

JUNJI

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

**Estudios y
Estadísticas**



Estudio cualitativo de valoración de las familias respecto al servicio entregado por JUNJI

INFORME FINAL

Abril de 2020

piie

Programa Interdisciplinario de
Investigaciones en Educación

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	5
A. Antecedentes	5
B. Objetivos	5
C. Metodología	5
D. Principales productos	6
E. Resultados	6
I INTRODUCCIÓN.....	10
II ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO	12
2.1 Antecedentes generales.....	12
2.2 Antecedentes conceptuales	15
2.3 Consideraciones fase de terreno.....	18
2.4 Objetivos	20
2.4.1 Objetivos generales	20
2.4.2 Objetivos específicos	20
III METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo de Estudio.....	21
3.2 Unidades de Análisis.....	21
3.3 Muestra.....	21
3.4 Instrumentos aplicados y técnicas de análisis.....	24
IV RESULTADOS DEL ESTUDIO: ANÁLISIS TRANSVERSAL DE DIMENSIONES DE VALORACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN LOS ACTORES ANALIZADOS.....	25
V ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: INSUMOS PARA SU ELABORACIÓN.....	29
5.1 Dimensiones y variables a considerar en la Encuesta, que emergen del estudio cualitativo	29
5.2 Consideraciones sobre la Encuesta de Satisfacción: resultados de Taller realizado a nivel JUNJI central	33
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
6.1 Conclusiones	38
6.2 Recomendaciones	41

i.	Generales	41
ii.	Recomendaciones específicas para la Encuesta de satisfacción	42
VII	ANEXO: Análisis y resultados por actor: familias, directoras, equipos educativos y profesionales regionales JUNJI.	43
7.1	PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS	43
7.1.1	Llegada al Jardín.....	43
7.1.2	Necesidades de las familias	48
7.1.3	Satisfacción y valoración	58
7.1.4	Sugerencias de las familias.....	83
7.1.5	Estimaciones cuantitativas de valoraciones de satisfacción de participantes de familias en grupos focales.....	89
7.2	PERCEPCIÓN DE DIRECTORAS DE UNIDADES EDUCATIVAS.....	97
7.2.1	Características de las Familias según Directoras.....	97
7.2.2.	Características de los entornos de las UE según directoras.....	101
7.2.3	Conceptos y enfoques de participación de familias, según directoras	102
7.2.4	Dispositivos/mecanismos de identificación de necesidades de familias	105
7.2.5	Necesidades y demandas de las familias, según directoras y encargadas.....	110
7.2.6	Niveles y factores de satisfacción de las familias, según directoras	115
7.2.7	Aspectos de satisfacción en las familias, según directoras	116
7.2.8	Aspectos de insatisfacción en las familias, según directoras	119
7.2.9	Elementos asociados a variaciones de satisfacción/insatisfacción en el tiempo, según directoras.....	123
7.2.10	Aspectos prioritarios a mejorar, según directoras.....	125
7.2.11	Prácticas e iniciativas destacadas	128
7.2.12	Encuesta de satisfacción JUNJI: opiniones y sugerencias de directoras	133
7.3	PERCEPCIÓN DE EQUIPOS EDUCATIVOS DE LOS JARDINES.....	137
7.3.1	Características de las familias y del entorno	137
7.3.2	Dispositivos/mecanismos de identificación de necesidades de familias	144
7.3.3	Necesidades, expectativas y demandas.....	144
7.3.4	Satisfacción de las familias.....	153
7.3.5	Participación y comunicación	165
7.3.6	Análisis y evaluaciones globales de diversas dimensiones de la gestión y servicio de la Unidad Educativa	173

7.3.7	Prácticas o iniciativas destacadas	179
7.3.8	Sugerencias de equipos Educativos	180
7.4	PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE EQUIPOS TERRITORIALES REGIONALES JUNJI.	184
7.4.1	Necesidades de las familias	184
7.4.2	Satisfacción de las familias.....	193
7.4.3	Dispositivos de identificación de necesidades	198
7.4.4	Análisis dimensiones del servicio	206
7.4.5	Requerimientos de información y análisis	221
7.4.6	Encuesta de satisfacción de las familias.....	223
OTROS ANEXOS		225
A.1. Instrumentos		225

RESUMEN EJECUTIVO

A. Antecedentes

El estudio se origina en la necesidad de profundizar e indagar cualitativamente en la valoración que las familias usuarias poseen del servicio que proporcionan las Unidades Educativas (UE) de JUNJI en sus modalidades de administración directa (AD), Vía transferencia de fondos (VTF) y modalidades Alternativas (Alternativos). Luego de sucesivas aplicaciones de la encuesta (2014 al 2018), se estimó necesario complementar sus resultados para profundizar en temáticas emergentes que han sido relevadas por las familias encuestadas, así como también para considerar las transformaciones ocurridas en los últimos años en las dinámicas familiares y el cambio en sus necesidades. Así, el presente estudio "Estudio cualitativo de valoración de las familias respecto al servicio entregado por JUNJI", está concebido como una fuente de información que permita conocer las principales dimensiones que se asocian a la satisfacción de las familias e identificar estrategias institucionales que inciden en la valoración del servicio.

Se trata de un estudio basado principalmente en la aplicación de técnicas de entrevistas y grupos focales, considerando una muestra de 35 de Unidades Educativas de seis regiones del país y que poseen distintas modalidades programáticas y de gestión (jardines de administración directa; de gestión vía transferencia de fondos, y modalidad alternativa). En el estudio se entrevistó individual o grupalmente (según el caso) a 35 directoras, 159 educadoras y técnicos de equipos educativos, 32 asesores territoriales JUNJI, y 210 apoderadas/os de niños y niñas que asisten a las UE muestreadas.

B. Objetivos

- Conocer y analizar las principales dimensiones y atributos que conforman la satisfacción de las familias, respecto del servicio entregado por JUNJI.
- Identificar estrategias institucionales que inciden en una mayor y/o menor satisfacción de las familias, respecto al servicio entregado por JUNJI.

C. Metodología

Tipo de estudio: Cualitativo, basado en aplicación de técnicas de entrevistas focalizadas (directoras UE) y grupos focales (familias equipos educativos, equipos regionales JUNJI)

Muestra: 35 UE de las siguientes regiones: Tarapacá, Atacama, Metropolitana, O'Higgins, Bio -Bio, Los Lagos. Muestra intencional estratificada por región y modalidad de jardín: 15 jardines AD (administración directa), 10 VTF (vía transferencia de fondos), 10 Alternativos.

Unidades de análisis: Unidades Educativas de JUNJI y dentro de éstas, las familias (padres, madres y/o apoderados de niños y niñas), directoras o encargadas, equipos educativos, equipos regionales JUNJI.

Métodos y procedimientos: entrevistas grupales (familias (210), miembros equipos educativos (159), miembros equipos regionales JUNJI (32); entrevistas individuales a directoras o encargadas de UE (35). Audio grabación y transcripción de 100 entrevistas. Codificación abierta y axial. Uso de software cualitativo

D. Principales productos

- Informe de valoraciones, necesidades y evaluaciones de actores referido a diversidad de dimensiones y componentes que involucra el servicio
- Diagnóstico de aspectos de gestión de la UE
- Insumo de dimensiones, variables y aspecto a considerar en Encuesta de Satisfacción
- Resultados de Taller sobre objetivos, contenidos y usos de la Encuesta de satisfacción.
- Recomendaciones de implementación y gestión de Encuesta de Satisfacción de familias JUNJI
- Material audiograbado y transcrito de 100 entrevistas grupales e individuales

E. Resultados

1. Expectativas y necesidades

En las percepciones de las familias usuarias, emergen con claridad un conjunto de necesidades y expectativas a cubrir en el servicio. El mapeo de necesidades resultante muestra que, en un núcleo básico, las necesidades primordiales a cubrir para las familias son las de cuidado, buen trato y bienestar. Este requerimiento de cuidado, va asociado principalmente al hecho de poder trabajar y contar con el apoyo de atención de los hijos durante la jornada cotidiana. En un segundo nivel, se ubican las expectativas y necesidades de desarrollo y aprendizaje de los niños que las familias buscan cubrir en el jardín. Esto, incluye el aprendizaje educativo, el desarrollo de variadas habilidades (cognitivas, emocionales, afectivas y sociales), y la experiencia fundamental de sociabilidad que posibilita el jardín a los niños. Un tercer nivel de necesidades y expectativas, está dado por aspectos específicos que, ya sea proveen beneficios a las familias, o cubren expectativas no menos importantes de confianza, seguridad y satisfacción. Entre estos aspectos está la alimentación, que representa un beneficio económico y de trabajo para la familia, e introduce patrones de hábitos valorados por las familias. En este mismo nivel, se encuentran la seguridad, higiene y condiciones físicas del servicio. Por último, se observa que las expectativas y necesidades de las familias están cruzadas transversalmente por la relación e importancia que posee el equipo del jardín (educadoras, técnicos, directoras).

En los resultados de expectativas y necesidades se observan con fuerza los requerimientos de extensión horaria y de flexibilidad horaria por parte de las familias usuarias (los que son expuestos en detalle en los Anexos de análisis por actor).

2. Satisfacción y valoración

El estudio proporciona un detalle de evaluaciones de satisfacción (e insatisfacción) en familias referidas a la gama de dimensiones y aspectos que involucra el servicio. Esto, desde la visión de las propias familias

como la de los actores de la UE y JUNJI regional. Una síntesis completa inter-actor puede observarse en el Capítulo de análisis transversal del Informe.

Las estimaciones de jerarquización de satisfacción que se implementaron en los grupos focales y para las cuales se exploraron contenidos, significados y evaluaciones específicas arrojan la siguiente jerarquía de satisfacción de las familias:

Jerarquización de satisfacción de familias de las dimensiones y aspectos del servicio

- Trato hacia los niños y niñas
- Cuidado de los niños y niñas que realiza el jardín
 - Posibilidad que da el jardín para que las familias participen
- Comunicación
 - Trabajo de las educadoras y técnicos
 - Aprendizaje que realizan los niños y niñas
- Alimentación
 - Horarios
 - Materiales, mobiliario, equipamiento
 - Voluntad/interés de las familias para participar
- Infraestructura

Fuente: 35 grupos focales a familias, 210 participantes

En un contexto de altos niveles de satisfacción (véase Informe), son el trato y cuidado a los niños los factores de mayor valoración y satisfacción en las familias.

Los resultados cualitativos también muestran que las UE están ofreciendo y gestionando amplias posibilidades de participación e involucramiento a las familias, lo que es valorado por ellas.

En aspectos de comunicación, la información recabada en el estudio permite identificar un conjunto de dispositivos, iniciativas y actividades que en cuanto a tipo, frecuencia y cantidad dan cuenta de los mecanismos adecuados para gestionar la comunicación UE – familias. No obstante, es también claro que se requiere optimización de estos mecanismos en muchos casos. En un panorama general, la comunicación de la UE con las familias es muy valorada por ellas genera grados altos de satisfacción.

El trabajo de los equipos, educadoras, técnicos y directoras, es muy valorado por las familias. Esta valoración, como se señaló con anterioridad, cruza transversalmente la evaluación de otras dimensiones y factores (trato, cuidado, comunicación, participación, etc.)

La alimentación es un aspecto también valorado por las familias, y en la base constituye un beneficio que libera a la familia de costos, trabajo, y a la vez, proporciona elementos relevantes favorables para la promoción de hábitos saludables, rutinas y prácticas alimentarias. No obstante, los resultados del estudio revelan un conjunto de complejidades de manejo de este componente del servicio, asociados a distintas preferencias, contrastes entre prácticas del hogar y aquellas del jardín, y resolución de casos especiales.

Los horarios y estructura de la jornada son un aspecto que al menos a una parte de las familias (1 de cada 4 participantes en los grupos focales) plantea problemáticas y menor satisfacción relativa. Al respecto, resulta clara la valoración de la jornada extensa cuando se cuenta con ella, y la aspiración de acceso cuando no se posee. Por otra parte, la valoración del horario de las UE está asociada también al grado (y necesidad) de flexibilidad que se tiene en cuando a horarios de llegada, horario de salida, espera a los apoderados cuando se atrasan, etc...

En la percepción de las familias, se observa que en cuanto a materiales, mobiliario y equipamiento, si bien no existen grados importantes de insatisfacción, si se observan requerimientos, necesidades y en algunos casos carencias planteadas por las familias.

La voluntad de participación de las familias es un aspecto que en general presenta baja satisfacción y evaluación crítica de las familias (aquellas que tienen un grado mayor de involucramiento y participación). El panorama general, relatado por todos los actores revela las complejidades de incrementar la participación de las familias (aspecto crucial para cumplir objetivos del servicio y bienestar y desarrollo de los niños), lo que requiere de diversas estrategias de adaptación, difusión y formación)

Son los aspectos de infraestructura aquellos que presentan menores grados de satisfacción en las familias. En general, estos aspectos refieren a requerimientos de mejora de patios, techos, baños y climatización. Asociado a esta insatisfacción relativa, se plantea la lentitud de respuesta en la solución de los problemas que se presentan en este ámbito.

3. Variabilidad por modalidad

Se observan percepciones consistentes en los diversos actores (familias, directoras, equipos educativos, profesionales JUNJI regional, respecto de diferencias en recursos (infraestructura, materiales educativos, personal) entre las modalidades programáticas y de gestión (SD,VTF, Alternativos), siendo los jardines de administración directa los mejor evaluados al respecto, y constatándose mayor presencia de deficiencias en este aspecto en los jardines VTF y Alternativos (en el orden respectivo)

4. Aspectos de gestión

El estudio recoge múltiples percepciones a nivel de actores institucionales (directoras, equipos educativos, JUNJI regional), que revelan por una parte, muchas coincidencias sobre el nivel de la calidad de gestión institucional (trato, cuidado, alimentación, aprendizaje y desarrollo de los niños, flexibilidad del personal, comunicación con familias, políticas y mecanismos de participación), las que son percibidas por las familias y son fuente de satisfacción. Por otra parte, se detectan diversas áreas que requieren mejora, como son: la rotación y reemplazo del personal, el uso de la información y los datos, la necesidad de orientar proactivamente a las familias en el área de aprendizajes, buscando nuevos métodos, la capacitación para el manejo de la diversidad en sus múltiples facetas (cultural, de necesidades, alimentaria, etc.)

5. *Características de los beneficiarios*

El estudio entrega un cuadro de caracterización de usuarios diverso y heterogéneo. Sin embargo, priman las caracterizaciones de poblaciones de familias de estratos socioeconómicos bajos y medio bajos. Se visualiza como característica la necesidad particularmente de las madres apoderadas de trabajar y contar con el jardín como recurso. Respecto de los entornos, emerge claramente la distinción entre entornos seguros y no seguros, lo que plantea desafíos de manejo a la institución. Asimismo, se visualiza la presencia relevante entre los usuarios a las familias migrantes, que plantean también requerimientos de integración y competencia cultural del servicio.

6. *Encuesta de satisfacción*

En general, se observa consistencia entre los resultados del estudio cualitativos y aquellos obtenidos en las mediciones de la Encuesta de satisfacción familia. Ello, en los altos niveles de satisfacción y en la posición relativa de algunas dimensiones (por ej. alta satisfacción en trato y cuidado, menor satisfacción en recursos e infraestructura). Sin embargo, el estudio cualitativo descubre variaciones en el mapeo de las dimensiones relevantes y la emergencia de temas importantes (ej. extensión de la jornada). En esa línea, el estudio entrega múltiples insumos para la elaboración y gestión de la Encuesta de Satisfacción a familias. Ello en cuanto a detectar las dimensiones y aspectos relevantes a considerar en el instrumento, en la importancia de incluir y considerar las necesidades como parte de la medición, y también en gestionar adecuadamente los usos y datos resultantes

I INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a la entrega del Informe Final del “**Estudio cualitativo de valoración de las familias respecto al servicio entregado por JUNJI**”, llevado a cabo por el Programa Interdisciplinario de Estudios en Educación, PIIE.

Se trata de un estudio de carácter cualitativo basado principalmente en la aplicación de técnicas de entrevistas y grupos focales, considerando una muestra de 35 de Unidades Educativas de seis regiones del país y que poseen distintas modalidades programáticas y de gestión (jardines de administración directa; de gestión vía transferencia de fondos, y modalidad alternativa).

En el estudio, se indaga en profundidad en la valoración y satisfacción que las familias usuarias de JUNJI poseen sobre el servicio, sus componentes y experiencia. Para ello, se exploran desde los aspectos globales de valoración, hasta el detalle de dimensiones y componentes específicos, tales como el cuidado y trato, el aprendizaje, la infraestructura, los horarios, la alimentación, la seguridad, la salud, ambiente, la participación y comunicación, la evaluación del equipo educativo, etc.

Como enfoque, el estudio evalúa e indaga fuertemente en la satisfacción no sólo como evaluación favorable o desfavorable del servicio, sino como un constructo asociado a expectativas, demandas, necesidades y respuestas de servicio. De allí que, a lo largo del análisis, se consideren todos estos elementos para dar cuenta de la valoración usuaria.

Para el estudio de la valoración usuaria, se consideró primariamente la realización directa de 35 grupos focales a familias usuarias en las distintas regiones y UE¹ seleccionadas. En cada UE muestreada, se realizó una entrevista focalizada a su directora y encargada, y un grupo focal a las componentes del equipo educativo (educadoras, técnicos). Asimismo, en las 6 regiones muestreadas se realizó un grupo focal con un conjunto de asesoras territoriales, personal especializado JUNJI que visita las UE de los territorios, que monitorea y asesora diversos procesos de gestión. Cabe señalar que el conocer la percepción y evaluación de estos actores resulta esencial para conformar un panorama tanto de los niveles de satisfacción de las familias, el detalle de los elementos que comprende, como asimismo el análisis del servicio, sus dispositivos, enfoques y funcionamiento. De allí que los resultados que se presentan en el Informe, incorporan fuertemente la mirada de estos actores, tanto para la construcción de un diagnóstico de satisfacción usuaria, como para la detección de los factores que operan en las diversas dimensiones del servicio y se relacionan con la valoración y satisfacción de los beneficiarios.

La estructura general del informe que se presenta es la siguiente:

Resumen Ejecutivo

- I Introducción
- II Antecedentes y objetivos del estudio
- III Metodología
- IV Resultados del estudio: análisis transversal de dimensiones de valoración y evaluación del servicio en los actores analizados
- V Encuesta de satisfacción: insumos para elaboración de la Encuesta 2020

¹ En adelante se utiliza UE para referirse a las Unidades Educativas, o jardines.

- VI Conclusiones y Recomendaciones
- VII ANEXO: Análisis y resultados por actor: familias, directoras, equipos educativos y profesionales regionales JUNJI.

Es importante señalar que la estructura señalada se adoptó en vista de los siguientes criterios, a saber: (a) Se proporciona un Resumen ejecutivo manejable para efectos de capturar las características y resultados del estudio; (b) Se precisan antecedentes, objetivos y metodología utilizada, como elementos teóricos y técnicos necesarios de considerar; (c) Se entregan los resultados transversales e integrados (inter-actor) fundamentales para evaluar las valoraciones y evaluaciones del servicio que se buscó indagar y analizar; (d) Se entregan insumos directos a la elaboración de la Encuesta de satisfacción de familias 2020, en términos de universo o banco de variables y elementos a considerar, como apreciaciones sobre su usos y objetivos; (e) Se proporciona en Anexo el análisis y resultados por cada actor, con el objeto de contar con el respaldo empírico de los hallazgos y conclusiones resultantes, y como entrega de material que sirva de consulta y análisis específico de temas de valoración, satisfacción con el servicio y otros aspectos de gestión a diverso nivel que descubre el estudio.

II ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 Antecedentes generales ²

El presente estudio se fundamenta en la necesidad de profundizar e indagar cualitativamente en la valoración que las familias usuarias poseen del servicio que proporcionan las UE de JUNJI en sus modalidades de administración directa (AD), Via transferencia de fondos (VTF) y modalidades Alternativas (Alternativos)³. Una idea de la proporción de UE y capacidad de atención de las distintas modalidades se presenta en el siguiente cuadro, que revela la importancia en magnitud de la cobertura VTF y AD. Como se observará, la modalidad VTF concentra cerca del 58% de la capacidad de atención del servicio, y la de Administración Directa (AD) el 37%. Las modalidades alternativas tienen una cobertura pequeña comparativamente (4,5%). Estas cifras son relevantes de considerar a la hora de interpretar los hallazgos del presente estudio.

Unidades Educativas y cobertura por modalidad . 2019

<i>Programa Educativo o Modalidad</i>	2019	
	<i>Nº UEs</i>	<i>Capacidad</i>
Jardín Infantil Clásico de Adm. Directa	721 (23,7%)	71.550 (37,3%)
Jardín Infantil Alternativo	595 (19,5%)	8.735 (4,5%)
Jardín Infantil Clásico Adm. por Terceros (VTF)	1725 (56,7%)	111.588 (58,2%)
Total general	3.041	191.873

Fuente: Mineduc 2019

En cuanto a los tipos de jornada de los establecimientos JUNJI, se observa que mayoritariamente la atención se realiza bajo modalidad jornada completa (156.732 matriculados, que corresponde al 80,6% de la matrícula). En tanto la extensión horaria, a 2019, cubre a 31.886 matriculados (16,4% de la matrícula):

Matricula JUNJI por tipo de Jornada. N° de matriculados y N° de Establecimientos, 2019.

Tipo de Jornada	Nº Matrícula	Nº Establecimientos *
Jornada completa	156.732	2552
Jornada mañana	3.435	265
Jornada tarde	653	54
Jornada extendida	31.886	402
Semi – Presencial	1.553	111
Jornada Vespertina	39	3
Total	194.298	3387

Fuente: Elaboración propia en base a datos MINEDUC 2019

*Existen establecimientos con más de un tipo de jornada.

² Principalmente tomado de las Bases administrativas del presente estudio y la Propuesta Técnica PIIE.

³ En adelante se hará frecuentemente uso de estas siglas y denominaciones.

Rol de las familias en educación parvularia y políticas JUNJI

El rol de la familia resulta consustancial a la provisión del servicio, tanto del punto de vista de la orientación de principios como aquel que refiere a la calidad y pertinencia que se busca. Los jardines infantiles se constituyen en el primer espacio en que las familias muestran y exteriorizan a otros sus prácticas, decisiones, capacidades y dificultades. Desde esa primera experiencia y con sus propios significados, los jardines infantiles acogen a niños y niñas conformando el primer entorno que, siendo distinto, también tiene un objetivo formador. Desde el ámbito educativo, familias e instituciones comparten el objetivo de educar y cuidar a niños y niñas para que alcancen su máximo bienestar, generando para ello las mejores condiciones y favoreciendo las oportunidades de desarrollo y aprendizaje que permita el despliegue de su mayor potencial. La educación parvularia comparte con la familia, la labor educativa, complementando y ampliando las experiencias de desarrollo y aprendizaje razón por la que se hace imprescindible establecer diálogos, alianzas y acuerdos para compartir sentidos comunes.

Desde el año 2002 JUNJI cuenta con una política de participación de las familias, específicamente a través de la "Política de Trabajo con Madres, Padres, Apoderados y Comunidad", que persigue fortalecer los vínculos entre las familias y la comunidad con la gestión educativa de los diferentes programas educativos institucionales. Esta política ha permitido, en los últimos años, promover progresivamente la comunicación y colaboración con las familias propiciando un trabajo conjunto. Es así como JUNJI ha consolidado su convicción respecto de lo trascendente que es la participación de las familias en el nivel de educación parvularia y su importancia en los procesos de reflexión y toma de decisiones aportando al sentido y significados del proceso educativo.

A partir del año 2018 JUNJI implementa las "Políticas Regionales de Reconocimiento y Participación de Familias", avanzando hacia la descentralización de la gestión educativa territorial y con pertinencia cultural. Uno de los aspectos fundamentales de esta política es la importancia que se le otorga a la participación activa de las familias considerándolas como el primer responsable del cuidado y educación de los niños y niñas. En este sentido JUNJI releva la participación de las familias en el proceso educativo de los niños y niñas, adhiriendo a los siguientes principios:

- Enfoque de derecho y educación integral en contextos sustentables para el aprendizaje.
- Reconocimiento y valoración social de las familias en su diversidad y como unidad social educativa.
- Redes vinculares basadas en relaciones de confianza.
- Reconocimiento del derecho de las familias a participar ampliamente y de diversas formas en Educación Parvularia.
- Asociatividad democrática en interés superior de los niños y niñas.

En esta misma línea, entendiendo la importancia del trabajo colaborativo con las familias y lo relevante de su participación en el proceso educativo de niños y niñas, JUNJI realiza anualmente una Encuesta de Satisfacción de Familias, que permite conocer la experiencia y valoración de éstas respecto al servicio entregado por JUNJI.

Cambios en realidad y dinámica de las familias y Encuesta de Satisfacción de familias JUNJI

Distintos cambios sociales y culturales, ocurridos especialmente en los últimos 20 años, han modificado la composición y organización de las familias, adquiriendo estas nuevas formas y perspectivas. La mayor

participación de la mujer en el mercado laboral y los cambios en la estructura clásica de familia por otras concepciones (monoparentalidad, homoparentalidad, disminución del número de hijos(as), etc.) son muestras de estos cambios. Es en este contexto que las familias adquieren una mayor comprensión del rol y relevancia de la educación, y especialmente de la educación parvularia. Las necesidades de cuidado y afecto de los niños y niñas, sumadas a la necesidad de tiempo de las familias para el desarrollo, principalmente, de actividades laborales, ubican a la educación parvularia en una posición relevante tanto en el contexto de la Política Pública como en los requerimientos de las familias contemporáneas.

En este escenario, la JUNJI, como institución proveedora del servicio de educación parvularia, busca responder a las necesidades emergentes de las familias, apoyándolas en su rol de formación y cuidado de sus hijos e hijas. Distintas iniciativas apuntan en dicha dirección, fortaleciendo el vínculo entre familias, comunidades e institución (e.g. Políticas de Familia de JUNJI 200,2016 y 2018). De esto, surge la necesidad de una evaluación constante y permanente sobre el cumplimiento y satisfacción la labor descrita y con el servicio de educación parvularia entregado por la JUNJI.

Desde el año 2008 la JUNJI realiza evaluaciones constantes acerca de la percepción que tienen las familias sobre el servicio que reciben sus párvulos, indagando en la valoración de distintas dimensiones de satisfacción, expectativas y bienestar declarado. De este ejercicio de autoevaluación permanente se puede destacar la Encuesta de Satisfacción (2015-2019⁴), surgida el 2014 y desarrollada con distintas revisiones hasta la actualidad.

Actualmente, la Encuesta de Satisfacción es uno de los instrumentos más relevantes desarrollados por la institución para conocer la satisfacción de las familias usuarias del servicio, siendo consideradas constantes revisiones para abordar nuevas temáticas emergentes. En un contexto social en constante cambio, con dinámicas familiares que se aceleran y modifican, la JUNJI reconoce la necesidad de revisar sus propios instrumentos para responder con justicia a estos nuevos requerimientos.

La aplicación de la "Encuesta de satisfacción de familia", ha permitido conocer la valoración de las familias usuarias de JUNJI respecto del servicio entregado, a través de la medición de distintas dimensiones de análisis, como son proceso educativo, participación, alimentación, seguridad, recintos y mobiliarios, comunicaciones y relaciones bien tratantes.

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Encuesta, permiten configurar un panorama y diagnóstico de medición cuantitativa de niveles de satisfacción referida a dimensiones y componentes relevantes del servicio que se provee, así como contar una estimación de la variabilidad de la satisfacción de acuerdo a dimensiones, variables o reactivos que las componen, y diferencias por aspectos tales como localización, características de las familias, programa educativo al que se accede, etc..

Los resultados disponibles (último Informe de Satisfacción, de 2018) entregan el siguiente panorama general:

- A nivel nacional, los niveles de satisfacción global de las familias con el Servicio son relativamente altos, aunque con importantes márgenes para una eventual mejora. Así, 59,8% de las familias atendidas se encuentran en nivel de alta satisfacción, y un 36,8% de ellas en el nivel de media satisfacción. Sólo el 3,4% de las familias atendidas declara poseer un nivel de satisfacción bajo.

⁴Exceptuando el 2016.

- La satisfacción global varía en forma relevante según Programa Educativo. El Programa Alternativo presenta un 65,9% de alta satisfacción; los Jardines Clásicos de Administración Directa (AD) obtienen un 61,7% de alta satisfacción; en tanto, los Jardines Clásicos Administrados por Terceros (VTF) puntúan un 55,3% de alta satisfacción.
- En general, se observan diferencias de niveles de satisfacción según región, lo que abre como importante fuente de variabilidad la especificidad de localización y contexto de los Jardines.
- Se observan diferencias de satisfacción según componentes del Servicio. Tres de las seis dimensiones evaluadas destacan con porcentajes de alta satisfacción superiores al 65%, ellas son: Relaciones Bientratantes, Participación, y Proceso Educativo. La dimensión mejor evaluada es Relaciones Bientratantes (71,0% de alta satisfacción). Por otra parte, la dimensión que presenta comparativamente un nivel de satisfacción menor es Seguridad, Recintos y Mobiliario (53,5% de alta satisfacción).

Porcentajes de satisfacción (alta) de familias en dimensiones del servicio Jardín Infantil

DIMENSIÓN EVALUADA	% de Alta satisfacción
Seguridad, Recintos y Mobiliarios	53,5
Alimentación 20	63,6
Participación 16	67,6
Comunicación 14	61,4
Proceso Educativo 14	65,3
Relaciones Bientratantes 13	71,0

Fuente: JUNJI, Encuesta de Satisfacción de familias, 2018

Luego de sucesivas aplicaciones de la encuesta (2014 al 2018), se estimó necesario complementar sus resultados para profundizar en temáticas emergentes que han sido relevadas por las familias encuestadas, así como también para considerar las transformaciones ocurridas en los últimos años en las dinámicas familiares y el cambio en sus necesidades. Así, el presente estudio "Estudio cualitativo de valoración de las familias respecto al servicio entregado por JUNJI", está concebido como una fuente de información que permita conocer las principales dimensiones que se asocian a la satisfacción de las familias e identificar estrategias institucionales que inciden en la valoración del servicio.

2.2 Antecedentes conceptuales

En la sección se proporcionan los elementos de enfoque y orientación que sirvieron de referencia para abordar el estudio. Entre estos elementos están:

- La consideración de las expectativas y necesidades en contrapunto con las evaluaciones finales del servicio recibido
- La consideración de elementos cognitivos, afectivos y prácticos en las evaluaciones y valoraciones de los usuarios
- La importancia de examinar la satisfacción que revelan los usuarios con los *componentes* del servicio
- La importancia de considerar las interacciones y relaciones entre la institución y organización prestadora y los usuarios
- La consideración de un conjunto específico de factores y dimensiones que definen tanto la calidad como el nivel de satisfacción en servicios de educación parvularia

Evaluación de Satisfacción con servicios públicos

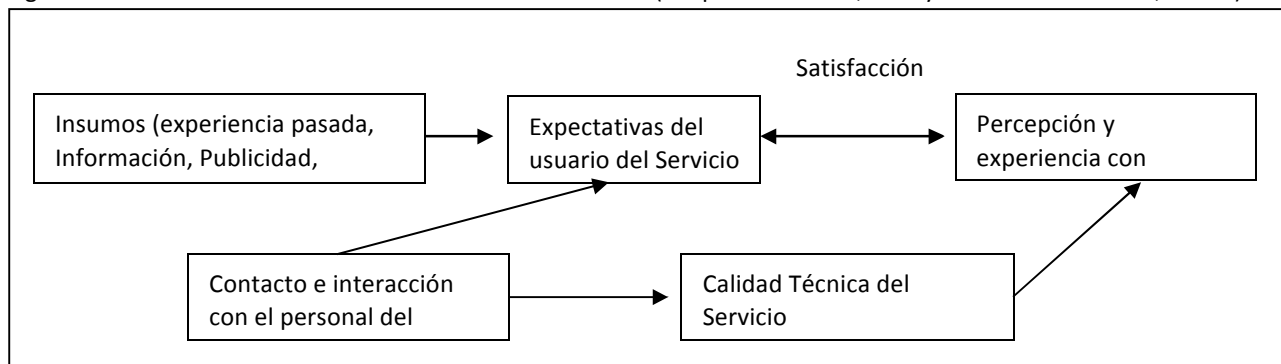
Las evaluaciones de satisfacción de servicios y programas públicos se insertan en el contexto de los esfuerzos desarrollados desde la gestión pública y privada para mejorar la calidad de los mismos. En tanto práctica, proviene de los estudios de satisfacción de clientes y consumidores desarrollados desde mediados del siglo XX, a través los cuales se ha buscado fortalecer la fidelización de los individuos con los productos y servicios (Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL), 2009). En el sector público, la orientación hacia la satisfacción usuaria se enfatiza y desarrolla con fuerza a partir de la década del noventa, implementándose la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos como un aspecto que permite identificar oportunidades de mejora, evaluar los niveles de desempeño y la eficacia de los servicios, y las necesidades pendientes por atender.

En el contexto de la evaluación de la calidad de los servicios, la satisfacción se entiende como una percepción de lo recibido o experimentado, que se establece en función del cumplimiento de las expectativas, o de la diferencia que el usuario perciba entre ellas y el desempeño real del servicio y/o atención (Superintendencia de Salud, 2013; Rey Martín, 2000). A su vez, en términos generales, la satisfacción se entiende como una evaluación subjetiva, basada en aspectos cognitivos, afectivos y experienciales, que es voluble a las circunstancias en que se desarrolla el servicio, producto o experiencia a evaluar (Hom, 2000). Esto quiere decir que la satisfacción depende de al menos tres aspectos: **los resultados, servicios o productos que se obtienen** de la experiencia evaluada, las **expectativas** o conocimiento que se haya tenido o tengan del servicio/productos/institución, y del **contexto** en que se lleve a cabo.

Componentes de la satisfacción

Diversos modelos de análisis de la satisfacción usuaria, incorporan elementos relevantes a considerar. Así por ejemplo (véase Figura siguiente) modelos que examinan las fuentes de la satisfacción usuaria ponen de manifiesto la importancia de: (a) Considerar la experiencia pasada, información disponible y recibida como fuente de origen a las expectativas que los usuarios poseen sobre el servicio; (b) Concebir la satisfacción usuaria como un elemento dinámico y en cambio en el tiempo, derivada del interjuego entre las expectativas del usuario y la experiencia continua con el servicio; (c) Considerar la interacción, contacto y comunicación del personal del Servicio como fuente de generación y regulación de expectativas, calidad del servicio, y elemento influyente en la satisfacción; (c) Considerar la calidad técnica del Servicio (diseño e implementación técnica) como factor directamente influyente en la percepción y experiencia usuaria, y consecuente nivel de satisfacción.

Figura 2. Modelo de fuentes de satisfacción usuaria usuaria (adaptado de Hom,2000 y Woodruff & Gardial, 1996)



Elementos de satisfacción evaluados en Educación parvularia.

En específico, en el área de estudio que se aborda en este trabajo, en diversos estudios se consignan elementos y componentes de satisfacción a evaluar por parte de las familias, madres, padres y apoderados cuyos hijos o hijas asisten a **educación y cuidado parvulario**⁵. En general, se constata que las evaluaciones parentales tienden a ser favorables con este tipo de servicios, tienden a ser jerarquizadas (ciertos componentes son más valorizados) y varían por grupos socioeconómicos o características de las familias.

Respecto de las variables y componentes evaluados, estos hacen referencia a una serie de elementos que son consignados en la siguiente tabla. Cabe señalar que todos estos elementos fueron importantes de tener en vista en el presente estudio, siendo incorporados en los instrumentos de indagación y recolección de datos⁶.

Tabla 1 : Aspectos de satisfacción habitualmente evaluados respecto a servicios de cuidado y educación pre-escolar

– Satisfacción global con el establecimiento y programa
– Evaluaciones sobre el aprendizaje del niño y habilidades cognitivas
– Evaluaciones sobre habilidades sociales del niño
– Evaluaciones sobre el personal (educadoras, asistentes, etc.), Diversos aspectos: capacidades profesionales, desempeño, trato, afectividad, comunicación
– Número y tipo de personal disponible
– Evaluaciones sobre participación y comunicación con los padres. Diversos aspectos, frecuencia, medios de contacto, grado de información, calidad de información, etc..
– Aspectos de seguridad y protección. Del establecimiento, instalaciones, lugar, etc
– Aspecto de Higiene y Limpieza. Diversos aspectos: salas, baño, cuidado personal, etc..
– Aspectos de bienestar físico y emocional de los niños. Diversas variables
– Aspectos de Salud. Cuidado, ambiente, prevención, atención, temperatura, etc
– Aspectos de horarios, conveniencia
– Aspectos de localización, acceso, transporte, tiempos.
– Aspectos de costos, gastos
– Aspectos pedagógicos. Ej. métodos y prácticas de enseñanza, áreas de trabajo, materiales y disponibilidad.
– Aspectos de confianza. Referidos a educadoras, personal, familias, otros.
– Ambiente social y relacional
– Normas, disciplina
– Jerarquización de aspectos positivos y negativos del programa

Fuente: Elaboración propia, basado en revisión bibliográfica

⁵ Véase por ejemplo: Are Parents' Ratings and Satisfaction With Preschools Related to Program Features?, Bassok et al. AERA Open, vol. 4, 1, March 19, 2018; Cryer, D., & Burchinal, M. (1997). Parents as child care consumers. Early Childhood Research Quarterly, 12, 35–58; Herbst, K. et al, j What Do Parents Value in a Child Care Provider? Evidence from Yelp Consumer Reviews , IZA DP No. 11741 , AUG 2018

⁶ Véanse Pautas de grupos focales

Elementos de la calidad del Servicio

Por último, se consignan aquí algunos elementos referidos a la calidad del Servicio importantes de considerar en la evaluación de satisfacción, que como se observará, refieren a diversos aspectos mencionados con anterioridad, pero esta vez planteados como parámetros de calidad de referencia, y tomados desde la Agencia de Calidad de la Educación chilena⁷. Todos ellos, considerados en la indagación y análisis que se realiza en el estudio.

Tabla: Dimensiones de calidad a evaluar en educación parvularia. Agencia de Calidad de la Educación (2015)

-
- **Interacciones pedagógicas, juego y bienestar emocional:** Interacciones y experiencias que se producen al interior del aula tanto de las educadoras con los niños y niñas, como entre los niños y entre los adultos.
 - **Planificación y evaluación pedagógica:** calidad de las planificaciones y de las evaluaciones que realizan de sus propias prácticas las educadoras y técnicos. Prácticas de monitoreo del desarrollo y aprendizaje de los niños.
 - **Equidad e inclusión:** aspectos que favorezcan la equidad y la inclusión, y donde no se observan prácticas de discriminación o estereotipación.
 - **Seguridad y vida saludable:** servicios y espacios seguros donde se promueva la salud, el bienestar y la vida saludable.
 - **Infraestructura y espacio educativo:** infraestructura y los espacios faciliten el desarrollo y aprendizaje de los niños.
 - **Vínculo con la familia y comunidad:** interacción y colaboración con las familias y con la comunidad.
 - **Liderazgo, gestión y trabajo en equipo:** evaluar el trabajo profesional entre pares, condiciones de trabajo, organización de recursos, entre otros.
-

Fuente: tomado de Representaciones Sociales sobre la Calidad y los Sistemas de Evaluación de la Calidad en Educación Parvularia (2015), Agencia de Calidad de la Educación, Chile.

2.3 Consideraciones fase de terreno

Finalmente, como antecedente, se entrega aquí información sobre la fase La sección busca enseñar distintas contingencias referidas al cumplimiento de la calendarización del proyecto, atendiendo, especialmente, a la situación social ocurrida en octubre de 2019 y a las recalendarizaciones que conllevó el contexto nacional. Es necesario comenzar destacando que la calendarización oficial propuesta comprendió tres fases, siendo la primera dirigida al desarrollo de un anteproyecto de investigación, la segunda al desarrollo del terreno y la tercera al análisis de información y resultados, cada una con una serie de actividades a desarrollar. Las tres fases comprendían un periodo de 22 semanas, desde el 26 de agosto al 17 de enero.

⁷ Representaciones Sociales sobre la Calidad y los Sistemas de Evaluación de la Calidad en Educación Parvularia (2015), Agencia de Calidad de la Educación, Chile

La primera fase del proyecto comprendió seis semanas, entre el lunes 26 de agosto y el viernes 4 de octubre de 2019, se desarrolló sin mayores inconvenientes, atendiendo a todas las actividades originalmente propuestas. Sobre esta fase no hubo mayores contingencias, salvo un leve ajuste de actividades por el periodo estival de Fiestas Patrias.

La segunda fase del proyecto, en un principio planificada para durar nueve semanas, entre el 7 de octubre y el 6 de diciembre, requirió ajustes importantes en cuanto a sus fechas de desarrollo, a consecuencia de coincidir con el inicio de las manifestaciones sociales de octubre de 2019. Las actividades de la fase apuntaban a la planificación y ejecución de entrevistas en las UEs. La fase de coordinación entre el PIIE y las UEs se había desarrollado en plena normalidad durante la primera semana (7 al 12 de octubre), ajustando los detalles para el arribo de las entrevistadoras a las distintas regiones. Sin embargo, el viernes 12 de octubre comenzaron las manifestaciones sociales en Santiago extendiéndose a todo el país en los días siguientes.

Las manifestaciones sociales de octubre de 2019 requirieron la toma de una serie de decisiones por parte del equipo a cargo del PIIE, principalmente dirigidas a la suspensión y recalendarización de las actividades en terreno según se prestaran las condiciones de seguridad y accesibilidad a las UEs⁸. Las actividades de terreno se suspendieron en consideración a la seguridad de todas las personas involucradas (entrevistadoras, profesionales de las UEs a visitar, familias participantes de los grupos focales, debiendo recalendarizarse las visitas. Así, se catastró a todas las UEs originalmente consideradas en el estudio, estimando la viabilidad de poder entrevistar a los actores de interés en cada una. Dado que la idea siempre fue respetar la muestra originalmente propuesta por la JUNJI, se realizaron múltiples contactos con las UEs para estimar, en base a las recomendaciones de las Directoras y Encargadas, en qué medida era o no posible realizar las entrevistas. Es decir, durante el periodo de manifestaciones se contactó periódicamente a las UEs para estimar la viabilidad de realizar las entrevistas en los lugares originalmente propuestos por la JUNJI, habiendo ajustes sobre la marcha.

La estrategia de aproximación a las UEs referida a contactar en múltiples ocasiones a cada UE para conocer su situación y la viabilidad de desarrollo de las actividades de entrevistas permitió reducir los reemplazos de UEs al mínimo, realizándose solamente 4, pero con la consecuencia de dilatar el tiempo de la fase de nueve a quince semanas, con el consecuente efecto cascada para la tercera fase⁹. En cuanto a los reemplazos, tres de los cuatro reemplazos ocurrieron en la región de Atacama, mientras en Santiago ocurrió uno. El caso de Atacama es particular, pues hubo tres UEs que requirieron ser reemplazadas al ser imposible coordinar las entrevistas (incontactables y/o inaccesibles). De ellas, solo una pudo ser reemplazada en la misma región, debiendo ser reemplazadas las otras dos por UEs por otras de igual modalidad, pero de la región de O'Higgins.

La extensión de la segunda fase implicó el traslape con los tiempos de la tercera (de procesamiento y análisis), debiéndose extender el tiempo total originalmente estipulado para el proyecto. Es pertinente destacar que desarrollo del terreno, en cuanto aplicación de los instrumentos de entrevistas, no se vio alterado en sus resultados por las contingencias enfrentadas, ni permeó las percepciones de las personas

⁸ Cabe destacar el reajuste de aspectos más operativos: recalendarización de vuelos y hospedajes para el equipo en terreno, recalendarización de días de trabajo para el equipo investigador de la RM, cortes imprevistos en la jornada, etc.

⁹ Todos los cambios del calendario originalmente propuestos fueron informados y conversados con la contraparte técnica de la JUNJI. Es importante señalar su plena disposición y entendimiento de la situación, respaldando distintas decisiones sobre el ajuste del cronograma de actividades.

respondientes en cuanto a los temas consultados. En distintos pasajes de las entrevistas, especialmente a familias, hubo mención a la situación social del país, pero principalmente a modo de ejemplo de otras situaciones. Como se observará, las percepciones y opiniones recogidas no se vieron afectadas o teñidas por la situación, pues se cauteló que tanto entrevistas y grupos focales fueran desarrollados con la adecuada participación y ambiente. En los resultados, el único efecto observado, fue asociado al tema de suspensiones del servicio, que especialmente para algunas familias es un factor problemático. Esto, está documentado en el Informe, pero no constituye un factor que emergiera en gran volumen. Lo anterior se confirma también si se considera la experiencia de aplicación piloto del estudio, realizada antes de octubre, cuyos resultados guardan estrecha relación aquellos obtenidos post octubre: las respuestas, tonos, consideraciones, etc. eran similares.

El desarrollo de la tercera fase se realizó desde mediado de enero hasta principios de marzo. La fase se desarrolló sin mayores inconvenientes, la situación país era menos tensa que en momentos anteriores, lo que permitió un trabajo (casi) en normalidad para el equipo. Además, muchos de los elementos propios de la fase fueron desarrollados en paralelo durante la segunda fase con el fin de no dilatar excesivamente el periodo.

2.4 Objetivos

Los objetivos definidos para el estudio son los siguientes.

2.4.1 Objetivos generales

- Conocer y analizar las principales dimensiones y atributos que conforman la satisfacción de las familias, respecto del servicio entregado por JUNJI.
- Identificar estrategias institucionales que inciden en una mayor y/o menor satisfacción de las familias, respecto al servicio entregado por JUNJI.

2.4.2 Objetivos específicos

- a. Identificar significados, expectativas y necesidades de las familias en relación al cuidado y educación infantil.
- b. Conocer la experiencia de las familias con el servicio entregado por JUNJI.
- c. Analizar los factores que las familias asocian a una mayor y/o menor satisfacción con el servicio, según diferentes variables de contexto.
- d. Describir y analizar estrategias y/o dispositivos que Utilizan las unidades educativas y direcciones regionales, para identificar las necesidades de las familias.
- e. Analizar los factores institucionales que contribuyen a una mayor y/o menor satisfacción de las familias con el servicio entregado por JUNJI.
- f. Identificar estrategias exitosas, implementadas por unidades educativas/direcciones regionales, que han contribuido a aumentar la satisfacción de las familias con el servicio entregado por JUNJI.
- g. Elaborar recomendaciones de mejora, con el objeto de responder a las necesidades de las familias que asisten a los servicios educativos de JUNJI.
- h. Proponer ajustes a la encuesta de satisfacción de familias que se aplica anualmente en la institución.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Estudio

El estudio realizado es de carácter cualitativo, siendo este entendido con un enfoque metodológico comprensivo centrado en la satisfacción y valoración de los actores respecto al servicio que entregan los jardines infantiles de la JUNJI. Se trata de una investigación que utilizó una metodología cualitativa, enfocadas en una comprensión dinámica de la satisfacción por parte de los agentes involucrados, sus significados, evaluaciones y opiniones existentes, considerando situaciones y procesos claves que pueden estar favoreciendo o dificultando la valoración del servicio educativo entregado por JUNJI.

3.2 Unidades de Análisis

Las unidades de análisis consideradas son las Unidades Educativas de JUNJI y dentro de éstas, las familias (padres, madres y/o apoderados de niños y niñas) como protagonistas de las dinámicas existentes en los espacios educativos, en tanto usuarios de los servicios prestados por JUNJI.

Dado el diseño metodológico a utilizar, las unidades de análisis específicas a considerar son: las familias usuarias, las direcciones de la UE (directora), los equipos educativos y los supervisores territoriales.

3.3 Muestra

Criterio de Selección

El muestro dentro de la metodología cualitativa es eminentemente de intencional, pues se dirige a considerar una amplia gama de casos y situaciones, para, de esta manera, obtener información de las realidades que se pretenden descubrir (Aguirre, 1995), así “se impone una muestra intencional, donde se prioriza la profundidad sobre la extensión, y la muestra se reduce en su amplitud numérica” (Martínez, 2006: 83).

Con el fin de incluir diversos contextos y particularidades en el levantamiento de información, JUNJI definió realizar el trabajo de campo en seis regiones del país¹⁰. La selección consideró como antecedentes los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Familias entre los años 2014 y 2018. Los criterios aplicados fueron:

¹⁰ La situación social del país de octubre de 2019 significó realizar modificaciones a la muestra originalmente considerada. Así, en un principio, la muestrea se componía de cinco regiones con siete UEs cada una. Ahora, dada la situación social del país y las dificultades en el contacto y calendarización del terreno, no se pudo recolectar la información de dos UEs correspondientes a la región de Atacama. En consecuencia, y en conversación con JUNJI, se realizaron gestiones para reemplazar dichas UEs con otras dos ubicadas en la región de O'Higgins. Cabe destacar que las UEs de reemplazo mantuvieron las mismas características en cuanto a modalidad que las seleccionadas originalmente, siendo una de Clásica Vía Transferencia de Fondos y otra de Programa Educativo Alternativo.

- La región con mejor promedio de Alta Satisfacción
- La región con mayor aumento de Alta Satisfacción
- La región con menor promedio de Alta Satisfacción
- La región con mayor disminución de Alta Satisfacción
- La región con mayor cantidad de párvulos matriculados.

A partir de la aplicación de estos criterios, fueron seleccionadas para el estudio las regiones de: **Tarapacá, Atacama, Metropolitana, O'Higgins, Biobío y Aysén.**

Un segundo criterio de segmentación para la selección muestral es el tipo de Programa a que corresponde la oferta de los Centros educativos. Al respecto se distinguen tres tipos de ofertas programáticas que serán consideradas en el diseño y selección muestral, a saber:

- a) **Jardines Infantiles Clásicos de Administración Directa (AD):** Se trata de establecimientos educativos que atienden preferentemente a párvulos de 0 a 4 años y que son administrados directamente por JUNJI. Estos jardines se encuentran ubicados en zonas urbanas y semiurbanas y funcionan once meses del año, de lunes a viernes en jornada completa. Una educadora desempeña la función de directora, otras realizan trabajo pedagógico directamente con niños y niñas, acompañadas por técnicos en educación de párvulos.
- b) **Jardines Infantiles Clásicos Vía Transferencia de Fondos (VTF):** Estas UE presentan un funcionamiento y organización similares a los Jardines AD, pero son administrados por terceros por la vía de transferencia de fondos (VTF) a municipios o entidades sin fines de lucro.
- c) **Programa Educativo Alternativo de Atención del Párvulo (Alternativos):** Atienden diariamente a niños y niñas desde los 2 años (es decir, sin incorporar el nivel de Sala Cuna) hasta su ingreso a la educación básica. Funcionan de lunes a viernes en media jornada o jornada completa. La organización de los párvulos se da en un grupo de edades heterogéneas. Estos jardines infantiles están bajo la responsabilidad de una técnica en educación parvularia, acompañada de agentes comunitarios capacitados. Se localizan preferentemente en sectores rurales y semi urbanos.

Marco Muestral y selección de UEs

Considerando los criterios anteriormente expuestos, la estructura del marco muestral, dado por el número y tipo de Centros Educativos considerados en el estudio, fue la siguiente:

Tabla. Número y tipo de Unidades Educativas a considerar en el estudio

REGIÓN	TIPO de Unidad Educativa (UE)			TOTAL
	Clásicos AD	Alternativos	Clásicos VTF	
Tarapacá	3	2	2	7
Atacama	3	1	1	5
R. Metropolitana	3	2	2	7
O'Higgins	0	1	1	2
Biobío	3	2	2	7
Los Lagos	3	2	2	7
TOTAL	15	10	10	35

En la siguiente tabla, y a partir de la segmentación antes especificada, se visualiza el número de entrevistas grupales e individuales a realizar en el estudio.

Tabla. Número y distribución de entrevistas

REGIÓN	TIPO ACTOR				TOTAL
	Familias (entrevista grupal)	Directora UE / Encargada J. Alternativo (entrevistas individual)	Equipos Educativos (entrevistas grupales)	Supervisores (equipo técnico territorial) (entrevistas grupales)	
Tarapacá	7	7	5	1	20
Atacama	5	5	4	1	15
R. Metropolitana	7	7	5	1	20
O'Higgins	2	2	1	0	5
Biobío	7	7	5	1	20
Los Lagos	7	7	5	1	20
TOTAL	35	35	25	5	100

En base a esta planificación, se realizaron 100 entrevistas en total, desagregadas y distribuidas en:

- 35 Entrevistas individuales a:
 - Directoras de Jardines Infantiles Clásicos o Encargadas de Jardines Alternativos:
 - 7 entrevistas por región en las regiones de Tarapacá, R. Metropolitana, Biobío y Los Lagos (3 entrevistas a Directoras de Jardines Clásicos de Administración Directa, 2 a Directoras de Jardines Clásicos administrados por terceros VTF y 2 Encargadas a Jardines Alternativos).
 - 5 entrevistas en la región de Atacama (3 entrevistas a Directoras de Jardines Clásicos de Administración Directa, 1 a Directora de Jardín Clásicos administrados por terceros VTF y 1 Encargada de Jardín Alternativo).
 - 2 entrevistas en la región de O'Higgins (1 a Directora de Jardín Clásicos administrados por terceros VTF y 1 Encargada de Jardín Alternativo).
- 65 Entrevistas grupales a:
 - Familias de las 35 unidades educativas participantes (7 entrevistas en cada una de las 4 regiones; 5 entrevistas en una región; 2 entrevistas en 1 región).
 - 7 entrevistas por región en las regiones de Tarapacá, R. Metropolitana, Biobío y Los Lagos.
 - 5 entrevistas en la región de Atacama.
 - 2 entrevistas en la región de O'Higgins.
 - 25 equipos educativos:
 - 5 entrevistas en las regiones de Tarapacá, R. Metropolitana, Biobío y Los Lagos (3 a equipos de jardines infantiles Clásicos de Administración Directa y 2 a equipos educativos de jardines infantiles Clásicos VTF, por región)
 - 4 entrevistas en Atacama (3 a equipos de jardines infantiles Clásicos de Administración Directa y 1 a equipos educativos de jardines infantiles Clásicos VTF;
 - 1 entrevista en O'Higgins (1 a equipos educativos de jardines infantiles Clásicos VTF).
 - 5 con equipos técnicos territoriales, una a nivel regional en 5 regiones, en las regiones de Tarapacá, Atacama, Metropolitana, Biobío y Los Lagos.

3.4 Instrumentos aplicados y técnicas de análisis

Los Instrumentos aplicados pueden ser revisados en el anexo del presente informe.

Las técnicas de análisis aplicadas incluyeron los siguientes procedimientos:

- Audio grabación íntegra de entrevistas y grupos focales
- Transcripción
- Generación de reportes de resultados de entrevistas y grupos focales (inmediatamente ex post su realización).
- Codificación preliminar abierta
- Generación de malla de códigos, incluyendo emergentes. Uso de NVIVO
- Chequeo de confiabilidad inter-codificador
- Codificación axial
- Generación de reportes por actor
- Elaboración e interpretación

IV RESULTADOS DEL ESTUDIO: ANÁLISIS TRANSVERSAL DE DIMENSIONES DE VALORACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN LOS ACTORES ANALIZADOS

En el capítulo, se presentan los resultados del estudio de modo transversal, esto es, considerando los resultados comparados en los cuatro tipos de actores en que se realizó la indagación de valoraciones y evaluaciones del servicio: familias, directoras de UEs, equipos técnicos de UEs, y personal profesional JUNJI de nivel regional. Para ello, se consideran las 12 dimensiones resultantes que refieren a aspectos particulares del servicio, que apuntan a componentes discernibles de modo particular.

En la siguiente tabla (autoexplicativa), se consignan las 12 dimensiones, que son, en general, aquellas que tanto por vía inductiva como a través del testeado guiado, emergen como ámbitos relevantes en la valoración y satisfacción de las familias. Se toma como base (dado los objetivos del estudio) todos los aspectos que aparecen de una u otra forma en el mapa perceptual evaluativo de las familias a la hora de evaluar el servicio. Luego, para cada dimensión y factor se sintetiza el resultado principal obtenido en el estudio: en el caso de las familias, se establece la valoración principal encontrada, y los elementos destacados asociados. En el caso del resto de los actores, se consigna la evaluación que predomina, tanto en relación a lo entregado por el servicio, como a la valoración que estos actores observan en las familias. La lectura horizontal (fila) permite comparar consistencias y evaluaciones de la dimensión respectiva, así como eventuales diferencias y especificidades por actor.

Los resultados que se presentan, constituyen una síntesis que se respalda en detalle en el análisis por cada actor que se presenta en los Anexos de este informe. En estos anexos, se presentan clasificaciones detalladas de percepciones, y respaldos en citas y verbalizaciones de los respectivos de actores. Asimismo, estos anexos, están pensados como una fuente de datos cualitativos que permita profundizar en el detalle y conocimiento de temas por actor para diversos fines.

Evaluación transversal inter-actor de dimensiones de valoración y satisfacción del servicio JUNJI. Familias, directoras UE, equipos UE, personal regional JUNJI.

DIMENSIÓN O FACTOR	ACTORES			
	FAMILIAS	DIRECTORAS UE	EQUIPOS UE	EQUIPOS JUNJI REGIONAL
1 CUIDADO Y TRATO	<p>Aspecto altamente prioritario. Muy bien evaluado. Alta valoración del Equipo (educadoras y técnico) Alta valoración de desempeño y también de factores de compromiso, afectivos y emocionales</p>	<p>Aspecto bien evaluado Se percibe el buen trato y cuidado como clara fortaleza del servicio Las familias tienen la visión de la UE como un lugar donde se dará cuidado, protección y alimento.</p>	<p>Aspecto bien evaluado. Trato, Cercanía, Confianza, Cariño, se estiman como características presentes en el servicio. Cuidado y trato son percibidas como principal demanda y necesidad de familias</p>	<p>Aspecto bien evaluado. Cuidado y trato es vista como una fortaleza importante del servicio</p>

DIMENSIÓN O FACTOR	ACTORES			
	FAMILIAS	DIRECTORAS UE	EQUIPOS UE	EQUIPOS JUNJI REGIONAL
2 APRENDIZAJE Y DESARROLLO	Alta valoración. Observan avances rápidos y concretos en sus hijos: lenguaje, desarrollo de habilidades, marcha, autonomía, sociabilidad, hábitos alimentarios Algunas familias (mayor educación) valoran preparación para la escuela Uso del juego muy valorado	La demanda de escolarización a nivel pedagógico se vuelve más fuerte (apresto escolar, números, lectura) Entrega de valores y normas como complemento a lo entregado en el hogar es importante. Las familias buscan y requieren orientación.	Aumenta la presencia de familias que esperan y demandan del jardín un rol pedagógico. Los aprendizajes y desarrollos demandados son variados: de valores, de hábitos y desarrollo de la autonomía, de desarrollo psicomotriz, del lenguaje y habilidades	Necesidades asociadas al bienestar y el desarrollo de los niños son aspecto fundamental para las familias (autonomía, sociabilidad, desarrollo de habilidades sociales y emocionales) Aspectos de aprendizaje educativo son una demanda incipiente en las familias
3 ALIMENTACIÓN	Alta satisfacción. Se valora la alimentación como recurso (provisión adecuada, segura, alimenticia, y gratuita) Se valora altamente la promoción de hábitos alimentarios En casos minoritarios se cuestiona el gusto de las comidas (legumbres, otros) y falta de variedad. Se valora la información que recibe la familia	Buena evaluación. Se percibe que es un aspecto valorado en las familias ((ahorro, recurso, hábitos y formación)	Buena evaluación. Se percibe que es un aspecto valorado en las familias. Familias cada vez se preocupan más por el tipo de alimentación que reciben los niños y niñas, hay una demanda creciente por más variedad Situación se ha complejizado por aumento de las alergias alimentarias en los niños y niñas.	Buena evaluación. Alimentación es una necesidad importante cubierta en el Jardín, especialmente familias más vulnerables La alimentación es uno de los elementos claves de la atención diversa por distintas razones (alergias, preferencias culturales, NEE, etc.)
4 EQUIPO EDUCATIVO	Muy alta valoración. Percepción de cuidado, cariño, buen trato, cercanía, competencia profesional, confianza. Insatisfacción respecto de discontinuidad, reemplazo, rotación o ausentismo.	Rotación e inestabilidad de personal del equipo son un problema Necesidad de especialistas	Buena evaluación. Familias respetan al equipo educativo. Se observan buenas relaciones entre equipo educativos y familias (comunicación, escucha, buen trato) Cambios y rotación afectan el funcionamiento y la satisfacción	Buena evaluación. Equipos técnicos son claves para la satisfacción (particularmente por la escucha y respuestas sensibles a necesidades de familias) Debilidades en el manejo de técnicas (entrevistas) y uso de datos e información. Diversidad de demandas (alimentarias, culturales, NEE, etc.) exige diversidad de respuestas del equipo
5 COMUNICACION	Alta satisfacción Fluida. Sin trabas o trámites. Tres vías principales cara a cara (equipo, directora), libreta, WhatsApp (positivo, pero con complejidades)	Buena evaluación. Vías de comunicación que se utilizan: telefónica, cuaderno, libreta.	Buena evaluación. Prevalece comunicación fluida y directa. Comunicación con inmigrantes presenta desafíos y dificultades (idiomáticas, culturales) Varios medios (presencial, libreta, paneles, teléfono, reuniones)	Buena evaluación. Principalmente descansa en relación directa equipo – familias Entrevistas y SIAC son vistos como instrumentos importantes de comunicación Reuniones de apoderados con baja convocatoria, son poco efectivas en comunicación

DIMENSIÓN O FACTOR	ACTORES			
	FAMILIAS	DIRECTORAS UE	EQUIPOS UE	EQUIPOS JUNJI REGIONAL
6 PARTICIPACIÓN	Buena evaluación y valoración de oportunidades de participar (amplias) Mala evaluación de grado de participación de las familias (pocos)	Evaluación regular Escasa participación de los padres JUNJI promueve activamente la participación (políticas, instrumentos, mecanismos) Importante distinguir participación presencial y no presencial	Evaluación regular. Poca participación, sólo un núcleo de familias Familias participan en eventos, reuniones Falta compromiso. No hay trabajo pedagógico en el hogar Se cuenta con múltiples instancias de participación Ha aumentado la participación de familia extensa y padres	Evaluación regular. Junji promueve la participación (políticas, instrumentos) Entrevistas a familias y SIAC son instrumentos de comunicación importantes
7 RECURSOS DIDÁCTICOS	Buena valoración en general. Varía entre Jardines Buena evaluación de calidad, disponibilidad, renovación Otros, manifiestan falta de material, poca renovación, y solución autogestionada	Buena evaluación de calidad del material Diferencias por modalidad. AD cuenta en general con disponibilidad y renovación adecuada. VTF en algunos casos con insuficiencias de disponibilidad y renovación	Buena valoración en general. Varía entre Jardines y modalidades (mejor en AD, peor en VTF y Alternativos) Cantidad y renovación de materiales adecuada y suficiente Cantidad y renovación de materiales adecuada e insuficiente	Buena evaluación en general Material es de calidad Diferencias significativas entre jardines de diferente dependencia Abundancia de recursos y calidad en AD. Menor provisión en jardines VTF, especialmente municipales. Situación crítica en algunos jardines VTF de dependencia municipal. Adecuada provisión en jardines VTF de algunos sostenedores no municipales
8 SEGURIDAD	Muy buena evaluación Percepción de seguridad y confianza. Integridad física Es un tema sensible (aprehensiones) Atención y cuidado permanente Buenos protocolos y resguardos Baja incidencia de accidentes Problemas de robos y cierres	Buena evaluación Entornos seguros vs. Inseguros (riesgos, robos, tráfico) Percepción de seguridad y confianza de parte de familias Integridad física y psicológica de los niños bien cubiertas Funcionan protocolos	Buena evaluación Bien evaluado por familias. Tema sensible. Entornos seguros vs. Inseguros (riesgos, robos, tráfico) Se cautela integridad física y psicológica de los niños Funcionan protocolos	Buena evaluación en general En algunos casos: problemas de falta de personal, insuficiente seguimiento de los protocolos, Incumplimiento de la normativa
9 HIGIENE	Muy buena evaluación Se observa alta preocupación en el equipo UE Se valora la formación de hábitos Se observa cuidado y atención Buena evaluación de limpieza de espacios. Aseo del Jardín	Buena evaluación Jardín forma hábitos en niños y familias	Buena evaluación Destacan trabajo de formación de hábitos en niños y familias Observan falencias en hábitos en el hogar Se observan familias atentas a higiene en el Jardín	Buena evaluación Existencia de protocolos

DIMENSIÓN O FACTOR	ACTORES			
	FAMILIAS	DIRECTORAS UE	EQUIPOS UE	EQUIPOS JUNJI REGIONAL
10 INFRAESTRUCTURA	Evaluación positiva en general. Varía por jardín. Menciones mixtas de satisfacción e insatisfacción referidas a patios, salas y baños, climatización en algunos casos.	Evaluación regular en general. Varía por jardín En algunas UE se observan falencias en (espacio, patios, baños, techos, climatización, cierres) Infraestructura (mejora o deterioro) influye en variaciones de satisfacción Lentitud en respuesta JUNJI	Evaluación regular en general. Varía por jardín Se observan tanto menciones positivas como negativas en relación a Salas, baños, patios, áreas verdes.	Evaluación regular en general. Se observan diferencias entre Jardines antiguos y nuevos y Jardines de distintas modalidades (mejor infraestructura AD, falencias en algunos VTF y Alternativos)
11 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO	Buena evaluación general. Varía entre Jardines Buen material, renovación, equipamiento en salas y patios Mudadores chicos, falta de cunas, falta aire acondicionado, falta mobiliario	Buena evaluación general. Varía entre Jardines Buen material, renovación Necesidad de mejorar climatización en algunos casos Falta de recursos en algunos casos	Buena evaluación general. Varía entre Jardines Buen material, renovación Necesidad de mejorar climatización en algunos casos	Buena evaluación general Destacan jardines – meta Comparativamente, mejores condiciones en jardines AD respecto de VTF y Alternativos
12 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	Alta valoración y satisfacción Alta valoración de atención a diversidad en caso de alimentación (alergias, condiciones especiales), NEE, migrantes	Buena evaluación Buena evaluación en atención diversidad necesidades alimentarias, NEE, migrantes Falta de especialistas en algunos casos	Buena evaluación Buena evaluación en atención diversidad necesidades alimentarias, NEE, migrantes Falta de especialistas en algunos casos	Buena evaluación Buena evaluación en atención diversidad necesidades alimentarias, NEE, migrantes Necesidad de capacitar a equipos en manejo de diversidad (temas específicos)
13 HORARIOS	Valoración regular en general Alta satisfacción con flexibilidad de equipos UE para acomodar horarios, solucionar contingencias (atrasos, horas de llegada, salida, etc.) Alto requerimiento de extensión horaria en apoderadas que trabajan o no cuentan con apoyo en cuidado Satisfacción en apoderadas que cuentan con apoyo o no trabajan fuera de la casa. Alta valoración de quienes cuentan con extensión horaria	Evaluación regular en general Extensión horaria es necesidad de muchas familias Se actúa con flexibilidad en horarios	Evaluación regular en general Extensión horaria es demanda de familias Flexibilidad como política y práctica de los equipos de las UE	Evaluación regular en general Extensión horaria es demanda derivada de la realidad laboral y social de familias y mujeres Se observa flexibilidad en los equipos de las UE

Fuente: Elaboración propia.

V ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: INSUMOS PARA SU ELABORACIÓN

En el capítulo, se proporcionan dos insumos relevantes para la elaboración y desarrollo de la Encuesta de satisfacción de familias JUNJI 2020. El primero consiste en el universo de dimensiones, variables y aspectos que emergen inductivamente del estudio cualitativo realizado, y que constituye un banco de elementos a considerar para el desarrollo de la encuesta. El segundo insumo son los resultados de un taller de análisis y discusión sobre objetivos, contenidos y usos de la Encuesta de satisfacción, realizado con personal profesional JUNJI del nivel central, con representación de los diversos Departamentos, que proporciona importantes insumos tanto para el diseño de la Encuesta como para su utilización y gestión

5.1 Dimensiones y variables a considerar en la encuesta, que emergen del estudio cualitativo

En la presente sección, se realiza una consolidación de variables y aspectos **que emergen inductivamente de la información recolectada a nivel de actores**, y que pueden ser considerados un **universo posible de variables e información potencial a considerar** en la aplicación de la Encuesta de satisfacción familias JUNJI 2020. La información que se presenta, es un insumo que se proporciona para ser utilizado en la elaboración de la encuesta, un “barrido” del universo de aspectos detectados en el estudio cualitativo realizado. Se distinguen a continuación las dimensiones o aspectos identificados.

Dimensiones, aspectos y elementos

Durante las distintas entrevistas con los actores de interés para el estudio, se constataron y emergieron múltiples temas y aspectos que inciden en la satisfacción de las familias con el servicio entregado por JUNJI. Estos temas y aspectos han sido agrupados en una serie de dimensiones o aspectos generales que permiten un agrupamiento temático. En la siguiente tabla se registran 13 dimensiones o aspectos identificados. Las dimensiones son subclasificadas en (56) aspectos para los cuales se identifican tipos de información posible o necesaria de indagar. Como ya se ha señalado, este mapeo constituye un universo de variables y elementos a considerar (para la selección de sólo algunos de ellos) en el trabajo de construcción de la Encuesta de satisfacción. Asimismo este universo proporciona una referencia para fuentes de información complementaria a la Encuesta propiamente tal.

Elementos a considerar en Encuesta de satisfacción, que emergen del estudio cualitativo

Dimensión o aspecto	Elementos posibles a considerar en Encuesta (aspectos y sub- aspectos, si corresponde)	
1. Cuidado y trato	Trato	Características del trato y cuidado por parte del equipo Jardín. Aspectos afectivos, emocionales y relacionales: Afecto/ Cariño/ Respeto/ Preocupación
	Cuidado	Sensación de supervisión permanente de los niños y niñas/ Bienestar físico y emocional/ Cuidado de la integridad física /Cuidado de integridad emocional y psicológica
	Satisfacción de necesidades básicas	Cuidado en Alimentación, higiene

Dimensión o aspecto	Elementos posibles a considerar en Encuesta (aspectos y sub- aspectos, si corresponde)	
2. Infraestructura	Patios	Clima/ Tamaño/ Espacio habilitado/ Condiciones/ Recubrimientos (pisos, paredes, vigas)/ Patios diferenciados por nivel/ Juegos exteriores/ Áreas verdes
	Baños	Tamaño apropiado (mts ²)/ Disponibilidad/ Condición/Ubicación/ Seguridad (resguardo de químicos)/Separación por nivel.
	Salas	Tamaño/ Posibilidad de supervisión permanente / Condiciones (acogedor, no acogedor)/ Tamaño adecuado al desarrollo de actividades/ Climatización /Ventilación.
	Otros	Habilitación o existencia de espacios comunes (comedores, salas de reunión) / Mantención UE/ Estética /Calidad de la infraestructura.
3. Trabajo de las educadoras y técnicos.	Calidad profesional, desempeño	Regularidad en asistencia/ Planificación/ Desempeño pedagógico: conocimientos/ metodologías innovadoras/actualización de prácticas) / Compromiso de cuidado/ Seguimientos de protocolos
	Rotación	Grado de Rotación de educadoras y técnicos
	Reemplazos	Reemplazos de educadoras, técnicos
	Carga laboral del equipo	Percepción de sobrecarga/ Relación número de educadoras respecto de total de párvulos bajo su cuidado.
4. Aprendizaje que realizan los niños y niñas	Desarrollo de autonomía/ independencia	Percepción y valoración de estado y avances en autonomía
	Habilidades interpersonales	Relación con pares/ Manejo de conflicto/ Relaciones interpersonales
	Apresto escolar	Números/Habla/ Lectura/ Lenguaje/ Inglés/
	Formación valórica	Solidaridad/ Valores en general/
	Hábitos y rutinas	Control de esfínter/ Horarios de alimentación/ Aseo personal/ Orden
	Rol pedagógico	Enseñanza en base al juego/ Participación en actividades pedagógicas/ Valoración de contenidos pedagógicos
	Habilidades de tipo psicomotor	Motricidad fina/ aprendizaje de la marcha.
	Orientación de la UE al hogar	Apoyo/ Entrega de conocimientos/ Orientación en la crianza.
	Vinculación UE-Hogar	
	Relación conocimiento/fase de desarrollo	Percepción de grado de aprendizaje en relación a nivel, edad, características del niño
	Sensación de avance de los párvulos	Percepción general de progreso
5. Alimentación	Palatabilidad	Sabroso vs. no sabroso / Atractivo/
	Características	Condición saludable/ Variedad/ Opinión de calidad de la alimentación.
	Hábitos	Horarios/ Gusto por nuevos alimentos/ Comportamiento hogar vs. Jardín
	Cobertura de alimentación diaria	Cantidad de ingestas diarias/ cobertura de ingestas de la UE.
	Respuesta a condiciones de salud/ necesidades específicas	Adecuación de comida según : alergias/ obesidad/ NEE / Disposición de la UE
	Regularidad del servicio	Regularidad/ eventos de falla o no provisión
	Gratuidad del servicio	Valoración del Recurso
	Lactancia	Respeto a la lactancia/ Horarios/ Espacio habilitado
	Aspectos culturales	Respeto y pertinencia según características culturales (e.g. pueblos originarios)/ Vegetarianos/ veganos/ creencias religiosas
6. Ambiente	Seguridad	Existencia de protocolos/Percepción de seguridad/ Vigilancia/ Percepción de entornos
	Involucramiento de apoderadas	Disposición e interés en participar

Dimensión o aspecto	Elementos posibles a considerar en Encuesta (aspectos y sub- aspectos, si corresponde)	
7. Voluntad de la familia en participar de las actividades de la UE	Posibilidad de participar	Posibilidad y oportunidades de participar/ Actividades participativas conocidas o percibidas/ Tiempo disponible
	Interés en participar	Grado o interés en participar generaly en actividades específicas (batería a definir)
	Voluntad de participar según nivel	Voluntad e interés en actividades específicas Sala cuna vs. nivel medio
	Razones de participación/no participación	Tiempo/interés/ Importancia asignada/ características de las actividades
8. Oportunidades y posibilidad que da la UE para que las familias participen	Nivel de participación	Nivel de participación y asistencia reuniones de apoderados Nivel de participación y asistencia a actividades pedagógicas (lecturas, participación en sala)/ Participación y asistencia a actividades específicas (fiestas, efemérides)
	Envío de materiales requeridos a la UE	Nivel de participación y cumplimiento de actividades e intercambios (actividades, tareas, proyectos, etc.)
	Desarrollo de trabajo pedagógico en el hogar	Nivel de desarrollo pedagógico en el hogar (frecuencia y tipo)
9. Comunicación de la UE con las familias	Entrega de información	Percepción de periodicidad/ Evaluación de calidad de información/
	Vías de comunicación	Uso y evaluación de medios: Cara a cara/ Libreta/Whatsapp/ Digital/ Internet/ Paneles/Reuniones/ Otros
	Instancia de solicitud	Entrada y salida/ Reuniones/ Teléfono institución.
	Acceso al equipo de la UE	Directora/ Educadoras/ Técnicos/ Otros.
	Formalidad/ informalidad de la solicitud de información Fiabilidad de la información	Jerarquización de vías de comunicación según importancia y valoración (informales vs. Informales)/
Conformidad con las respuestas	Discrepancia entre lo consultado y lo obtenido	
10. Horarios	Situación laboral	Condición laboral/Horario de trabajo/ Requerimiento de horario de cuidado/
	Red de apoyo	Disponibilidad de ayuda para cuidado en casa de niños (cantidad y tipo)/ Estabilidad del apoyo / Disponibilidad de apoyo en contingencias
	Equipo UE dispuesto ante contingencias en la llegada o salida	Percepción de flexibilidad horaria/ Evaluación de disposición del equipo respecto de horarios/ Incidencia de eventos (atrasos, llegadas y salidas fuera de hora)/ Percepción de la política del Jardín
	Necesidad de extensión horaria	Grado de urgencia y necesidad de la extensión /Razones (económicas, otras)/Condición actual (beneficiaria de extensión o no beneficiaria)/ / Concordancia horario UE con horarios laborales/ Posibilidad de acceso a Extensión horaria (tipo de contrato)/ Percepción de cupos extensión horaria/ Percepción de consecuencias de extensión horaria en el desarrollo del niño o familia/
11. Higiene	Higiene personal del niño o niña	Cambios de ropa/ Higiene personal/ Hábitos/
	Aseo de la UE	Salas/ Baños/ Juguetes/ Espacios de tránsito.
12. Materiales, mobiliario, equipamiento	Recursos didácticos	Percepciones de : Cantidad/ Calidad/ Renovación/ Solicitud de material a las familias/ Elección participativa de material
13. Disponibilidad de personal	Operativo	Cuidado en sala/ Aseo/ Apoyo administrativo
	Otros profesionales (no equipo)	Percepción de disponibilidad y/o acceso a: Fonoaudiología/ Psicopedagogos/ Terapeutas/Otros

Variables de caracterización familias

Durante las entrevistas a los distintos actores, específicamente a los de carácter institucional, se les solicitó caracterizar a las familias usuarias del servicio. El siguiente cuadro presenta los principales resultados referidos a tópicos comunes inter-actor de caracterización de las familias usuarias de las UEs.

Dimensión o aspecto	Elementos posibles a considerar en Encuesta (aspectos y sub- aspectos, si corresponde)	
Caracterización de las familias	Pueblos originarios	Identificación de pertenencia a pueblos originarios de la familia con especificación
	Nacionalidad	País de origen/ Percepción de dificultad idiomática, diferencias culturales, adaptación Tiempo de estadía y llegada
	Localización	Lugar de residencia y tipo de asentamiento (rural, urbano)/Distancia al Jardín
	Características de la familia del niño o niña	Tipo de familia (nuclear, extendida, etc.)
	Características cuidador(a) principal	Parentesco (madre, padre, otro familiar o no familiar)/ Edad/ Escolaridad/ Tramo de ingreso/Edad
	Roles parentales	Paridad de roles/ Participación del padre en la crianza.
	Concepción del servicio	Percepciones: Asistencial vs. Derechos/ Cuidado vs. Educación y formación.
	Condición laboral	Condición laboral /Tipo de contrato/ Estabilidad/ Formalidad/ Precariedad/ Condiciones generales.
	Salud del niño o niña	Alergias/ Física/ de Aprendizaje /Severidad de la condición
	Necesidades Educativas Especiales	Diagnóstico realizado/ Permanente-transitoria/ Recibe tratamiento/ Capacidades diferentes físicas o cognitivas
	Necesidades alimentarias	Alergias o intolerancias/ Cultura/ Preferencias por hogar (vegetarianos, vegano, etc.)

5.2 Consideraciones sobre la Encuesta de Satisfacción: resultados de Taller realizado a nivel JUNJI central

A continuación se presentan los insumos y resultados obtenidos en el marco del trabajo de Taller sostenido con profesionales JUNJI nivel central, cuyo objetivo fue discutir colectiva e interdepartamentalmente con distintos Departamentos y Unidades de la Dirección Nacional de JUNJI respecto de la Encuesta de Satisfacción a familias. Es necesario destacar que los resultados de esta actividad, como se observará, poseen alta coincidencia con lo descrito hasta el momento en el cruce interactor de la presente investigación.

Los insumos y resultados que se presentan incluyen:

- Características del taller.
- Resultados del Taller: Encuesta interdepartamental JUNJI.

Características de Taller

El taller se desarrolló el jueves 19 de diciembre de 2019, de 10hrs a 12hrs, en dependencias de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Tuvo una participación de trece profesionales provenientes de siete Departamentos y Unidades de JUNJI, más dos profesionales de la contraparte técnica. Los Departamentos y Unidades convocadas y participantes fueron:

- Departamento de Calidad Educativa.
- Departamento de Comunicaciones y Ciudadanía.
- Departamento de Planificación.
- Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Departamento de Recursos Financieros.
- Unidad de Aumento de Cobertura.
- Unidad de Gestión de la Infraestructura.

Resultados del Taller: Encuesta interdepartamental JUNJI y Actividades

Este apartado del taller consistió en revisar y analizar los resultados de un cuestionario enviado a cada uno de los Departamentos y Unidades participantes de la actividad. Este cuestionario fue conversado y validado por la contraparte técnica, quienes lo enviaron a distintos profesionales de diferentes Departamentos y Unidades. Cabe mencionar que el cuestionario fue enviado con una semana de antelación al taller, siendo recepcionadas las respuestas por profesionales del PIIE, quienes procedieron a analizar la información.

La forma de análisis consistió en, para cada una de las siete preguntas, determinar tópicos o categorías comunes entre los distintos Departamentos y Unidades. Así, se buscó conocer puntos de convergencia y divergencia para cada uno de los temas tratados. Los resultados del análisis de estos cuestionarios observarse a continuación:

Objetivos específicos a abordar en la encuesta

La primera consulta del cuestionario buscó conocer la opinión de cada Departamento o Unidad participante acerca los objetivos específicos que debería abordar la Encuesta de Satisfacción de Familias, pudiendo mencionar hasta cinco. En líneas generales, los objetivos específicos planteados abordaban desde aspectos generales de satisfacción, bienestar e insumos institucionales, hasta temas mucho más acotados, como asistencia e infraestructura. A continuación, se pueden observar los elementos contenidos en los objetivos propuestos para la Encuesta de Satisfacción por los participantes (departamentos) encuestados:

Temas que debiera contener y objetivos que debiera cumplir la Encuesta de satisfacción de familias, según profesionales representantes de Deptos de JUNJI Central participantes en Taller.

- La encuesta debiera conocer percepciones y valoraciones sobre.....
 - Bienestar.
 - Procesos pedagógicos.
 - Calidad educativa.
 - Equipo educativo
 - Vínculo jardín-familia
 - Infraestructura y seguridad.
 - Asistencia.
 - Participación.
 - Atención y trato.
 -
- Para obtener como objetivos.....
 - Insumos para la institución.
 - Detección de fortalezas y ámbitos de mejora.

Fuente: Elaboración propia a partir de Taller JUNJI central.

Se puede observar la concordancia entre lo descrito por las Unidades y Departamentos del nivel central con los resultados emergentes de la presente investigación. Así, la tabla de inicio de la actual sección contiene y profundiza todos los tópicos descritos a raíz del taller, a excepción de asistencia el cual no es mencionado con consistencia en el cruce inter-actor.

Periodicidad de aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Familias y usos por Departamentos o Unidad

La segunda y tercera consulta del cuestionario aplicado a los profesionales JUNJI nivel central iban dirigidas a conocer la opinión de los respondientes sobre cada cuánto tiempo debía ser aplicada la Encuesta y sobre los usos dados al interior de sus respectivos equipos.

Sobre la periodicidad de la aplicación de la Encuesta, en su mayoría, las personas respondientes consideraron que debía aplicarse *anualmente*, pues sirve de insumo para la retroalimentación del trabajo, el mejoramiento de las bases de datos y como indicador de desempeño. Asimismo, en menor proporción, se mencionó su aplicación semestral, en vista a la detección temprana de situaciones problemáticas.

Por otro lado, en cuanto a los usos dados a la encuesta, varias de las respuestas señalaron "ninguno". Esta situación se tiende a explicar al señalar tanto un desconocimiento del instrumento y sus tópicos, como la imposibilidad de acceder a la base de datos de la encuesta. Por otra parte, los departamentos que comentaron haberla utilizado, lo plantearon en dirección a servir como indicador de desempeño en distintos instrumentos de gestión, como también ser útil en el diseño y evaluación de programas institucionales.

Como se observó en las distintas entrevistas con actores institucionales (directora, equipos de UEs y equipos regionales), las consultas sobre el conocimiento y uso de la encuesta de satisfacción son en general concordantes con lo señalado en el taller, siendo la Encuesta un instrumento poco conocido (muchos profesionales desconocen por completo su contenido) y poco utilizada.

Usos ideales de la Encuesta de Satisfacción de Familias

La cuarta consulta recogida en el cuestionario aplicado se dirige a conocer los usos que cada departamento esperaría darle idealmente a la encuesta. Esta consulta resulta menos clara en cuanto a la agrupación de tópicos, pues cada respondiente contestó, como es de esperar, dentro de los intereses y objetivos de su Departamento o Unidad. No obstante, es posible mencionar las siguientes menciones sobre usos ideales del instrumento y sus datos:

Usos que debiera tener la encuesta de satisfacción de familias, según profesionales representantes de departamentos. de JUNJI central participantes en taller

- Socializar y datos:
 - Internamente (regiones)
 - Externamente (familias, en prensa).
- Indicadores de logro: intervenciones, proyectos, desempeño, diseño y evaluación de programas institucionales.
- Uso de resultados para levantamiento de estudios.
- Evaluación del grado de pertinencia de las modalidades.
- Evaluación de recursos: mobiliario y recinto

Fuente: Elaboración propia a partir de Taller JUNJI central.

Como se observa, a nivel central JUNJI, se plantean importantes usos de la Encuesta de satisfacción, que plantean desafíos de gestión y movilización de difusión y gestión de datos e indicadores, uso más intensivo como insumo para gestión asociada a cumplimiento de logros en programas e iniciativas, evaluaciones de pertinencia y uso de recursos.

Cabe anotar que la necesidad de datos de distinto tipo, tanto en un sentido amplio como específico a satisfacción, fue destacada en los grupos focales a equipos regionales, quienes manifiestan la necesidad de datos precisamente en dirección a lo manifestado en el taller, dirigidos a indicadores de logro, evaluaciones de modalidades y recursos.

Opinión sobre quiénes deberían ser los principales usuarios de la Encuesta y cuál debería ser su uso

Se les consultó a los respondientes de los diferentes Departamentos y Unidades sobre quiénes deberían utilizar más los resultados de la encuesta y sobre qué uso deberían darle a la información. En esta consulta, los respondientes podían mencionar hasta cinco usuarios ideales pudiendo, para cada uno, mencionar todos los usos que consideraran pertinentes. Las respuestas a la interrogante fueron múltiples y variadas, pudiendo generarse tres grandes categorías de usuarios ideales, más otras tres de carácter residual. De estas tres categorías de usuarios relevantes ideales se procedió a conocer los usos proyectados que le darían a los datos de la Encuesta. Los resultados pueden observarse en el siguiente cuadro:

Usuarios ideales y usos proyectados de la Encuesta de Satisfacción de Familias JUNJI. Opiniones de profesionales JUNJI central asistentes a taller de análisis de la encuesta

<i>Usuarios Ideales</i>	<i>Usos de la Encuesta</i>
Calidad Educativa.	<ul style="list-style-type: none"> → Medidas pedagógicas, pertinencia. → Participación de las familias. → Medición de impacto de programas.
Planificación.	<ul style="list-style-type: none"> → Estudios: generales, específicos (factibilidad de instalación de una UE), público institucional, evaluación de programas.
Unidades Educativas/Directora.	<ul style="list-style-type: none"> → Evaluación de desempeño y toma de decisiones. → Detección y solución de problemas. → Autoevaluación. → Rendición de Cuentas.

Fuente: Elaboración en base a datos propios.

Los tópicos sobre uso de la encuesta fueron mencionados por los distintos actores entrevistados en esta investigación. La necesidad de datos es transversal a todos los actores consultados. La encuesta de satisfacción, en este sentido, no solo apunta a verificar procedimientos y calidad del servicio, sino como un instrumento de gestión que permite el ajuste de distintos parámetros. Se observan también coincidencias entre los resultados del taller y aspectos declarados en entrevistas actores relevantes en este estudio, especialmente en lo referido a calidad educativa y uso en UEs y directora.

Información importante a integrar en la Encuesta de Satisfacción de Familias

Esta consulta se dirigió a conocer dimensiones o temáticas relevantes a considerar en futuras aplicaciones de la Encuesta, pudiendo cada Departamento o Unidad respondiente señalar hasta cinco. Los tópicos más señalados como necesarios a ser integrados son los siguientes:



- Participación de las familias.
- Proceso educativo.
- Vínculo y relación con el personal del jardín.
- Trato.
- Equipo y personal educativo.
- Seguridad Infraestructura y mobiliario.
- Información de caracterización de los usuarios.
- Clima.
- Vínculo con redes locales.
- Horarios.

Se puede apreciar en los resultados concordancia con aspectos resultantes del estudio cualitativo, en lo que respecta a dimensiones a incorporar a la encuesta.

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En este apartado, se establecen las principales conclusiones que derivan de los hallazgos y análisis realizados en el estudio.

1. *Expectativas y necesidades*

En las percepciones de las familias usuarias, emergen con claridad un conjunto de necesidades y expectativas a cubrir en el servicio. El mapeo de necesidades resultante muestra que en un núcleo básico, las necesidades primordiales a cubrir para las familias son las de cuidado, buen trato, bienestar. Este requerimiento de cuidado, va asociado principalmente al hecho de poder trabajar y contar con el apoyo de atención de los hijos durante la jornada cotidiana. En un segundo nivel, se ubican las expectativas y necesidades de desarrollo y aprendizaje de los niños que las familias buscan cubrir en el jardín. Esto, incluye el aprendizaje educativo, el desarrollo de variadas habilidades (cognitivas, emocionales, afectivas y sociales), y la experiencia fundamental de sociabilidad que posibilita el jardín a los niños. Un tercer nivel de necesidades y expectativas, está dado por aspectos específicos que, ya sea proveen beneficios a las familias, o cubren expectativas no menos importantes de confianza, seguridad y satisfacción. Entre estos aspectos está la alimentación, que representa un beneficio económico y de trabajo para la familia, e introduce patrones de hábitos valorados por las familias. En este mismo nivel, se encuentran la seguridad, higiene y condiciones físicas del servicio. Por último, se observa que las expectativas y necesidades de las familias están cruzadas transversalmente por la relación e importancia que posee el equipo del jardín (educadoras, técnicos, directoras).

Cabe señalar que en los resultados de expectativas y necesidades se observan con fuerza los requerimientos de extensión horaria y de flexibilidad horaria por parte de las familias usuarias (los que son expuestos en detalle, con sus complejidades, los resultados por actor).

2. *Satisfacción y valoración*

El estudio proporciona un detalle de evaluaciones de satisfacción (e insatisfacción) en familias referidas a la gama de dimensiones y aspectos que involucra el servicio. Esto, desde la visión de las propias familias como la de los actores de la UE y JUNJI regional.

La estimaciones de jerarquización de satisfacción que se implementaron en los grupos focales y para las cuales se exploraron contenidos, significados y evaluaciones específicas arrojan la siguiente jerarquía de satisfacción de las familias:

Jerarquización de satisfacción de familias de las dimensiones y aspectos del servicio

- Trato hacia los niños y niñas
- Cuidado de los niños y niñas que realiza el jardín
 - Posibilidad que da el jardín para que las familias participen
- Comunicación
 - Trabajo de las educadoras y técnicos
 - Aprendizaje que realizan los niños y niñas
- Alimentación
 - Horarios
 - Materiales, mobiliario, equipamiento
 - Voluntad/interés de las familias para participar
- Infraestructura

Fuente: 35 grupos focales a familias, 210 participantes.

En un contexto de altos niveles de satisfacción (véase capítulo de resultados), son el trato y cuidado a los niños los factores de mayor valoración y satisfacción en las familias.

Los resultados cualitativos también muestran que las UE están ofreciendo y gestionando amplias posibilidades de participación e involucramiento a las familias, lo que es valorado por ellas.

En aspectos de comunicación, la información recabada en el estudio permite identificar un conjunto de dispositivos, iniciativas y actividades que en cuanto a tipo, frecuencia y cantidad dan cuenta de los mecanismos adecuados para gestionar la comunicación UE – familias. No obstante, es también claro que se requiere optimización de estos mecanismos en muchos casos. En un panorama general, la comunicación de la UE con las familias es muy valorada por ellas genera grados altos de satisfacción.

El trabajo de los equipos, educadoras, técnicos y directoras, es muy valorado por las familias. Esta valoración, como se señaló con anterioridad, cruza transversalmente la evaluación de otras dimensiones y factores (trato, cuidado, comunicación, participación, etc.)

La alimentación es un aspecto también valorado por las familias, y en la base constituye un beneficio que libera a la familia de costos, trabajo, y a la vez, proporciona elementos relevantes favorables para la promoción de hábitos saludables, rutinas y prácticas alimentarias. No obstante, los resultados del estudio revelan un conjunto de complejidades de manejo de este componente del servicio, asociados a distintas preferencias, contrastes entre prácticas del hogar y aquellas del jardín, y resolución de casos especiales.

Los horarios y estructura de la jornada son un aspecto que al menos a una parte de las familias (1 de cada 4 participantes en los grupos focales) plantea problemáticas y menor satisfacción relativa. Al respecto, resulta clara la valoración de la jornada extensa cuando se cuenta con ella, y la aspiración de acceso cuando no se posee. Por otra parte, la valoración del horario de las UE está asociada también al grado (y necesidad) de flexibilidad que se tiene en cuando a horarios de llegada, horario de salida, espera a los apoderados cuando se atrasan, etc...

En la percepción de las familias, se observa que en cuanto a materiales, mobiliario y equipamiento, si bien no existen grados importantes de insatisfacción, si se observan requerimientos, necesidades y en algunos casos carencias planteadas por las familias (un detalle es presentado en los resultados)

La voluntad de participación de las familias es un aspecto que en general presenta baja satisfacción y evaluación crítica de las familias (aquellas que tienen un grado mayor de involucramiento y participación). El panorama general, relatado por todos los actores revela las complejidades de incrementar la participación de las familias (aspecto crucial para cumplir objetivos del servicio y bienestar y desarrollo de los niños), lo que requiere de diversas estrategias de adaptación, difusión y formación)

Por último, son los aspectos de infraestructura aquellos que presentan menores grados de satisfacción en las familias. En general, estos aspectos refieren a requerimientos de mejora de patios, techos, baños y climatización. Asociado a esta insatisfacción relativa, se plantea la lentitud de respuesta en la solución de los problemas que se presentan en este ámbito.

3. Variabilidad por modalidad

Se observan percepciones consistentes en los diversos actores (familias, directoras, equipos educativos, profesionales JUNJI regional, respecto de diferencias en recursos (infraestructura, materiales educativos, personal) entre las modalidades programáticas y de gestión (SD,VTF, Alternativos), siendo los jardines de administración directa los mejor evaluados al respecto, y constatándose mayor presencia de deficiencias en este aspecto en los jardines VTF y Alternativos (en el orden respectivo).

4. Aspectos de gestión

El estudio recoge múltiples percepciones a nivel de actores institucionales (directoras, equipos educativos, JUNJI regional), que revelan por una parte, muchas coincidencias sobre el nivel de la calidad de gestión institucional (trato, cuidado, alimentación, aprendizaje y desarrollo de los niños, flexibilidad del personal, comunicación con familias, políticas y mecanismos de participación), las que son percibidas por las familias y son fuente de satisfacción. Por otra parte, se detectan diversas áreas que requieren mejora, como son: la rotación y reemplazo del personal, el uso de la información y los datos, la necesidad de orientar proactivamente a las familias en el área de aprendizajes, buscando nuevos métodos, la capacitación para el manejo de la diversidad en sus múltiples facetas (cultural, de necesidades, alimentaria, etc.)

5. Características de los beneficiarios

El estudio entrega un cuadro de caracterización de usuarios diverso y heterogéneo. Sin embargo, priman las caracterizaciones de poblaciones de familias de estratos socioeconómicos bajos y medio bajos. Se visualiza como característica la necesidad particularmente de las madres apoderadas de trabajar y contar con el jardín como recurso. Respecto de los entornos, emerge claramente la distinción entre entornos seguros y no seguros, lo que plantea desafíos de manejo a la institución. Asimismo, se visualiza la

presencia relevante entre los usuarios a las familias migrantes, que plantean también requerimientos de integración y competencia cultural del servicio.

6. Encuesta de satisfacción

El estudio entrega múltiples insumos para la elaboración y gestión de la Encuesta de Satisfacción a familias. Ello en cuanto a detectar las dimensiones y aspectos relevantes a considerar en el instrumento, en la importancia de incluir y considerar las necesidades como parte de la medición, y en gestionar adecuadamente los usos y datos resultantes

6.2 Recomendaciones

i. Generales

Las siguientes son recomendaciones derivables de los resultados obtenidos en el estudio.

Extensión y flexibilización horaria

Siendo la extensión y flexibilización horaria demandas importantes detectadas, se recomienda desarrollar una planificación que permita proyectar las acciones JUNJI sobre este punto, y las medidas a implementar para optimizar el manejo de esta demanda.

Aprendizajes

Dada la todavía incipiente valoración de aspectos de aprendizaje de los niños en las familias, resultaría adecuado definir estrategias conocidas sobre la forma en que JUNJI promueva y eventualmente evalúe esta área del servicio

Optimizar comunicación

Dada la variedad de mecanismos y dispositivos de comunicación UE -familias existentes, es recomendable una estrategia de optimización de dispositivos y su uso en este ámbito.

Gestión de información

El estudio detecta fallas y problemas de recolección y uso de información evaluativa y de gestión a diversos niveles (UE, JUNJI regional, JUNJI central), siendo recomendable enfatizar desde abajo (el jardín) la disponibilidad eficiente y uso de información para la mejora.

Generar mejoras en competencias y abordaje de temáticas en equipos educativos de UE

El estudio entrega múltiples insumos respecto de problemáticas en un conjunto de dimensiones y aspectos del servicio. Siendo el componente de equipo educativo y sus miembros el factor transversal y crucial en el servicio y su valoración, se recomienda utilizar los resultados del estudio (y otros) para direccionar competencias directamente a los factores componentes del servicio.

ii. Recomendaciones específicas para la Encuesta de satisfacción

Respecto de la Encuesta de Satisfacción (cuantitativa) a aplicar nacionalmente se recomienda lo siguiente:

- a. *Preguntar por necesidades y demandas.* Se estima indispensable levantar información de necesidades y demandas para evaluar la satisfacción
- b. *Instrumento pertinente.* Se recomienda garantizar y probar que el instrumento a aplicar sea pertinente en términos del nivel de comprensión, características e información disponible que poseen los respondientes.
- c. *Extensión.* Se recomienda regular la extensión del instrumento a aplicar.
- d. *Uso.* Se recomienda planificar el uso de la encuesta, tanto a nivel de Departamentos JUNJI, como a niveles regionales y de las Unidades Educativas
- e. *Retroalimentación.* Se recomienda establecer una estrategia de difusión y retroalimentación de información
- f. *Asistencia.* Se recomienda garantizar asistencia (ayuda accesible) durante la aplicación de la encuesta
- g. *Incorporación de tópicos base que plantean las familias.* Se recomienda adecuar la actual encuesta, incorporando tópicos identificados en el presente estudio.
- h. *Relacionar resultados con gestión.* Se recomienda relación mediciones (outputs) de la encuesta con evaluaciones de la gestión institucional.
- i. *Complementar resultados con análisis de otros actores.* Se recomienda complementar los resultados de la encuesta con los resultados de evaluación de otros actores (al modo realizado en este estudio)
- j. *Incorporar variables de caracterización de familias y UE.* Se recomienda incorporar en el análisis de los resultados de la encuesta variables de caracterización de familias y de las UE (incluyendo datos secundarios)

VII ANEXO: Análisis y resultados por actor: familias, directoras, equipos educativos y profesionales regionales JUNJI

7.1 PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS

7.1.1 Llegada al jardín

En el análisis del discurso de las familias se identifican los principales elementos que determinan el ingreso de los párvulos a una UE determinada.

En primer lugar, se identifican factores que inciden en la elección de una UE específica cuando la familia está en proceso de búsqueda de jardín y posibilidades de acceso. Al respecto, se aprecia que en la decisión incide el conocimiento que tienen las familias sobre la existencia de determinados jardines (principalmente por su cercanía), las posibilidades de acceso (cupos) y la información de referencia (recomendaciones) que se tiene de estos, fundamentalmente, de la experiencia personal o de la red familiar y social.

En segundo lugar, se identifican factores que inciden en la decisión de ingresar al jardín a los niños, cuando las familias no se han, necesariamente, planteado su asistencia. En estos casos, aparece como determinante la información que obtienen, fundamentalmente, de las redes de salud, en la atención de los niños.

Cercanía al jardín

Las familias reportan que el acceso a la UE se produce, en primer lugar, por la toma de conocimiento respecto de la existencia de los jardines cercanos a los hogares o trayectos realizados regularmente y, en este contexto, a través de la consulta sobre los cupos disponibles. Así, la proximidad y la disponibilidad de cupos en la UE inciden, fundamentalmente, en la inscripción de los niños.

Específicamente, se constata que el hecho de que la UE se encuentre cercana al hogar familiar o al trabajo de la madre, es, principalmente, un motivo de elección de una UE por sobre otras. Asimismo, la cercanía con algún familiar que colabora en el cuidado de los niños, como las abuelas.

Cercanía

“Yo iba pasando por fuera y me llamó la atención el jardín...” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“...vivo a la vuelta y por una necesidad de que primera no tenía quién lo cuidara” (Clásico de Administración Directa, Atacama),

“Yo supe de este jardín, porque como mi hijo va al colegio, aquí al lado,” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Aparte vivo súper cerquita, vivo a la vuelta” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Más que nada porque el jardín me queda súper cerca, busque algo cerca del sector para no tener tanto gasto en locomoción” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“...vivo acá al lado e igual de repente ir en auto es más complicado, entonces a mis dos hijos los tengo acá cerquita, era como la opción más cercana porque si te fijas alrededor no hay mucho jardín que sea JUNJI” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"...vivo al frente y me queda muy cerca" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

Cerca de familiares que colaboran en el cuidado

"Yo llegue porque mi mamá vive acá abajo, ella es la que cuida a mi hijo cuando yo trabajo y le quedaba más cerca" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"Me queda cerca y lo otro es que mi mamá igual trabaja cerca. Y las tías del jardín son buenas" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"Si po' yo vivo acá cachai', mis papás viven súper cerca" (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

Cercanía al trabajo

"Me queda cerca por el trabajo en realidad" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"Porque yo trabajo cerquita de aquí, por eso no más lo coloqué aquí" (Vía Transferencia de Fondos, Biobío)

Disponibilidad de cupos

"(...) yo andaba buscando cupo y justo pregunté aquí y había cupo" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"...lo postulamos al Pulgarcito y no nos daban cupo, entonces necesitábamos trabajar porque recién habíamos llegado a Chile. Entonces buscando, buscando, caminando dimos con el jardín y acá estamos" (Atacama, Clásico de Administración Directa).

"Pasaba y preguntaba si había cupos, un día abrieron y lo inscribí, quedó como un mes en lista de espera" (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

"Me enteré del jardín por una amiga que me comentó que había uno cerca porque donde había preguntado no había cupo, nosotros llegamos ahorita. Y bueno, aunque me queda bastante retirado de la casa fue la única parte donde conseguí cupo" (Alternativo, O'Higgins).

Experiencia Personal y familiar

La experiencia que han tenido o tienen las familias con la asistencia de algún niño a una UE es un elemento que aparece de manera recurrente incidiendo en la decisión de inscribir a un párvulo en un jardín específico.

En primer término, se identifica la experiencia de madres que inscriben a un segundo hijo(a) en una UE en la cual han tenido una experiencia positiva y, en segundo término, cuando la experiencia la ha tenido otros parientes de la familia extensa.

Al respecto, se destaca que la elección del jardín se basa en el reconocimiento de la UE y la valoración de los equipos a cargo. Aunque en algunos casos trasciende la percepción sobre un equipo específico habiendo una valoración general e histórica de la calidad del jardín. En este sentido, se consta que la asistencia a una UE se vive, en estos casos, como una tradición, familiar o barrial.

Experiencia de la familia nuclear

"(...) y todos mis hijos, mi familia... todo." (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"(...) llegué a este porque tenía a mi hijo antes" (Clásico de Administración Directa, Biobío).

"(...) yo siempre dije que quería que esté en este jardín, porque tuve a mi otra hija acá y yo lo encontré excelente...". (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

"(...) tenía a mi hija mayor y casi toda mi familia, mis hermanos mis primos". (Clásico de Administración Directa, Atacama).

Experiencia de la familia extensa

"(...) yo tenía conocimiento del jardín porque antes trabajaba la tía de mi hijo acá... como tía técnica (...) empezó a trabajar la mamá de ella de auxiliar de aseo, entonces trabaja también la abuela de mi niño" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"(...) mi hermana tenía a su hija acá y me dijo "pónela allá, es nuevo y las tías son súper amables" y toda la cosa" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"Yo puse al mayor y a los hermanos porque vive acá al lado mi suegra, entonces las primas de ellas ya habían probado el jardín, y me dijeron que era bueno" (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

"Por un familiar que me recomendó el jardín, él lo tuvo acá al suyo" (Vía Transferencia de Fondos, O'Higgins).

Conocimiento y valoración del equipo técnico

"El jardín lo conozco hace varios años ya, como 6 años, pasaron mis dos hijos por acá, mi ahijada ahora y a las tías las conozco desde hace 6 años" (Alternativo, Biobío).

"...es mi segundo hijo, el mayor también lo tuve aquí (...) traje a mi bebé más pequeño porque ya sabía de la experiencia y cómo trabajan las tías, el método y todo" (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

"Yo no quise colocarlo en ningún jardín más, porque el equipo que yo conocí con mi hija, es el mismo equipo que sigue ahora (...)" (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

"Yo llegué más que nada por un tema hereditario porque todos hemos pasado por la tía" (Alternativo, R. Metropolitana).

"Soy abuela... (la tía) ha sido tía de Daniela, después de mi hija Camila, que tiene 24, mi hermana tiene 33, mi hija Carla que ahora está en octavo". (Alternativo, R. Metropolitana).

"...conozco a una tía de acá que somos apoderadas de nuestro hijo mayor, por colegio" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

Valoración de la historia

"Tengo una segunda hija, tuve una hija de 22 años, acá. Una experiencia muy linda con ella. No tengo nada que decir del jardín. En ese tiempo había otras tías. No las mismas que hay ahora. Se han ido cambiando" (Clásico de Administración Directa, Biobío).

"Sí, de tradición... mi hija mayor y ahora mi hijo chico". (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"Mire, yo este jardín lo conozco desde que tengo memoria porque todas mis primas, familia iban aquí, hasta las más viejas estuvieron acá, y todas, las nietas, las hijas, todas han estado aquí" (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

"(...) yo me crie en este jardín, mi hijo lo crie en este jardín. Mis sobrinos están en este jardín. Entonces es como un jardín de trayectoria." (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Recomendación

Otra fuente de información para la decisión respecto a la inscripción de un párvulo en una UE son las recomendaciones, la experiencia y referencias, de terceros. Estos son generalmente amigos y conocidos (vecinos, compañeras de trabajo, apoderados de colegios, etc.). Las recomendaciones, principalmente, se basan en experiencias positivas generales o con alguna educadora en particular.

Recomendaciones de amigos

"...una amiga que trabaja en JUNJI conocía a la tía..." (Alternativo, Atacama).

"A mí me recomendó una amiga que tenía aquí a su hija" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"...tenía amigas que habían tenido su hijo acá y me hablaron muy bien del jardín" (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

"Un día en el colegio de mis hijas hablando con las mamás ella me cuenta que tenía acá a sus hijos y que era súper bueno el jardín" (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana)

"Una compañera tenía a su hija acá (...) y siempre me hablaba maravillas (...) todo bien, era realmente bueno, como me lo comentaron" (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

Recomendaciones de conocidos

"Pregunté y me dijeron un señor por allá en mi casa "llévalo allá que hay un jardín muy bueno y yo ya" y lo traje y aquí me lo recibieron" (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

"...mediante los vecinos, porque yo soy extranjera y necesitaba un lugar donde llevar al niño para yo poder trabajar. Entonces pregunté a los vecinos y me dieron esta dirección" (Vía Transferencia de Fondos, O'Higgins).

"...a mí me recomendaron el jardín (...) una vecina" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"Yo no conocía a nadie cuando vine, igual me recomendó una persona de acá y por eso estoy acá con la tía" (Alternativo, R. Metropolitana).

Ahora bien, como se mencionó, también se constata que los profesionales de la red de salud de las familias aportan información relevante para la toma de decisiones sobre el ingreso de los niños a los jardines, en el contexto de la atención médica de estos. Esto ocurre, tanto en las familias que no necesariamente buscan un jardín para sus hijos, como con las que están en proceso de búsqueda.

Así, es el profesional de la salud, quien insta a los adultos a cargo (generalmente, las madres) a inscribir al menor en una UE, principalmente, argumentando su beneficio en el desarrollo. Específicamente, los profesionales mencionados son: fonoaudiólogos, pediatras y parvularias de los hospitales.

Además, se observa que la recomendación de estos profesionales, por un lado, se realiza de manera genérica, es decir, se recomienda a las familias inscribir al niño en cualquier UE, y, por otro, se realiza de manera específica, es decir, se recomienda un jardín específico, valorado para la atención particular del niño.

Recomendación genérica

“...siempre el pediatra nos insistía porque el jardín le hace bien para el desarrollo”. (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“decidí colocarla acá por el tema como estaba solita conmigo era como muy cohibida. Los doctores me dijeron por qué no prueba en el jardín para que se desarrollara, tener la consolidación con otros niños de su edad”. (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“...fuimos aconsejadas por la tía del Hospital porque a mi hijo le costaba mucho hablar”. (Alternativo, R. Metropolitana).

Recomendación específica

“No lo conocía, me lo recomendó la fonoaudióloga...porque tenía un poco de problemas en el habla y yo la iba a postular a otro jardín y ella me comentó que este jardín era súper bueno” (Alternativo, R. Metropolitana).

“...la Parvularia del hospital, de estimulación... (mi hijo) lleva ahí dos años. Ella me recomendó este jardín (...) necesitaba estimulación”. (Alternativo, R. Metropolitana).

“Cuando en eso le tocó control en el hospital (...) me preguntó si iba al jardín. Entonces, le dije no, casualmente hoy la retiré. Me dijo ‘no, cómo así...’... entonces, metámosla en (este) jardín... que es muy bueno...”. (Alternativo, R. Metropolitana).

Por último, un aspecto relevante que se observa en el análisis es que las recomendaciones, en algunos casos, resultan ser más determinante que otros factores, como la cercanía del jardín con el hogar o el trabajo, como se aprecia en las siguientes citas:

Recomendación como factor central

“(...) no lo elegí por cercanía, también nos dimos el trabajo de buscar algo que nos gustará, tampoco, o sea tenía una compañera de trabajo que habían tenido a su hijo acá y también lo recomendaron, y llegamos acá por eso y desde ahí que ha estado hasta ahora” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“Entonces, cuando me cambié acá empecé a preguntar qué jardín me recomendaban y la mayoría de las personas me recomendó este jardín, a pesar de que me quedaba más lejos de dónde vivo, pero aun así me lo recomendaron” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

“...entonces yo dije quiero que vaya a ese, porque igual hay otros jardines que están para el otro lado, pero dije quiero que vaya a este, porque ya lo conocía, ya tenía buenas referencias” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

Otros motivos de preferencia

Por último, se pudo constatar otros factores que inciden en la preferencia sobre la elección de la UE por parte de las familias.

Entre estos, se mencionan el espacio físico como un elemento considerado, en el sentido de que espacios más pequeños son más acogedores y más factibles de ser vigilados por las educadoras y técnicos. Además, los espacios reducidos implican un menor número de párvulos, lo que consideran permite un trato más personalizado. Esto resulta en alguna medida contradictorio con lo que se mencionará más adelante acerca de un mayor espacio físico para el desenvolvimiento de los niños.

Tamaño de la UE

“Es que es un jardín grande, uno como mamá de repente busca algo más chiquitito, más íntimo” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“...porque como hay poquitos niños igual es más atención para los bebés, por eso lo traje para acá” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“...yo quería este jardín porque es chico...” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“...tengo el de al frente, pero no. Es muy grande, no me gusta... de hecho, es más cerca a mi casa (...) Pero... No... Muchas salas, de verdad hay demasiadas salas... no” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

Finalmente, aunque en menor medida, la gratuidad de los jardines JUNJI es mencionada. Se destaca que tener a un niño en un jardín privado implica un esfuerzo económico extremadamente demandante, siendo JUNJI una alternativa gratuita que permite acceder al servicio. Asimismo, se menciona a JUNJI como una suerte de complemento al periodo que no cubren las empresas.

Gratuidad

“En mi caso llegué porque a mis hijas mayores las tuve siempre en jardines particulares y resulta que empecé a trabajar para pagar jardín, ya no tenía sentido a trabajar porque era sólo pagar...”. (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“...te paga la empresa los primeros dos años entonces me decían que porque no me ganaba el beneficio de la empresa, pero resulta que a mí se me acaba en breve, en julio del 2020 y desde ahí tengo que empezar a pagar \$500000, \$450000 por la jornada completa, y era además por lógica quedar en sala cuna menor más factible que entrar a un jardín gratuito que esperar a que cumplir los dos 2 años sin perder el beneficio de sala cuna, entonces por eso le hemos hecho empeño a este jardín” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“La empresa cubría el jardín, sí. Mi bebé fue desde los 5 meses ahí y luego me hablaron unas compañeras... como la dueña ya me advirtió, me dijo que lo sacara antes de que cumpliera los 2 años... luego la saqué del jardín y ahí una compañera habló de este jardín de acá... me vine y vine a postular acá” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

7.1.2 Necesidades de las familias

A partir del análisis de los grupos focales de familias se constata que las principales necesidades expresadas por estas se agrupan en dos grandes temas relacionados al cuidado y el aprendizaje, los cuales, a su vez, se subdividen en otros temas vinculados.

Es importante destacar que la inclinación de las familias por estos ámbitos de necesidad (cuidado y aprendizaje) no resultan en ningún caso mutuamente excluyentes, sino que se entremezclan constantemente en el discurso durante el desarrollo de las entrevistas grupales. De igual manera, no es clara la jerarquización de ambos, aunque lo referente al cuidado aparece como la primera motivación de las familias para requerir el servicio de la JUNJI.

Necesidades de cuidado y aprendizaje

“En mi caso también porque ambos trabajamos, entonces, no teníamos muchas redes de apoyo entonces tengo que tráelo al jardín y también más que nada es por eso...también para que aprenda a compartir a socializar a aprender”. Alternativo, Región de O’Higgins.

Necesidades de Cuidado

La necesidad respecto a que la UE se constituya como un espacio donde se cuide al menor es fuertemente mencionada en los grupos focales. En este sentido, se tiende a concebir a la UE como un espacio donde el cuidador principal del menor lo deja al cuidado de un tercero para así disponer de ese tiempo para, fundamentalmente, actividades laborales. No obstante, también se hace mención, aunque con mucho menor frecuencia, a la necesidad de disponer de tiempo para actividades académicas.

De este modo, se aprecia que la necesidad de cuidado surge de la necesidad de trabajar, la que sería el incentivo más relevante para inscribir a un párvulo dentro de una UE. En este contexto, también se constata que esta necesidad está determinada por la falta de redes de apoyo de las familias. Así, la necesidad de trabajar y generar ingresos, sumado a no tener a otras personas (competentes o consistentes) en quien delegar el cuidado del menor, influirían poderosamente en requerir los servicios de la JUNJI.

En relación a la relevancia de la falta de redes como un factor determinante en la necesidad de cuidado, es importante mencionar, que en el estudio no se realiza ninguna mención de las familias respecto a que, teniendo a alguien competente y dispuesto al cuidado del menor, priorizaría los servicios de la JUNJI. Esto, además, da cuenta de que los servicios de la JUNJI responden a un tipo de usuario específico.

Necesidad de trabajar

“Porque yo trabajo. Entonces por el horario que tengo, no hay forma de trabajar si él no viene al jardín”. AD, Región de Tarapacá.

“...tenía que volver a trabajar y necesitaba cuidado para mi gordo”. AD, Región de Atacama.

“...por una necesidad de que primera no tenía quién lo cuidara. Cuando tenía que volver a trabajar lo empecé a traer...”. AD, Región de Atacama.

“Eso, que los vean, que los cuiden si uno necesita trabajar”. AD, Región Metropolitana.

“Es un apoyo súper importante para las mamás porque muchas trabajan o deben hacer trámites y tener mi guagua acá me facilita mucho las cosas”. VTF, Región del Bío Bío

“Llegué porque necesitaba trabajar, porque estábamos solos...”. AD, Región de Los Lagos

Red de Apoyo

“Yo fui porque mi red de apoyo es súper limitada, entonces tampoco tenía quién me viera a mi hijo mientras estaba trabajando, entonces, por eso la metí acá a sala cuna”. VTF, Región Metropolitana.

“Yo creo que uno entra al jardín porque necesita apoyo”. AD, Región Metropolitana.

“No soy de la zona, soy de Tierra del Fuego, me vine a estudiar. Entonces no tengo una red de apoyo directa mía, entonces por eso optamos por el jardín”. VTF, Región de Los Lagos.

“Si yo tuviera a mi mamá acá no tendría problemas, pero muchos de nosotros no lo tenemos...”. AD, Región de Los Lagos.

“Yo traigo a mi hija porque trabajo y es una red de apoyo el jardín para mi...”. VTF, Región de Tarapacá.

Ahora bien, es muy relevante que sobre la necesidad de cuidado surgen necesidades específicas, que tienen que ver, en primer lugar, con el tiempo que los párvulos pueden permanecer en el jardín – directamente relacionado con los horarios de funcionamiento de las UE- y, en segundo lugar, con que, la UE no es solo concebida como un espacio físico de cuidado de los párvulos, sino como espacio que debe satisfacer un serie de otras necesidades que surgen en relación a la atención de las necesidades de los niños y que representan para los padres las características que debe tener el jardín. Estas características son materiales e inmateriales, y condicionarían que las UE pudieran ofrecer un cuidado óptimo.

En este sentido, entre las necesidades específicas relativas al ámbito del cuidado, se identifican la extensión de los horarios de atención, la alimentación y el buen trato al menor; concebidos como elementos relevantes, pero con múltiples significados.

Necesidad de Extensión horaria

En coherencia con las necesidades de cuidado –relativas a las actividades laborales y académicas–, se constata que hay una fuerte necesidad manifestada por las familias respecto a la extensión de los horarios de funcionamiento de los jardines. En este sentido, las menciones al horario de la UE fueron recurrentes, aludiéndose, específicamente, a la necesidad de que estas estuvieran en concordancia con los horarios más prevalentes de las actividades mencionadas.

A esto se suma que, en los casos de UE que cuentan con el servicio de extensión horaria, las familias requieren un mayor número de cupos, en tanto estos, serían limitados. Por lo tanto, la necesidad de contar a la extensión horaria en las UE, al igual que acceder a los cupos disponibles de este servicio, es una necesidad fuertemente mencionada.

Por otro lado, la relevancia de esta necesidad se puede observar en la valoración que se da en los casos de UE que ofrecen el servicio a todos sus párvulos, como es más frecuente en los jardines VTF.

Necesidad de concordancia con horarios laborales y académicos regulares

“Eso creo que como JUNJI lo deberían ver porque todos nosotros tenemos que presentarnos a las 8:00 en nuestros trabajos. Yo creo que por ahí está el tema. ¿Cómo dejo a mi hijo a las 8... si tengo que presentarme a las 8 en el trabajo? Ahí hay algo que no está bien, el horario debería ser un poco antes pensado en los papás” Alternativo, Región Metropolitana.

“Mi mamá antes entraba a las 7:15, yo tenía que irme más tarde para venir a dejar a mi hermano (...) yo entro a la escuela a las 8:00 y tenía que entrar más tarde por el tema de mi hermano, y siempre me perdí a las 2 horas de clase entonces ya no estaba al mismo ritmo que mis compañeros” VTF, Región de Tarapacá.

“Yo tengo ese problema, yo creo que la gran mayoría de los trabajadores entramos a las 8:00 (...) Este jardín entra muy tarde (...) Y es relativo al tema porque yo he estado acá antes de las 8:30 y a mi hijo no me lo han recibido hasta un cuarto para las 9 (...) A las 8:30 dicen que recién reciben a los niños, pero a esa hora recién están llegando las tías”. VTF, Región de Tarapacá.

Necesidad de cupos para acceder a la extensión horaria

“La necesidad que todas podríamos tener es que haya más cupos en la extensión, los niños que se quedan hasta más tarde, porque uno para postular a eso hay que postular en marzo y si tienes suerte quedas...” AD, Región Metropolitana.

“...yo no sé cómo será el tema de la extensión horaria pero igual como que creo que hay muy poquitos cupos para la extensión horaria, no sé qué les parece a ustedes, pero de la sala creo que solo podían ir dos, algo así.” AD, Región de Los Lagos.

Necesidad de extensión horaria

“Para mí el detalle quizás que le falta y que las tías han intentado tenerlo sería extensión horaria. Eso es algo que a mí por lo menos me beneficiaría mucho”. AD, Región de Atacama.

“Pero lo mismo, uno no puede buscar trabajo porque a veces el horario no da”. AD, Región Metropolitana..

“Entonces es imposible buscar trabajo, salir antes de las 4:30, porque yo tengo red de apoyo, pero mi mamá no va a alcanzar a llegar todos los días a las 4.30 a buscarlo. Ese es el problema”. AD, Región Metropolitana.

Valoración del servicio en jardines VTF

“Aquí es más cómodo por los horarios, aquí abren un cuarto para las ocho y están hasta las seis y media, extensión de horario”. VTF, Región Metropolitana.

“Yo puse acá a mi hija por, cómo se llama...por el tema de poder trabajar, acá es de súper temprano hasta tarde”. VTF, Región Metropolitana.

“Soy profesora. Entonces, entro a las 8:30 y en el jardín de allá por ejemplo entran a las 8:30, no alcanzo. Entonces, acá me ha dado la opción de entrar a las 8:00 y para mí eso era maravilloso”. VTF, Región de Los Lagos.

“...me dijeron que en la mañana podría traerla una hora antes, como que si necesitaba podría traerla a las 8. Bueno, ahí me fui ajustando y ahí uno hace lo que puede en el tiempo que puede. Siempre fue meterla por una necesidad de generar ingresos y trabajar”. VTF, Región Metropolitana.

Necesidad de Alimentación

La alimentación de los niños se señala como una necesidad que se espera satisfacer a partir de la asistencia de los párvulos a una UE y, en su análisis, se constata que apunta a dos aspectos.

En primer lugar, se observa que es una necesidad en familias cuyos recursos son precarios y para las cuales el servicio satisfaría una necesidad básica difícil de cubrir óptimamente por estas. Así, la UE se reconoce como un espacio que permite el cumplimiento de los requerimientos nutricionales de un párvulo.

En segundo lugar, aunque en menor medida, se menciona el proceso de alimentación como un proceso que puede satisfacer la necesidad de generación de hábitos, en niños con alguna dificultad de disposición a la comida. Es decir, la necesidad de que el jardín ayude a corregir la resistencia de los niños a alimentarse, para que adquiera el hábito y el proceso con la familia se desarrolle sin mayores dificultades.

Necesidad de alimentación ante falta de recursos en el hogar

“Sí, para mí es súper importante la alimentación porque uno, si uno no tiene en su casa yo sé que aquí no les va a faltar”. AD, Región Metropolitana..

“Quiero que coman y se preocupan de todas sus comidas” VTF, Región Metropolitana.

“Que tengan toda su comida porque hay niños que en su casa no comen sino lo que comen acá”. AD, Región Metropolitana.

Asistencia a la familia para la generación del hábito

“...a mi hija igual le costó tomar leche el año pasado, pero hoy en día no tengo ningún problema y se toma toda su leche, su pan y eso...”. AD, Región de Atacama.

“...me ayudaron a darle comida porque tampoco quería comer, porque como tomaba pecho, él sólo quería pecho todo el tiempo y... igual yo quería continuar con eso porque igual el jardín te ayuda a generar rutinas con los niños... y es bueno”. AD, Región de Atacama.

“La alimentación igual es importante porque a veces algunos en la casa los niños son mañosos y no comen, pero aquí se comen toda la comida, no son tan mañosos como en la casa”. Alternativo, Región Metropolitana.

“...la enseñanza, igual es súper importante que las tías se den el tiempo de enseñarle a los bebés a los niños, a comer, hábitos...”. AD, Región de Los Lagos.

“...igual el tema de la comida, las tías me decían que ellas les están enseñando a comer”. AD, Región de Los Lagos.

Necesidad de Buen trato

La necesidad de buen trato es constantemente mencionada, en dirección a esperar un trato cuidadoso del párvulo en la UE. Específicamente, la necesidad manifestada por las familias es que el niño se sienta acogido en dicho espacio, a partir de que sus necesidades sean atendidas de manera sensible y que acceda a los cuidados físicos y emocionales, propios de su edad. Al mismo tiempo, se valora la paciencia que puedan tener los equipos técnicos en la atención de las necesidades de los niños, asumiendo que existirían niños más demandantes que otros.

En relación a esto último, se constata que las familias, además, plantean la necesidad de que la relación de los equipos técnicos con sus hijos, no solo sea bien tratante, sino que esté basada en el afecto. De este modo, se observa, en la necesidad de buen trato, un componente afectivo que se manifiesta en la necesidad, fuertemente, expresada por las familias en los grupos focales, de esperar un trato afectuoso y expresiones de cariño, basado en un vínculo afectivo entre la persona responsable en la UE y el niño o niña bajo su cargo.

Buen Trato

"Para mí lo más importante es que nos traten bien a los niños. Eso sería lo más importante". AD, Región de Tarapacá..

"A mí me da la confianza que mi hijo va a estar bien... va a estar bien. Integralmente y físicamente... que no se me va a ir a la casa cacheteado o no sé, porque se ha visto en otros lados, yo no he tenido experiencia, pero sí he escuchado cosas distintas de otros jardines (...) yo necesito un buen cuidado para mi hijo" AD, Región de Atacama.

"El primero es el cuidado de las tías, porque si te tratan mal en un jardín al niño o si no lo pescan, ¿qué hacís tú? Lo sacai. El niño no vendría" VTF, Región Metropolitana.

"Entonces por eso coincidimos en que lo que uno exige es que te lo traten bien". AD, Región Metropolitana.

"Yo creo que lo principal como mamá es que traten bien a su hijo acá en el jardín". AD, Biobío.

"El trato yo creo que es lo primordial de dónde vengo yo (...) Es como lo primordial para uno. Así uno se siente bien". AD, Región del Bío Bío.

Paciencia para tratar a los niños

"Que tuvieran paciencia, no todas las tías tienen paciencia. Hay tías que son más enojonas, pero acá no". (AD, Región Metropolitana).

Vínculo afectivo y cariño

"...que los quieran". AD, Región Metropolitana.

"...más que nada que los quieran". AD, Región Metropolitana.

"...que sean afectivas, sí". AD, Región del Bío Bío.

"Sí, porque yo creo que si uno a un niño le entrega el cariño... tienen que ser un buen trato con los niños, porque si no de a poquito no quieren venir, no quieren venir". AD, Biobío.

"Por ejemplo, es el cariño y la vocación que le pone cada persona... entonces, JUNJI aquí en ese este jardín para mí está cumpliendo mis necesidades al 100%, un 7". Alternativo, R. Metropolitana.

"(...) Así que eso yo veo en ella el cariño que tiene con sus tías, eso es lo que más a mí me tiene (...) Así que eso, una muy buena experiencia". VTF, Región de Los Lagos.

Necesidades de seguridad

La necesidad de seguridad manifestada por las familias considera aspectos tales como la expectativa respecto a la atención que deben tener las educadoras y auxiliares frente a la responsabilidad de cuidado de los párvulos, en el contexto de una tarea altamente exigente y el requerimiento de la activación de protocolos en caso de cualquier situación.

“Yo, cuando llego en la mañana, siempre a mi hija... siempre espero irme con la confianza yo” AD, Región de Tarapacá.

“Que el cuidado que tengan igual, porque igual uno son muchos niños, porque yo he trabajado en jardín y son muchos niños y de repente se le escapa uno de las manos 5 minutos y pasa algún accidente. Entonces siempre estar atento a eso, esperar ahí que no le suceda nada, porque uno los viene a dejar aquí con la confianza y también uno espera resultados de esa confianza” AD, Región Metropolitana.

“Soy súper fijada, porque obvio una es como apoderada súper traumada (...) se baña y yo revisándole toda su... que las piernitas, que no tenga moretones”. AD, Región del Bío Bío.

“Poder irte y quedarte tranquila... Saber que no les va a pasar nada (...) yo creo que eso, más que nada, la tranquilidad que nos dejan de que estén tranquilos, seguros” AD, Región del Bío Bío.

“Cuando tú te vas, lo que tú esperas es que no pase nada (...) de que se cumpla el protocolo y que tú sabes que frente a una situación X igual va a estar resguardado” AD, Región del Bío Bío.

Necesidades de aprendizaje

Como se planteó al inicio del capítulo, otro gran ámbito de necesidades –que las familias esperan satisfacer con la asistencia de los niños a la UE-, tiene que ver con los aprendizajes de sus hijos.

En el análisis, se constata que las familias manifiestan necesidades diferentes de acuerdo, fundamentalmente, a la edad de los párvulos. En este sentido, se observa la expectativa de que los niños adquieran aprendizajes relevantes en cada etapa evolutiva, desde los aprendizajes críticos más tempranos, hasta la adquisición de conocimiento y desarrollo de habilidades para el buen desempeño en las etapas educativas posteriores; especialmente para el ingreso a la Educación Básica.

Por último, se observa que hay también una necesidad de las familias respecto de que el proceso de aprendizaje sea guiado por profesionales con competencias pertinentes para favorecer el aprendizaje de los niños.

Necesidad de aprendizajes relevantes del desarrollo

De acuerdo a lo planteado por las familias, una necesidad importante, que en algunas ocasiones define el ingreso de los párvulos a las UE, es el de recibir apoyo para favorecer el logro de hitos del desarrollo evolutivo de los niños. Específicamente, algunos hitos relacionados con la autonomía y aprendizajes tempranos.

Por otro lado, se plantea la sociabilización como una necesidad central para las familias, las que aprecian que la asistencia de los niños al jardín y la interacción con sus pares, les permite adquirir habilidades interpersonales y herramientas para sus relaciones presentes y futuras.

Asimismo, se destaca la necesidad de las familias de que los niños accedan al contacto con otros niños, dado que esto les ofrece un espacio lúdico en el cual interactuar y desarrollarse. Esta necesidad se destaca en familias en las que los niños permanecen la mayor parte del tiempo, solamente, con adultos y, especialmente, cuando estos no tienen posibilidades de dedicar tiempo a jugar con los niños.

a. Necesidad de apoyo en el logro de hitos del desarrollo evolutivo

A partir de lo expresado por las familias consultadas, se constata la expectativa respecto a que el jardín apoye algunos aspectos del proceso de desarrollo de los niños, favoreciendo el logro de hitos críticos del desarrollo evolutivo. Al respecto destacan la necesidad de lograr mayores niveles de independencia y aprendizajes claves en el desarrollo temprano, como la adquisición del lenguaje, la marcha y el control de esfínteres. Asimismo, señalan que, mucho más rápido, incluso, que lo logrado en el espacio familiar.

“Yo lo traigo la verdad porque aprenden mucho acá se comunican bien, mi hija ya dice “popo, pipi” más que todo por eso”. AD, Región de Tarapacá.

“Por lo menos cuando llegan, decir por su nombre “hola” y no sé cuánto... entonces, hola tía... y así aprenden po.” Alternativo, Región de Tarapacá.

“Eh... complicado igual porque no hablaba mucho, estaba con fonoaudiólogo y todo, pero el avance fue muy notorio porque entró en febrero al fonoaudiólogo y le dieron hora cada 15 días y ya en abril le dieron hora cada un mes porque fue mucho el avance que tuvo con el jardín”. Alternativo, Región de Los Lagos.

“Mi hija va desde chiquitita, 9 meses más o menos, y mi hijo entró más grande, porque como era el primero pensé en criarlo yo en la casa y él entró a los 2 años y yo veo la diferencia de ambos y mi hija avanzadísima en comparación a cómo era mi hijo cuando chiquitito, mi hija es súper habilosa, tiene un año y cuatro meses, le digo que me traiga la mamadera y ella parte a buscarla...” VTF, Región de Tarapacá.

Adquisición de la marcha

“...que me ayudaran en cuanto a la autonomía, que aprenda a caminar, que llegó aquí gateando y aprendió a caminar y que le enseñaran a desarrollar sus habilidades”. AD, Región de Atacama.

“Por el aprendizaje, cuando mi niña entró todavía no caminaba y al poco tiempo ya empezó a caminar, ya camina y todo, aprendió muchas cosas. Está aprendiendo hablar de a poco”. AD, Región de Tarapacá.

“(...) yo tengo a mi hijita que tiene un año y algo, un año y medio... igual, en todo igual, a los 8 meses... pero él entró bebido, pero acá le enseñaron a gatear... empezó a gatear, caminar, todo... le enseñaron muchas cosas aquí...” AD, Región de Tarapacá.

Control de esfínteres

“Sí... y por el tema de los pañales porque ella en el día... uy sin pañales, feliz, pero en la noche no había caso... no se dormía si no tenía su pañal puesto... y acá las tías me ayudaron con eso... Y con el tema de la siesta, porque ella todos los días quería dormir... y ahí como que le quitamos la... (...) y con eso harto igual me ayudaron”. AD, Región de Atacama.

Por otro lado, como se mencionó, otro elemento relevante relativo a las necesidades manifestadas por las familias, es la necesidad de que el niño desarrolle progresivamente la autonomía, entendida por ellos como el logro de una mayor independencia y capacidad de separarse de los adultos significativos de la

familia para interactuar con otros. Específicamente, desarrollar la capacidad de realizar actividades sin la constante supervisión de miembros de su núcleo familiar y, en algunos casos, superar la angustia de separación, fundamentalmente, con las madres.

Independencia

"...que él sepa ser un poco más independiente en sus cosas" VTF, Región de Atacama.

"Bueno, el mío era para que dejara de mamar, era muy dependiente de mí. Mi hijo dejó de mamar ahora hace poquito, a los 3 años y medio" AD, Región Metropolitana.

"Sí, era como para eso. Lo veía tan apegado a mí, era necesario que se fuera soltando con los demás un poco más" AD, Región Metropolitana.

"Lo que pasa es que nosotros la teníamos muy regalona, y donde vino al jardín se pudo independizar y hacer cosas y las mismas tías nos decían "dejen que haga esto" y porque nosotros éramos muy aprensivos. Pero no, la experiencia con el jardín... muy buena" VTF, Región de Los Lagos.

b. Sociabilización y desarrollo de habilidades interpersonales

Por otro lado, aparece la necesidad de que los niños sociabilicen, la que se basa en la percepción de las familias respecto a que sociabilizar con otros niños tempranamente, les permitiría adquirir habilidades interpersonales (como la empatía), superar características personales que obstaculizan las relaciones (como la timidez) y desarrollar mejores interacciones con sus pares (resolviendo adecuadamente los conflictos).

Sociabilización

Si po... o sea, tengo más nietos, pero como yo lo crío como abuelita, es mi único nieto po, entonces, dos adultos y el bebé... para mí es un bebé, pero... eh... cómo se llama, él necesita a sus pares, necesita socializar, el compartir con los niños". AD, Región de Atacama.

"eso fue lo primero que hicimos, buscarle a él un jardín para socializar con niños de su edad, y ya que estaba acostumbrado a estar a su alrededor con niños, con sus primos, siempre estaba con ellos, y acá somos solamente nosotros tres". VTF, Región de O'Higgins.

"Sí, el tema de que nuestra hija pudiera tener interacción con los niños. Igual obviamente buscando el buen trato. Siempre ello es importante. Pero yo creo que el punto principal era ese, buscar interacción con los niños, alguien que los guiara en el proceso" VTF, Región de Atacama.

"El tema mío es tema de sociabilizar con sus pares" AD, Región de Atacama.

"...necesitaba que mi hija tuviera más contacto con niños. Porque es hija única" VTF, Región de Atacama.

"Yo llegué al jardín por una necesidad: mi nieta era la única que estaba en la casa y mi hija me decía que tenía que compartir con los niños de su edad" AD, Región Metropolitana.

"...el niño como hijo único... para que a la vez también tuviera contacto con otras personas porque estaba ahí en el núcleo familiar nada más (...) Es hijo único, entonces él después iba a crecer, que se yo, no iba a tener contacto con niños, con otras personas, y acá lo ha tenido todo" VTF, Región de O'Higgins.

Habilidades interpersonales y resolución de conflictos

"...para que se desarrolle, para que sepa lo que es la empatía, para que se desarrolle emocionalmente también po" AD, Región de Atacama.

"Yo a mi hija la traje al jardín por el tema de que mi hija veía una persona... escondida, era muy antisocial y a mí me pasó esa experiencia, en mi infancia yo no jugaba con mis pares y eso a la larga a uno lo trauma ... y ahora mi hija habla (...) por eso yo traje a mi hija para que empezara a sociabilizar" Alternativo, Región de Atacama.

"Yo igual sobre todo para sociabilizar, porque yo cuando era niña era muy tímida y siento que la metodología de JUNJI, que los hace disfrazar, relacionarse entre sus pares, ayuda a que quiebren un poco su... que exploren más en su personalidad, sus talentos y me gusta eso, que no sea tan rígido". Alternativo, Región de Atacama.

"Para mí la socialización porque mi hija era bien peleadora cuando chica (...) peleaba con todo. Y la traje acá y empezó a jugar con niños, a interactuar más, aprendió mucho, dejó los pañales rápido" AD, Región de Atacama.

"...buscar que mi hijo se desenvuelva con otros niños. Mi hijo mayor le costó mucho el tema de interactuar con otros niños. Entonces, dije que lo voy a llevar al jardín para que eso lo ayude a desenvolverse mejor, juegue con más niños, tenga una mejor experiencia" AD, Región de Atacama.

"Socializar, claro porque como se la pasaba solo solamente con nosotros acá, necesitaba tener compañeritos, amigos para que se vaya adaptando" VTF, Región de O'Higgins.

c. Necesidad de acceso a un espacio lúdico

En relación a lo expuesto, sobre la relevancia del crecimiento entre pares, aparecen constantes menciones de niños que crecen sin mayor relación con otros niños, ya sea por ser hijos únicos, por tener una distancia etaria con sus hermanos y hermanas, por ser hijo(a) único, por ser el menor dentro de un círculo adulto, etc. En cualquiera de los casos anteriores, la idea que surge de fondo es la carencia de un espacio lúdico en el cual el niño se desarrolle, lo que es considerado por las familias como una condición negativa para su desarrollo posterior. Al respecto, se menciona que la necesidad, en algunos casos sería sentida por los niños, quienes manifestaría el interés de asistir al jardín.

Compartir y jugar con pares

"...que se rodea con niños de su edad porque al final los niños son niños, uno les entrega todo el amor del mundo, pero ellos necesitan jugar y uno a veces está tan ocupado haciendo sus cosas que no puede...". AD, Región de Atacama.

"...porque ella es sola en la casa y en la casa somos todos adultos entonces ella era como... le costaba socializar con otros niños" Alternativo, Región Metropolitana.

"... que él tuviera interacción con otros niños mientras sus hermanos están en el colegio, porque mientras no están sus hermanos él se quedaba ahí po, ni jugaba ni nada". VTF, Región Metropolitana.

"...él quería venir al jardín, como era solito, chiquitito se iba a aburrir, para que compartiera". AD, Región Metropolitana.

"Sí, de hecho yo dejé de trabajar para cuidarla, para dedicarme a ella 100%, pero llega un momento en que no pueden estar sola con una, y es hija única, regalona, dije, 'tiene que salir a socializar'" VTF, Región de O'Higgins.

"Para que no se sientan tan solos, que puedan compartir más con sus pares, porque igual hay niños que son solitos". AD, Región del Bío Bío.

"Tener amigos, los niños se juntan, juegan entre ellos". Alternativo, Región de Tarapacá.

Preparación para la Educación Escolar

Una de las consideraciones mencionadas sobre las necesidades educativas de los niños guarda relación con concebir al jardín como un espacio de preparación para la posterior etapa escolar, lo que resulta ser fuertemente requerido por las familias de abordar en esta primera fase.

En este sentido, se identifican, por un lado, la necesidad de que el jardín les ofrezca la oportunidad de adquirir herramientas tales como la autonomía que requieren para adaptarse a las rutinas escolares. Por otro lado, la necesidad de que el jardín les permita adquirir las habilidades y contenidos que determinarían el futuro desempeño de los niños en la educación escolar formal.

Adquisición de autonomía

"...igual encuentro que es importante que asistan los niños, aprendan a ser más independientes, les sirve para cuando van al colegio que no es que no saben qué hacer o se sienten con más pena porque están solitos".

Alternativo, Región de O'Higgins.

"Lo traje al jardín para que se soltara un poquito más de mí, igual ya se me estaban agotando las ideas para entretenerlo en la casa y para que se vaya preparando para ir al colegio". AD, Región Metropolitana.

Adquisición de conocimientos y habilidades

"Nos gusta por eso traemos los niños (...) si puede estar en la chacra y no saber nada, ni colores ni escribir ni saludo ni podría saber, por eso traemos para que aprendan acá". Alternativo, Región de Tarapacá.

"Que ellos aprendan, tengan una base para que cuando salgan del jardín tengan una base para entrar a pre-Kínder, que vayan sabiendo un poco más, lo más básico para desarrollarse después en el colegio". Alternativo, Región Metropolitana.

"Yo creo que eso es lo más importante porque, o sea, yo por lo menos el cuidado uno sabe que lo puede encontrar en cualquier parte, pero la idea es que lo que uno busca es que ellos también aprendan y los puedan preparar para un futuro, digamos, escolar o las rutinas...". AD, Región de Los Lagos.

"A leer, escribir, actitudes, hacer dibujos, conocer los animales, pintar, los colores, para que aprendan". Alternativo, Región de Tarapacá.

Necesidad de equipos profesionales especializados

Las familias expresan la necesidad respecto a que el cuidado y la enseñanza de los niños, idealmente sea desarrollado por profesionales pertinentes. La figura de la educadora, como una profesional que guía el proceso, es mencionada con regularidad como relevante al mismo. Así, existe en ocasiones el reconocimiento de la falta de conocimientos técnicos (didáctica, pedagogía, etc.) que ellos tendrían para entregar las herramientas necesarias para un correcto desarrollo de los niños, siendo el jardín y, el apoyo de sus trabajadoras, central en el desarrollo del proceso de enseñanza.

Especialidad de los equipos a cargo

"...uno no es especialista en eso". VTF, Región de Tarapacá.

"Aparte hay cosas que uno en la casa no les puede enseñar, tiene que ser una persona del área adecuada" AD, Región de Tarapacá.

"...cuando nació mi hija tenía un pre diagnóstico de TEA (Trastorno del Espectro Autista) entonces, necesitaba como más de lo que uno puede entregar, porque uno no tiene el conocimiento" AD, Región de Atacama.

"...yo no estudié para tía, entonces, no le voy a enseñar lo que realmente le enseña el jardín, que son... eh... rutinas, metodologías y hábitos po, hábitos de jardín, porque uno igual les enseña, pero otro tipo de cosas... como educadoras están preparadas para... para estos niños (...) Tienen más conocimiento". AD, Región de Atacama.

7.1.3 Satisfacción y valoración

En la sección, se da cuenta de la valoración y satisfacción de las familias con diversos aspectos del servicio (dimensiones, factores, componentes) que se identifican como relevantes y emergen en las evaluaciones de los entrevistados. Estos elementos son: Aprendizaje y desarrollo, Horarios, Seguridad, Infraestructura, Equipo Educativo, Trato y cuidado, Higiene, Recursos, Comunicación, Participación.

7.1.3.1 Aprendizaje y desarrollo

En relación al proceso de aprendizaje las familias se manifestaron altamente satisfechas. En su discurso se plantean observaciones sumamente positivas en diversos aspectos asociados al aprendizaje, habiendo, en el caso de una minoría, una opinión disidente, basada en situaciones puntuales.

En el análisis de la satisfacción general con el proceso, se constata una alta satisfacción basada en la percepción respecto a que el jardín cumple un rol determinante en el desarrollo de los niños. Específicamente, se identifican elementos asociados al efecto temprano que tendría el ingreso de los niños al jardín, que favorecería cambios significativos en su desarrollo y aprendizaje. Estos elementos aparecen como ideas fuerza, recurrentemente mencionadas, que permiten entender de mejor manera la transversalidad del discurso de satisfacción acerca del aprendizaje.

Esta idea general de progresión y cambio en la formación del párvulo posee las siguientes características:

- a. Cambio rápido: los párvulos al ingresar al servicio adquieren rápidamente valores, conductas y conocimientos, que son caracterizados por las familias como un aprendizaje a un ritmo acelerado. Entre los aprendizajes mencionados, se encuentran: controlar esfínteres, dejar de mamar, aprender los números y colores, entre otros.
Estos cambios son percibidos como un cambio de categoría, más que como cambios graduales (como aprender poco a poco una habilidad), es decir, como cambios significativos en el desarrollo (uso de pañales vs. no uso de pañales; no hablar vs. hablar).
- b. Cambio beneficioso: Los cambios, a su vez, sin excepciones, son considerados cambios que dan cuenta de logros en el desarrollo de los niños, percibidos como cambios beneficiosos para los niños. En ningún caso se mencionó la adquisición de alguna conducta que fuera en desmedro del desarrollo del niño o de su condición.
- c. Cambios tangibles: los aprendizajes de los niños resultan concretas y observables por las familias. Por ejemplo, mejoras en la comunicación, en la independencia, en el control de esfínter, entre otros, se observa en el discurso que se plantean como cambios, fácilmente, corroborables.
- d. Cambio constante: los cambios son percibidos como tempranos, pero también como constantes. La imagen expresada es la de un niño que, al asistir al jardín, avanza constantemente en su desarrollo, en distintos aspectos.

Autonomía y habilidades interpersonales.

Un aspecto que genera satisfacción en las familias, considerado transversalmente por estas, es la autonomía que desarrollan sus hijos al ingresar al jardín. En este mismo sentido, valoran que los niños aprenden habilidades que les permiten compartir con sus pares y disfrutar su permanencia en la UE. Respecto de esto, las familias señalan estar satisfechas con que sus hijos vayan felices al jardín, aprendan a compartir y a jugar, superando los conflictos, y desarrollen habilidades interpersonales.

Satisfacción por la tranquilidad y felicidad de los niños en relación al jardín

"Ahora ella se queda súper bien, o sea, yo me voy tranquila igual... en la mañana vengo, la dejo, se queda contenta y dice "chao, tía, chao mamá", entonces, eso como que emociona igual y me voy tranquila" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"porque la bebé, ella es feliz, en la mañana llega acá y es feliz, es una niña feliz estando con la (tía)" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"Ha tenido buenos cambios, llega más tranquilo, conversa lo que pasa acá." (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

Autonomía

"...el trabajo porque trabajan... eh... la autonomía..." (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"Es que a los niños los ponen independientes prácticamente. Ellos tienen que hacer por sí mismos sus cosas, abotonarse sus delantales, hacer sus cosas. Se vuelven bastante independientes" (Vía Transferencia de Fondos, O'Higgins).

"Exactamente, hacen sus cosas solitos" (Clásico de Administración Directa, Biobío).

"...se vuelve más independiente..." (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

"lloraba porque la mamá se iba y ahora nada, chao mamá" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana)

Sociabilización

"...llegaba un niño y ella no quería nada, lloraba. Y ahora no, (ahora) comparte, se acuerda de sus amigos, que hicieron esto y lo otro..." (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"...socializa bastante y he visto que le gusta estar con niños y compartir. Ha avanzado bastante su desarrollo" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"Me ha servido harto porque mi hijo era como bien tímido así, no hablaba mucho, no compartía mucho porque es único y ahora no, es conversador, es todo, llega a contarme lo que pasa, todo. Así que le hizo bien el jardín" (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

Resolución de conflictos

"eh... y yo le digo... "Pablo, tu cuando te peguen -yo le he dicho- te tienes que defender" y él me dice "eh... no se pelea, los amigos no se pegan, no se puede, la tía se enoja" y todo él así po..." (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"Ella también le enseña que no peleen entre ellos, que compartan entre ellos" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"Antes no compartía con nadie, traía sus juguetes y a ningún niño le prestaba, peleaban todo el tiempo y gracias al jardín el cambio totalmente" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana)

"...mi hijo era medio agresivo, cuando jugaba, jugaba con golpes y ahora se ha ido calmando porque aprendió a jugar" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

"...con los niños siempre pendiente de inculcar valores, de la alimentación, del medio ambiente, de la convivencia y resolver conflictos..." (Modalidad Alternativa, Atacama).

Aprendizaje, Desarrollo de Conocimientos y Habilidades.

Se observa una positiva consideración a la obtención de conocimientos y habilidades por parte del párvulo por su asistencia a la UE.

Los conocimientos mencionados principalmente apuntan a aspectos que las familias consideran como más “formales” y ligados al currículum escolar. Este tipo de aprendizajes son, por ejemplo: conocer los colores, contar y reconocer los números y letras, reconocer palabras en idioma inglés, etc.

De igual manera, aunque en menor volumen, en este punto, hay menciones sobre habilidades reconocidas por las familias que se asocian principalmente al logro de objetivos del desarrollo psicomotor, psicofisiológico, del lenguaje, entre otros.

Conocimientos

“Y aquí han aprendido mucho los niños, saben diferenciar los colores... ya va... súper avanzadísima” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“No sé, porque yo me he sorprendido de muchas cosas que sabe mi hijo, mi hijo dice su nombre completo, cuenta hasta 10, sabe números en inglés” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“...les enseñan cosas nuevas, a diferenciar los colores, cosas que tienen que cuidar” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“...mi hijo sabe las vocales, el abecedario, los números, los colores, en inglés también” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“...sabía los colores en inglés, los números en inglés. Las tías se reían porque les hablaba en inglés...” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Si, se refuerzan lecturas... se estimula mucho” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Yo por lo menos jamás pensé que le iban a enseñar inglés” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

Habilidades psicomotoras

“Pero el aprendizaje también es por habilidades, o sea saber que el niño se puede mover, sacar algo, poner, aprender a subir y bajar escaleras...esas habilidades son en las que avanzan” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Hasta en el desarrollo psicomotor, ella llegó sin caminar y ahora aprendió a caminar...” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

Adquisición del lenguaje

“Que los niños aprenden porque yo he visto varios niñitos que con suerte hablan y ahora hablan hasta por los codos... y las tías los incentivan, que ellos pueden (...) ellas se dedican niño por niño...” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“La experiencia ha sido muy buena, ha aprendido mucho, antes hablaba muy poquito y en estos 3 años que lleva aquí el cambio ha sido notable” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

Dentro del desarrollo de habilidades hay especial mención a las ligadas al aprendizaje del control de esfínter, la adquisición de hábitos alimentarios y el comportamiento a la hora de la ingesta y los hábitos de higiene y aseo personal.

Control de esfínter y no uso de pañales

"...ahora mi hija está dejando los paños, el pañal y a veces cuando se hace pipí o algo me llaman, -mire la niña le hizo falta alguna ropa- Siempre está muy pendiente y eso es lo que me gusta" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"...ellas mismas andan preocupados de llevarlos al baño, entonces uno en la casa igual hace lo mismo para que se vayan acostumbrando" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"El control de esfínter igual porque en otros jardines no lo hacen y te dan tareas para la casa y en marzo tiene que tráelo sin pañales y acá no..." (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

"...que vayan al baño solito... le saca los pañales" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

Hábitos alimentarios

"...pero ahora aprendió a comer solo" (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá)

"...de chiquitito aprenden a comer a servirse a sentarse a sentarse en la mesa" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"Muy satisfecha... mi hijo llegó comiendo muy poco. Hoy día me dijo la tía comió poquito o probó, pero para mí era harto porque en la casa me costaba mucho" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"Ha sido un avance muy grande. No comía nada, ahora come" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"Ella está comiendo sola y eso lo aprendió acá" (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

Higiene

"El niño lo hace... tiene 2 años y se lava los dienteitos... y yo ahí le digo, tiene que... después de cenar, después de comer... como un hábito se mantiene" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"Los hábitos de higiene que ellos tienen porque ellos saben que se tienen que ir a lavar las manitas antes de almorzar, lavarse los dientes, entonces, todos esos hábitos de higiene que ella también le ha enseñado a los niños" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"La tía se preocupan de todo desde que llegan, lo primero que hace cuando llega le lava las manos porque viene de afuera" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana)

"...(me dice) tienes que lavarme los dientes porque en el jardín me los lavan después de jardín"... eh...

"tienes que lavarme las manos..." (Clásico de Administración Directa, Atacama).

Metodología de Enseñanza: Aprendizaje Mediante el Juego

Otro elemento que produce una alta satisfacción son los métodos de enseñanza aplicados en las UE – asumidos como una metodología de la institución- siendo estos métodos caracterizados como una enseñanza basada en el juego o aprender jugando. Es así que existen múltiples menciones a la enseñanza basada en el juego a la experiencia práctica de los niños.

Es común en la mención a esta metodología de enseñanza la referencia al desarrollo de otras actividades en las que los niños adquieren conocimientos de una manera experiencial como la celebración de efemérides y actos conmemorativo, así como también, actividades innovadoras como el yoga.

"...tiene que ver... no es como que los niños los sienten a enseñarle algo, sino que todo lo hacen de manera didáctica (...). Entonces, las tías yo me he fijado que todo lo buscan de enseñar a través del juego (...) tiene una dinámica (...) que todo a través del juego" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Me gusta la pedagogía o metodología JUNJI que se enfoca mucho en que los niños aprendan desde el juego, me gusta ese modo de abordar la experiencia, mi hija está haciendo entre comillas kínder acá, no tiene cuadernos ni nada, aprenden desde el juego, las tías dicen que ellas ven el interés del niño y desde ahí van trabajando y la mía ya está aprendiendo a leer siendo que no ha tenido cuadernos, no tiene esa estructura formal de colegio” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Tiene otro modo de enseñar, no es como los otros jardines. Acá les van enseñando en el juego, a través del juego ellos van aprendiendo (...) Yo creo que así es mejor porque no es tan estresante para los niños” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Y las tías igual incorporan, que la música, que aprendan cosas” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Aprender jugando, haciendo cosas lúdicas y son innovadoras y creativas” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

7.1.3.2 Horarios

La percepción en relación a los horarios de funcionamiento de las UE es diversa y depende de factores concretos que inciden en los diferentes niveles de satisfacción de las familias con estos.

Esto es relevante, pues se constató una mayor divergencia de los niveles de satisfacción de las familias en este ámbito.

Básicamente, a modo de síntesis, la satisfacción en torno a los horarios depende de las condiciones de cada apoderada, siendo el aspecto más relevante si se encuentra o no trabajando, si tiene posibilidad de flexibilizar su jornada laboral o si tiene redes de apoyo –personas que puedan asistirle en la entrada y salida del párvulo del jardín- en caso de necesitarlo.

Ahora bien, los factores asociados a las UE, que inciden en las nieves de satisfacción, tienen que ver con la disposición del personal a cargo de la UE para atender posibles contingencias de los apoderados para cumplir con el horario, tanto de entrada como de salida de los párvulos. Al respecto, se constató de manera generalizada, que el personal a cargo de la UE suele ser comprensivo, ante posibles contingencias que deriven en retrasos, lo que genera satisfacción en las familias.

Cabe mencionar múltiples referencias a la buena disposición del personal de la UE en cuanto a las posibilidades del horario. Estas observaciones apuntan a su asistencia en caso de distintas necesidades, como es contingencias particulares en la entrada o en la salida, como también situaciones más permanentes, como el caso de una directora que comienza su jornada voluntariamente temprano para que los apoderados puedan cumplir su horario de entrada laboral.

Atención de contingencias en la salida del jardín (flexibilidad horaria)

“Y a veces va en los padres, también, porque a veces si uno como padre se va a demorar (...) yo he visto que las tías lo han hecho, no con todos, pero sí lo han hecho” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá)

“O sea siempre vengo antes, 3 o 3:30, a la hora que me desocupe vengo a buscarla, pero me ha tocado veces en que son las 4 y todavía estoy en Vallenar y llamó a la tía diciendo que voy en camino y allá me dicen que no me preocupe” (Modalidad Alternativa, Atacama)

“Ella tiene su horario de salida y usted viene acá y ella nunca se va a las 17:00 ni 16:00 de la tarde, ella se va como a las 19:00...” (Modalidad Alternativa, R Metropolitana)

Atención de contingencias en la entrada a jardín

“Los horarios son muy flexibles, si tú no puedes traer al niño a las 8 y media, 9 de la mañana, lo traes a las 10 y ellos te lo reciben con mucho gusto, no ponen un pero ni nada” (Vía Transferencia de Fondos, O’Higgins)

“Están recalcando que uno sea puntual en la llegada sobretodo, pero no es como drástico que si no llegó a las nueve el jardín se cerró” (Clásico de Administración Directa, Biobío)

Por su parte, el acceso a la extensión horaria es una fuente crítica de satisfacción para las familias. Las familias que tiene acceso a esta manifiestan altos niveles de satisfacción. En cambio, las familias que no logran acceder a esta, porque el jardín no cuenta con extensión horaria o no le son asignado alguno de los cupos disponibles para los párvulos, manifiestan satisfacción.

La percepción positiva, se basa en que la extensión horaria, permite realizar otras actividades, principalmente, laborales y de estudio. De este modo, que el jardín funcione en horario laboral posibilita realizar actividades laborales o de otra índole, pues es en horario laboral donde funciona el comercio y distintos servicios.

Acceso a extensión horaria

“Sí, muy satisfecho y también sobre todo porque nosotros ambos trabajamos, nos dieron la posibilidad de extensión horaria y eso nos solucionó la vida...” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Cuando existió también la posibilidad de ponerlo en extensión horaria también sentí una buena recepción por parte de la directora, entendía mi situación, entendió que yo necesitaba trabajar en ese momento en base a turnos y también pudo gestionar mi solicitud para extensión horaria y eso me ayudo harto a mí a poder trabajar tranquila, no tener que llevármelo a mi trabajo” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

La carencia de extensión horaria es señalada negativamente, como un elemento a mejorar en el jardín. La insatisfacción al respecto apunta a lo mencionado, referido a que el horario de funcionamiento, sin extensión, imposibilita el desarrollo de actividades laborales o de otro tipo.

El principal argumento para señalar la disconformidad con los horarios de entrada y salida de los infantes, apunta a que estos no se ajustan a un horario laboral normal, debiendo depender de otras personas, que en ocasiones no tienen disponibilidad, o de las posibilidades, igualmente inciertas, que les den en sus respectivos trabajos.

Falta de acceso a extensión horaria

“Mi mamá la pidió (acceso a extensión horaria) y le dijeron que no. Yo el próximo año voy a tener dual y voy a salir tarde del jardín entonces no voy a poder salir temprano a buscarlo (...) entonces prefería no ir los días viernes y quedarme en la casa para ver a mi hermano” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá)

“...yo salgo a las 18:30, mi esposo sale a las 19:45 y alguien amablemente hace el sacrificio porque me lo está ciudadano de favor en cierta forma, a las 16, la tía ...lo viene a buscar, se queda en mi casa hasta la hora que yo salgo...” (Clásico de Administración Directa, Atacama). *“...extensión horaria...Eso es algo que a mí por lo menos me beneficiaría mucho”* (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Pero hay papás que necesitan el horario completo, la extensión horaria, pero... En otros jardines hay, pero aquí creo que es porque está recién empezando” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Hay muchas mamitas que trabajan y que les cuesta coordinar los horarios y creo que debería hacer alguna extensión horaria pero solo para los papitos que trabajan o que lo necesitan” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“Como JUNJI lo deberían ver porque todos nosotros tenemos que presentarnos a las 8:00 en nuestros trabajos. Yo creo que por ahí está el tema. ¿Cómo dejo a mi hijo si tengo que presentarme a las 8 en el trabajo? Ahí hay algo que no está bien, el horario debería ser un poco antes pensado en los papás...” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

Baja disposición de los equipos para flexibilizar los horarios

“Con respecto a eso, por ejemplo, hasta cierto momento de este año yo necesitaba que a mi hijo me lo recibieran quizá a las 8, 8:15, pero como te digo sabía que el horario era a las 8 y media. Me ocurrió solo una vez que vine y estuve acá antes de las 8 y media y a las 8 y media no me lo recibieron...me dijo “tiene que esperar a que las tías...” y las tías estaban todas acá y una se fue a la sala de mi hijo y no me lo recibía, entonces...” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

Dificultad en el horario de ingreso

“Me incomodó un poco porque yo vivo muy lejos no podía... a las 8:30 de la mañana llegar a mi casa y volver a salir a buscarla porque vivo muy retirado del jardín. En mi caso era un problema y no la traje durante dos meses” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Lo de los horarios de pega. El rango de horario de la mañana para entrar es entre 8:30 y 9:30 ¿qué hace una mamá que entra a trabajar a las 8:00?” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Falta de atención de las contingencias a la salida de los párvulos

“Porque estamos ocupados, a veces salimos tarde, estamos llegando tarde a recogerlos” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Sí, también por ese tema que de que dijeron que a las 13:00 entonces varias no tenían redes de apoyo ¿cómo lo hacían?” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“A las 16:30 no sale nadie del trabajo.” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Entonces el problema para muchas mamitas es que a veces también salen más temprano, ahí cuesta un poco coordinar con el horario de trabajo” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“Por eso yo la tenía allá en Integra, en lista de espera, si es que entro a trabajar en marzo... ojalá, Dios quiera” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

7.1.3.3 Alimentación

Existe una alta satisfacción con la alimentación entregada por el jardín a los párvulos. Se destacan temas como la palatabilidad del alimento e información sobre la alimentación (minuta), como también el cambio de hábitos por parte de los y las niños. Esto último apunta a considerar que el jardín desarrolla el gusto por determinados alimentos que los niños en el hogar rechazan probar. Así, es común encontrar menciones que destacan que las y los niños comen determinados alimentos en la UE y no en sus hogares.

Comida sana y completa

“La alimentación Igual me gusta que sea sana (...) se alimenta bien y eso me gusta” (Modalidad Alternativa, Atacama)

“Claro, que la hacen comer de todo, tenía su comida, postre...” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“La alimentación es súper buena” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“...le está dando una comida saludable, balanceada, con lo que ella necesita y además estoy informada de lo que ella está comiendo diario” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Información sobre la comida

“Lo bueno de que acá informan, a principio de mes nos mandan la minuta con todo lo que los niños comen. Entonces, para mí eso es súper bueno porque si mi hija se enfermara de la guatita yo puedo revisar la minuta y mi hija comió esto hoy día” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“...yo estoy contenta porque ella come betarraga porque es muy necesario para el crecimiento y yo no hago en la casa porque no me gusta. Y por ese lado yo estoy bien con la alimentación de acá” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Aceptación de sabores y alimentos

“La mía es al revés, en la casa no le gusta tomarse la leche, pero acá sí” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá)

“Pero sí, le agarró el ritmo a las legumbres que en mi casa no quería, que no, pero aquí sí” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Es que el mío no tomaba leche, nada... y hora el mío toma leche” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Yo satisfecha, porque en la casa hay comidas que el acá las come y en la casa no” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Yo en la casa con la mía tengo que pelear para que coma verduras, pero aquí no, se las come” (Modalidad Alternativa, Biobío).

“El mío, de primero no comía porque era sin sal, pero ahora come todo, hasta leche toma” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Por otro lado, aunque en menor volumen, existe una serie de consideraciones negativas acerca de la alimentación. Estas consideraciones principalmente apuntan a la falta de variedad en los alimentos, a la falta de agua y a la palatabilidad de los alimentos.

Falta de variedad en la alimentación

“Que no se varía, no se varía” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“...puro huevo, desayuno huevo, después huevo” (Modalidad Alternativa, Tarapacá).

“Yo siento que es poco atractivo el desayuno, pan con mantequilla, pan con tomate, pan con queso... igual es fome porque si todos comiéramos todos los días lo mismo nos aburre” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“...no sé, el pollo y la carne y pescado muy poco, legumbres, mucho carbohidrato, la cantidad de frutas son las frutas de la estación que al final son las mismas frutas todo el año” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Bajo consumo de agua

“... yo le reclamaba a la tía que les diera líquido a los niños, denle agua, jugo o algo” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“...no hay agua y mi hijo llega, pero... sediento, sediento... el año pasado también pasó porque era... se dona el agua y los papás no lo traen... no sé cómo se podría implementar ese consumo de agua en el jardín” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá)

Palatabilidad

“Porque debe ser mala, yo nunca la he probado, pero se me imagina que debe ser comida de hospital a lo mejor” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Es que en la casa se cocina con el saborcito” (Clásico de Administración Directa).

7.1.3.4 Seguridad Unidad Educativa

La seguridad de la UE también genera divergentes niveles de satisfacción, siendo estas mayoritariamente negativas. Las consideraciones positivas principalmente se ligan al cuidado de la seguridad de los párvulos por parte del equipo educativo, mientras que las negativas guardan más relación con la inseguridad que les brindan distintos espacios, dada su infraestructura, y la falta de vigilancia.

Comenzando por las consideraciones positivas, existe una visión generalizada acerca del celo en el cuidado de los niños por parte del equipo educativo del jardín ante distintas situaciones que pueden conllevar peligro.

La atención permanente del equipo, es destacado, como un factor que ayuda a controlar los riesgos emanados de las condiciones de inseguridad por la infraestructura de los jardines o las bajas medidas de seguridad.

La baja tasa de accidentes, los protocolos de retiro o trato de niños por terceros, entre otros elementos, aportan a una concepción generalizada de bajo riesgo en la seguridad de los párvulos. Es decir, la seguridad de los niños se ve directamente asociada, principalmente, a la diligencia del equipo educativo por sobre las condiciones de infraestructura o contexto del lugar.

Rigurosidad de los equipos técnicos en el seguimiento de protocolos

"...el apoderado mismo [lo/la] tiene que venir a buscar (...) y cuando a veces no podía su mamá, tenía que llamar a las tías y las tías tenían que asegurar que realmente (...) Te llamaban por teléfono" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"una vez hubo un temblor y justo estaba el gobernador en el jardín. Entonces, la manera en que se ejecutó el protocolo igual sacó aplausos de parte del gobernador. Igual es un aspecto relevante" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"...el jardín es abierto entonces cualquier persona puede pasar y quedarse afuera. Entonces, a mí me pasó y me llamaron de acá la tía... y pasa que había un caballero que arreglaba la calle que es tío de mi hijo chico, pero ella no lo sabía... 'no, es que es su tío'" (Clásico de Administración Directa, Atacama).

"Lo otro es que cuando vienen a retirar los niños hacen firmar, no cualquier persona lo puede retirar" (Modalidad Alternativa, Atacama).

Dificultades en las medidas de seguridad controladas por la acción del equipo técnico

"...acá no hay cierre perimetral entonces tienen que tener mucho más ojo y aun así logran tener seguridad con los niños" (Modalidad Alternativa, Atacama).

Baja tasa de accidentes

"Mi hijo es súper inquieto, corre para todos lados y no ha tenido ningún accidente. Esta todo resguardado, por ejemplo, con esos fierritos acolchado" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"Hay otros jardines donde los niños tienen accidentes y mi hijo nunca ha tenido ningún accidente" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"Tenemos certificación de calidad por el tema de que nunca se ha caído un niño, y eso yo creo que en Vallenar no se pueden contar muchos jardines" (Modalidad Alternativa, Atacama).

"...cuando llegué no se había caído o se ha golpeado no sé alguna fractura". (Modalidad Alternativa, O'Higgins).

Las consideraciones negativas apuntan principalmente a falta de condiciones de infraestructura o de resguardo ante contingencias naturales (e.g. sismos) o no naturales (e.g. incendios). En otro sentido, la inseguridad de la UE también se vincula al conocimiento u ocurrencia de robos en la UE en el pasado, principalmente, cuando se emplazan en sectores de alta vulnerabilidad.

Inseguridad por antigüedad de las construcciones o falta de seguridad

“Igual el tema de que esa sala que existe desde que yo tengo uso de razón, yo tengo más de 25 años, imagínese, la seguridad para los niños, imágenes un movimiento fuerte, yo creo que la sala ya está molida” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“...porque no hay un área de seguridad” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

“Ninguna sala tiene vías de escape” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Atrás la cerámica, todas esas cosas que están así encima que fuera cerámica de la combustión, porque como está el peligro que pueda producirse un incendio” (Modalidad Alternativa, Los Lagos)

“...y los portones abiertos de par en par porque cuando llegan las camionetas que vienen a dejar el tema de la alimentación no dejan cerrado. Nosotros hemos avisado a las tías” (Modalidad Alternativa, Los Lagos)

“...los extintores que no están donde deberían estar, la alarma esas cositas, el botiquín” (Modalidad Alternativa, Los Lagos)

“El tema del cierre perimetral igual es preocupante... yo lo veo por mi hijo, tú lo sueltas y arranca, es como que quiere correr y correr, imagínate y se arranca” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

Contingencias naturales y no naturales

“...hubo movimientos aquí y se cayeron partes de la sala, entonces, se preocupa uno. No vamos a decir que eso es nuevo, sabemos que esto es antigua, que tiene su tiempo, por ende... pero a veces uno... cuando empieza a temblar y empieza a mover, me pongo las manos en la cabeza... esto viene duro, esto viene duro... (...) por ese lado de la seguridad” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

Seguridad del lugar ante robos.

“...lo que pasa en la noche. Se han metido a robar. Entonces falta un poco de seguridad en ese ámbito.” (Vía Transferencia de Fondos, Atacama).

“Con la protección tal vez, podría ser un muro más alto. Porque acá al lado se estacionan camiones” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Dicen que cámaras no pueden haber. No sé porque no puede haber” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Claro, es eso. Esa parte le falta, seguridad porque aquí adelante está todo cerrado, pero atrás es fácil entrar. No sé de repente uno se pone a pensar en la gente mala, entonces igual...” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“...un tiempo sufrimos varios robos, se robaron teles, faltaba seguridad. Entonces lo poco que había se lo robaron” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“En el caso de nosotros teníamos plata juntada y se metieron a robar la plata y después nosotros teníamos una alfombra para lo mismo y se robaron la alfombra” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“...el tema de los robos es en la noche, en lo oscurito, todo lo oscurito” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

7.1.3.5 Infraestructura

Respecto a la infraestructura, la percepción de las familias aborda su satisfacción general con la UE y aspectos más acotados. Dentro de estos aspectos se pueden encontrar frecuentes menciones a patios, salas y baños, principalmente.

En primer lugar, la percepción general sobre la infraestructura apunta principalmente a que, a pesar de cubrir sus necesidades, lo hace de manera acotada o apenas suficiente. En este sentido, es recurrente la percepción de una infraestructura frágil y la falta de espacios. No obstante, se observan percepciones positivas en base a las cuales se presenta un alto nivel de satisfacción.

Patios

Las menciones en lo referente a patios tienden a dividirse según se considere el espacio como adecuado o no al desarrollo de las actividades de los niños: si el espacio es considerado como pequeño, se plantea como un impedimento al desenvolvimiento de los niños, mientras que espacios más grandes precisamente apuntan a lo contrario. Es pertinente mencionar que el patio también se considera en línea de posibilitar o no el desarrollo de actividades con las familias dentro del propio recinto. Así, espacios reducidos dificultaría el desarrollo de actividades por los niños con asistencia de sus familias.

Consideraciones positivas sobre el espacio

"...tienen harto espacio para jugar acá" (Clásico de Administración Directa, Atacama)

"...las condiciones del jardín de Zapallar... súper penca. Era chico, no tiene patio, nada. Así que la verdad me gusta este jardín" (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Consideraciones negativas

"tenemos que buscar un espacio donde lo podemos hacer algo, porque el espacio es muy reducido" (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"Como para... para tener más actividades... porque no hay mucho espacio para toda la gente que quiere venir y uno invita gente de afuera para que igual..." (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

"A penas hemos entrado y salido... sí he visto donde juegan ahí, pero es pequeñito" (Modalidad Alternativa, Tarapacá).

Salas

Las consideraciones del espacio en sala, a diferencia de lo ocurrido con el patio de recreo, manifiestan una dualidad en la consideración del espacio. Así, que el espacio sea pequeño posee menciones tanto positivas como negativas. Las consideraciones positivas del espacio pequeño apuntan a ser este acogedor y factible de ser vigilado con celo por parte del equipo educativo, evitando así posibles accidentes. Por su lado, las consideraciones negativas apuntan a que en espacios pequeños un infante no puede desenvolverse con la soltura que requiere alguien de su edad.

Consideraciones positivas sobre el espacio en sala

“Yo puse medianamente satisfecha, hubiera puesto poco satisfecha, pero a mí me gusta que sea chico encuentro que hay más visibilidad de las tías por ese aspecto” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Porque en las salas son súper acogedoras nada que decir” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Pero si me gusta porque yo he trabajado en otros jardines y por ejemplo acá las salas son grandes, tienen dos salas” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Mejor po, porque era más pequeñito, iban a estar las tías con todos ellos ahí” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“Bueno para mí lo que me hace feliz es el entorno que esta más grande, el entorno es grande. Bueno esta pieza de acá es más grande, pero antiguamente era más chico el espacio” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

Consideraciones negativas sobre el espacio en sala

“Sobre todo para los más grandes, que de repente necesitan espacio más amplio” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Las salas, que es muy chico para varios niños” (Modalidad Alternativa, Tarapacá).

“Más espacio para los niños porque usted ve que es una pura sala del jardín, por ejemplo en hora de recreo cuando salen los niños más grandes los pequeños no pueden salir a jugar afuera, van a tener que estar en una sala, imagínese en tiempo de verano cuando hace calor los niños metidos en la sala sin tomar aire, la infraestructura en general, tienen muy abandonados este jardín siendo que es excelente en calidad de educación, de cuidados es excelente, pero lo tienen muy abandonado” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Es que la estructura del jardín ya es demasiado pequeña para a demanda de la población que hay acá. Y es más, porque acá no hay solo niños que vienen del sector, porque se supone que cada apoderado debe tener de la población, se supone porque hay jardines en todas las poblaciones. Entonces el jardín es demasiado pequeño, y este jardín ha sido así desde que se inició así. No hay espacio para la cantidad de niños que hay” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Yo lo veo en los niveles medios, los niveles medios tienen una sala muy pequeña para la cantidad... o se, si uno piensa que si sacamos los muebles o salvamos todo quizás si dan los metros cuadrados, pero hay que considerar el inmueble para los niños, hay que tener la combustión” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

Sin embargo, a diferencia de lo ocurrido con patio, donde las observaciones principalmente apuntaban al espacio, en las salas se manifiestan también condiciones que apuntan a si poseen o no las condiciones idóneas para el trabajo con niños, especialmente en lo referente a resguardo de la climatización. Salas extremadamente calurosas y sin ventilación o frías¹¹ fueron temas mencionados por familias participantes.

Resguardo de la climatización de la sala

“Cuando se levantan a veces uno llega y el calor está concentrado acá adentro, yo no entiendo cómo pueden dormir así” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Como dice Andrea el tema de la ventilación para los niños, yo el año pasado igual pregunte por lo mismo, si se podían poner ventiladores en el techo por el tema de que las salas son muy cerradas, es muy calurosa en el sentido de que hay niños que se quedan en la tarde e igual eso favorecería en algo” (Modalidad Alternativa, Atacama).

¹¹ Sobre el resguardo del frío se puede observar el apartado sobre recomendaciones, donde la ausencia de leña en Los Lagos es una demanda sumamente generalizada.

“Creo que hay que afinar detalles como aire en los salones porque hay demasiado calor y hay cositas por lo menos en el patio que hay que completar: el techo, hay que hacer varias cosas” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).
“Igual porque le llega, para este lado llega mucho el sol en la tarde y para acá en la mañana, entonces los niños igual acá no tienen mucho techo” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

Baños

La situación de los baños es descrita como deficiente en muchos casos, aunque apuntando a una considerable diversidad de temas. Aspectos como espacio, disponibilidad (disposición) o condición del espacio, resguardo de químicos de limpieza (e.g. cloro), etc. son algunos de los elementos mencionados. Resulta interesante destacar que, a pesar de ser un tema recurrente, es difícil encausar las observaciones en tipos concretos de demandas, pudiendo solamente ser descrito como deficientes condición de baños.

Consideraciones negativas sobre el espacio de baños

“Y lo bueno es que nunca se hizo del 2... ah, sí se veía enfermo de la guatita no tienen lava... lavadero de tras... de potito, en medio menor, sólo en la sala cuna, entonces, tenían que sacarlo... bueno, yo lo vengo a buscar al tiro porque vivo cerca, pero me mostró la tía que, si él se hiciera, usara pañales, tendrían que bañarlo afuera” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“Es lo primordial por el tema de que ellos se pueden arriesgar a una enfermedad que provocan los niños del colegio porque ellos ocupan los baños de los niños del colegio entonces los niños del colegio ya son grandes, puede que estén enfermos y las infecciones para los niños chicos igual son complicadas” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“La altura de los baños” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“deberían mejorar el tema del cuidado de los baños de los niños porque tienen todas las tapas malas” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“La semana pasada o antepasada hubo que venir a buscar a los niños porque el baño colapsó” (Modalidad Alternativa, Biobío).

“O el mismo baño... tener un baño para las niñas, otro para los niños” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“Yo no me había dado cuenta de que el baño que esta acá que se da en conjunto con la otra sala y no hay una separación, imagínese que alguien entre” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

7.1.3.6 Equipo Educativo

La consulta sobre la satisfacción con el equipo educativo del jardín manifestó un elemento particular, referido a la polaridad de opiniones según la característica que se consultara. A pesar que hubo una fuerte tendencia en caracterizar positivamente el desempeño del equipo educativo, aspectos ligados a rotación y reemplazos del personal fueron profundamente criticados. A continuación, el detalle de esta evaluación.

Características de Desempeño

El desempeño del equipo educativo fue catalogado por una amplia generalidad como muy satisfactorio a sus intereses. Dos elementos fueron los que primaron en esta consideración, siendo el primero la calidad profesional de los equipos y el trato cariñoso con los niños y niñas. Sobre el primer elemento, se menciona aspectos como la profesionalidad en general (regularidad, conocimientos, preocupación, etc.),

planificación y el trato pedagógico. Por otro lado, el cuidado con cariño, la generación de vínculos, el apego, etc., se asoció al buen trato.

Calidad profesional y organización

“es muy buena educadora, no es la primera vez y varias veces he escuchado que es muy buena educadora, y con la tía... nada que decir, súper buena, súper cariñosa” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Entonces, el cambio radica en la calidad de las profesionales que hay acá y ellas son las que a cada uno de los temas que nos involucran que pueden ser diferentes hace que se” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Yo estoy satisfecha porque he visto que las tías igual hacen su trabajo” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Son muy preocupadas... tienen un esquema de anotar papelitos de lo que los niños van haciendo en el día, como los logros y nos van poniendo en sus casilleros” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“aquí, la parte profesional la miro también como bien, o sea yo creo que las tías están bien preparadas, se preocupan harto de los niños” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“las tías tienen la vara muy alta, ningún jardín de acá se puede comparar a este jardín, será pequeñito y todo, pero tiene la calidad de profesionales...” (Modalidad Alternativa, Biobío).

Buen trato, cariño

“Es que le agarran un cariño, esa es la idea, que formen un apego con ellas” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Yo creo que, para el buen trato, primero tiene que haber cariño. Si no hay cariño no hay buen trato... ellas trabajan con niños ajenos, no son directamente de ellos. Y para eso tiene que haber mucho cariño...” (Vía Transferencia de Fondos, Atacama).

“En general, las tías tienen mucha empatía con los niños” (Modalidad Alternativa, O'Higgins).

Resulta interesante destacar que esta noción de buen trato y cariño no solo se liga al personal de trato directo con los párvulos, sino también con personal de la UE que desempeña otras funciones, como el aseo o el personal de la cocina. Esto, aunque emergente y no profundamente mencionado, apunta a ser un elemento relevante. ¿Qué ocurriría si esta sección del personal no cumpliera los estándares de cariño y trato que se espera tengan con los niños y niñas? E muy probable que si esto ocurriera, mermaría y permearía la experiencia, pues se aprecia la concepción del personal como un todo.

Menciones a personal más allá del equipo educativo

“Y hay mucha colaboración igual de las de alimentos [sí, ayudan] igual de las [Harto] tías de aseo... siempre están ayudándole a las otras cuando no... y uno como a veces está aquí igual también toca” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“Como dice la compañera, la vocación, la entrega, esa pasión que realmente se siente desde la niña de la cocina, de la señora del aseo y de las tías, incluso yo traigo a Laura a las 9:30 de la mañana y ella está hasta a las 16:00, hasta las 15:30. Sobre todo con este tema de los paros he tenido un apoyo incondicional y eso se lo agradezco y la verdad que estoy muy agradecida y no sé cómo pagarlo (...)” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Con las tías, con todas las tías. Desde la educadora hasta la persona que hace aseo son todos muy amables. Por ejemplo, las tías que hacen aseo a los niños los conocen por sus nombres” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

Rotación y Reemplazos

La rotación y reemplazos del personal de sala se señalan como situaciones de insatisfacción en lo referente al cuidado de los párvulos. Ambas situaciones resultan ser una problemática común y transversal que emergen en todos los grupos consultados.

Para el caso de la rotación de personal, la principal problemática identificada apunta principalmente al efecto negativo que genera el cambio de personal en los párvulos debido al impacto en el apego y la adaptación. Se plantea que las niñas y niños generan un lazo emocional con quienes los cuidan, siendo este proceso interrumpido por la rotación de personal, debiendo comenzar a desarrollarse nuevamente. Esta situación, a pesar de observarse como inevitable en algunas ocasiones a consecuencia de impostergables que pueda sufrir el personal a cargo, también se manifiesta como excesiva, en línea de ocurrir, en ocasiones, varias veces dentro de un mismo año.

Por otro lado, la situación de los reemplazos apunta principalmente a la existencia de periodos de vacío entre la ida de una profesional del equipo de sala y la llegada de un nuevo miembro. Este periodo vacante se señala como problemático, pues significa tanto una sobrecarga laboral para el resto del personal de sala, que deben cubrir sus labores, más las de la persona ausente, como una posible pérdida del cuidado en la atención de los párvulos precisamente a consecuencia de la sobrecarga.

Rotación: dificultades en el vínculo y rotación constante

“Cuando estuvo el jardín en paro, sólo una tía estaba acá, y mi hija no se da con cualquier tía, sólo la de ella, y la metí a la salita que está aquí porque ellas estaban recibiendo todo tipo de niños, a lo que la dejo ahí me escondo atrás porque tampoco la voy a dejar llorando y empezó ‘¡No, mamá!, ya vámonos, quiero ir donde la tía’, y la tía no estaba, se quería quedar pero en su sala, yo le dije que nos fuéramos a la casa porque ella no estaba ahí se quería quedar con ella, nos fuimos para la casa porque tampoco la iba a dejar llorando” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Es que se acostumbran. Por ejemplo, el mío estuvo un mes con una tía, al otro mes con otra, y al tercer mes con otra” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“La rotación de las tías, van cambiando y a los niños les cuesta adaptarse” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“El año pasado nos pasó que nos cambiaban mucho a las tías. En medio semestre tuvimos 4 tías” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Educadoras, porque tú tienes en la sala la educadora y la técnica, entonces no sé, pasó este año que a mitad de año o de camino cambiaron a alguna, entonces nuestros niños ya están acostumbrados con sus tías, a principio de año tienen su proceso de adaptación” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Si hubiera sido en mi caso que mi hija una semana hubiera estado con una tía otra semana con otra tía era complicado que los niños se adapten, igual hacer hartito fiato con las tías” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Es un problema para los niños, para adaptarse” (Clásico de Administración Directa, Biobío)

Reemplazos: sobrecarga laboral y posibles desatenciones al cuidado

“Si, y yo creo que falta una educadora en sala cuna, porque hay una para las dos salas cuna, y la tía Cristi pide hartito, pero no llega, y debería haber una por sala para así sacarle más provecho aun a los más chiquititos” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Algo que la respalde a ella porque ella está trabajando una hora y media demás” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“En esta sala hubo un paseo de tías, las titulares estuvieron que prácticamente todo el año con licencia (...) y fue la que estuvo todo el año hasta el día de hoy. Pero el otro cupo de reemplazos se cubrió después de que la niña se fue a otro jardín. Entonces, estuvo siempre en el aire, estuvo cojo la sala entonces eso afecta el funcionamiento del jardín porque se tiene que venir una tía de la otra sala para acá y dificulta el trabajo en la sala que falte personal en la sala” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Porque, obviamente, que es normal que las parvularias o las auxiliares se enfermen, eso no se discute... pero tiene que haber un reemplazo fijo. No se pueden quedar 3 tías con 35 niños... que me pasó un día en la sala cuna, que tuvimos que retirarla antes por ese... por ese conflicto, que se enfermó la parvularia y una asistente” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos)

7.1.3.7 Trato y cuidado

La consulta sobre la satisfacción con el trato recibido por el equipo educativo y el cuidado a los párvulos se tendió a entremezclar, señalándolo como un elemento único. Así, resultan unívocas las respuestas que apuntan a una completa satisfacción. Los elementos que se distinguen de esta situación se dirigen a un cuidado y trato diligente, profesional y cariñoso, pero además se apunta a que esto incluso va más allá de sus funciones, siendo un trato personal y familiar. Son comunes las menciones que asocian al equipo educativo como un familiar, específicamente como una madre, para los niños y niñas.

“Claro, acá ellas se preocupan por nuestros hijos. Se nota que las tías están aquí por vocación” (Clásico de Administración Directa R. Metropolitana).

“Encuentro que al ser chiquitito es como más acogedor siento yo porque hay otros jardines que tienen siete salas, son muchas tías y son más niños que están dentro de una sala. Entonces, aquí son más chicas las salas, son menos capacidad de niños y uno como que tienen más la visión de las tías de estar pendiente de todos los niños. Y eso también que son preocupadas, que los ven sucios, se ensucian con la comida y les cambian la ropa cosa de que no estén sucios” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“En mi caso con la flexibilidad que han tenido por ejemplo con mi hijo que igual como que llora y todo. Entonces yo sé que igual da más pega. Que igual es pesado, pesa casi 12 kilos y él quiere andar en brazos y las tías yo sé que se rompen la espalda para que él ande en brazos y para que no lllore” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Lo bueno es que las tías se preocupan por lo menos si uno, no sé po’, si una niña de repente viene enferma ellas siempre están preocupadas, si los niños no comen a uno la llaman, le avisan y por lo menos mi experiencia con ellas ha sido súper buena” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“No, solo del centro de padres, sino que los apoderados también. Las tías siempre han estado presentes, por ejemplo, mi hija se enferma, me está llamando ‘qué le pasó a la Sofí por qué no ha venido’, ‘no tía está con bronquitis’ ‘ánimo no más que se recupere después son vemos cualquier cosa que necesite estamos aquí no se preocupe” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Resulta interesante la mención a situaciones particulares que ejemplifican para los apoderados y apoderadas el buen trato y preocupación que se les entrega a sus hijos e hijas. La imagen planteada se desarrolla como una serie de detalles o hitos que en conjunto forman esta opinión. El llamado particular a la apoderada por parte de un miembro del equipo educativo ante la inasistencia de un párvulo es un ejemplo bastante mencionado que apunta a este trato personalizado que forma esta buena opinión. Se asimila como un detalle importante que incluso supera las funciones de la profesional a cargo. Se observa como una preocupación genuina, más allá de la obligación personal.

7.1.3.8 Higiene

Un tema consultado que se vinculó recurrentemente al trato y al cuidado es el de la higiene. En esta línea, la higiene fue abordada por los y las respondientes tanto considerando la higiene personal de sus párvulos, como en términos del aseo de la UE. A pesar de ser temáticas distintas, en ambos casos las menciones apuntaron al cuidado y satisfacción con el punto.

Para el caso de la higiene de los y las párvulos, se mencionó distintas prácticas realizadas por el equipo educativo como muestras de cuidado y atención. Así, el cambio de ropa al finalizar la jornada, el peinarlos, el lavado de manos, de cara, de dientes, etc. es visto como un esfuerzo permanente, que denota cuidado, por la mantención de la higiene de los niños y niñas a su cargo. En esta línea, muchas menciones apuntan a la higiene no solo por su cuidado, sino por la generación del hábito de limpieza personal

En lo referente al aseo de la UE, las menciones apuntan a la limpieza constante y el cuidado al detalle. La limpieza de espacios comunes (salas y baños) y a juguetes y material didáctico, es recurrentemente mencionada y valorada positivamente.

Higiene personal: cuidado y desarrollo del hábito

“Satisfechas porque igual el niño se entrega limpio, se entrega con las mudas que nosotros le mandamos, les cambian la ropa, les echan sus cremas, talco” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Las mandan bien aseaditas en la tarde, con su colonia, peinado y siempre mudada con su otra ropa, toda... bien, en ese sentido hay que decir... a mí nunca me las han entregado sucias, a ninguna de las 2 niñas” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“Los hábitos de higiene que ellos tienen porque ellos saben que se tienen que ir a lavar las manitos antes de almorzar, lavarse los dientes, entonces, todos esos hábitos de higiene que ella también le ha enseñado a los niños” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Los niños siempre cuentan todo yo sin preguntarle bueno la mía es un poquito más despierta creo yo que el resto, ella cuenta todo lo que hacen con las tías, que las tías hicieron esto, que si la peinaron, si le pintaron las uñas.

Entonces, se nota y de hecho cuando los hijos son únicos y que quieran volver” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“El tema de los piojos... las tías los revisan... cosa que yo, de verdad, no había visto en otro jardín” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“Si porque no es solamente para que los papas vean que el niño esta limpio, sino que es todo el día” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

Aseo del jardín

“La tía un puro día a la semana que es el día jueves o viernes que ella se dedica a limpiar, que le pone cloro a todos los juguetes, lava todo” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Muy satisfecha, en general yo encuentro que el jardín siempre está limpio, incluso cuando los niños están comiendo recogen y las tías limpian. Recuerdo el año pasado que unos días no había días del aseo, no sé que pasó, salieron con licencia las dos. Incluso ahí las tías que se turnaron para ir haciendo aseo y limpiando, aun así, el jardín estaba súper limpio, siempre está muy limpio” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Acá el jardín siempre está limpio, nunca he visto ni un papel en el piso. Más allá que los niños juegan y botan cosas” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

7.1.3.9 Recursos

Recursos didácticos

La situación del material didáctico, a diferencia de lo ocurrido con otros puntos abordados en satisfacción, resulta más claro en conformar una postura única por jardín, pero en extremo divergente entre jardines. En otras palabras, no se aprecian divergencias relevantes al interior de una misma UE, pero sí entre UE. Así, no obstante que una mayoría de jardines sostiene inconformidad con el material educativo, otras apoderadas plantean lo contrario.

Las UE que señalan encontrarse conformes con el material educativo lo hacen destacando dos situaciones complementarias principalmente. En el primer caso, apuntan a que la cantidad de material, su calidad y su renovación, es óptima para el desarrollo de las niñas y niños. En relación, un segundo grupo apunta a la solicitud al por parte de la UE de material de apoyo para la realización de actividades didácticas. Ambos aspectos son complementarios y se destacan positivamente en las menciones.

Conformidad con la cantidad, calidad y renovación del material didáctico

“Los materiales yo me imaginé que era por el tema de que tienen como para pintar hojas, recortes, pinturas, brillitos, cosas que los niños ocupan para trabajar, yo por eso puse que estaba satisfecha porque mi hija llega todos los días con un dibujo cuando viene” mira mamá Te hice una pintura” y aunque llega toda pintada, pero ver la felicidad de los niños y que tengan materiales para pasar celos a ellos para dibujar, recortar, que los niños vayan desarrollando su lado artístico cómo decirlo así yo siempre he visto que no les falta material” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Y aparte que ellos van renovando el... juguetes... la sala... yo me he dado cuenta de que lo van rotando, no siempre hay lo mismo [Sí] como que... bueno, gracias a que este jardín es bueno ellos tienen varios juguetes y todo y los van rotando para que los niños no se aburran con lo mismo” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Los van cambiando constantemente, llegan cosas nuevas, o las mismas tías” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Si siempre, yo siempre veo que llega material y lo van cambiando” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

Solicitud de material para actividades didácticas

“Es súper bueno, nada que decir respecto de eso, me gusta. Aparte han ido pidiendo y hemos ido mandando que la esponjita, la cosita” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Lo que sí piden harta ayuda las tías es cuando es reciclaje” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“En los otros jardines uno confecciona material, pero no de la calidad que se le entrega acá a los niños” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

Otro grupo de menciones, sin embargo, manifiesta críticas y disconformidad en lo referente al material educativo. Las críticas apuntan a todo lo contrario de lo que anteriormente se destacó como positivo, siendo planteada la falta de material didáctico, de renovación y de tener que autogestionarlo en base a donaciones realizadas por los propios apoderados y por el personal de la UE.

Falta de cantidad, renovación y autogestión del material didáctico

“Que no llega la suficiente cantidad” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá)

“Faltan juegos didácticos para ellos. Esa es la necesidad que tiene el jardín” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Más variedad. Porque en el fondo uno ve lo mismo” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“La falta de material didáctico, de juguetes ese tipo de cosas, como estimulantes. Yo he visto que en las salas los juguetes que hay o las cosas, y perdón, pero las traen las tías o las mamás” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Hay, pero no sé uno ve a una niña con una tacita, pero la tacita esta toda rota, son cosas pequeñas, pero que uno se fija, pero solo eso” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“Sí, porque los niños están aburridos de ver los mismos libros, los mismos juguetes y a veces nos dicen ‘si usted puede traer o ayudarnos con alguna cosita’” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

A pesar de no ser común, existen menciones a la percepción de diferencias entre UE según la modalidad a la que pertenezca. Las citas siguientes corresponden a dos apoderadas de una misma UE. A pesar de no haber gran número de menciones explícitas, si hay menciones de la sensación de diferencias entre UEs, apuntando principalmente entre modalidades y entre JUNJI e INTEGRA.

“Nosotros que vivimos la realidad con mi hija de estar en un jardín clásico JUNJI ahora estamos en un programa alternativo JUNJI es mucha la diferencia que ocurre ¿en qué sentido? En el material que llega, la cantidad que llega no es tan variado porque nosotras allá uno ve la sala en un jardín clásico y es mucho material muy variado y nosotros vivimos esa realidad y al llegar acá es prácticamente la muestra de lo que llega en el otro lado. Entonces, yo creo que esos niños necesitan la misma calidad de material y la misma cantidad porque yo creo que con esta diferencia que se hace de un programa y otro igual se vulnera los derechos de los niños. Creo yo. Y siento que la institución deja de lado el programa 2 dándole más énfasis al programa 1 que son los clásicos” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Yo también aquí en Rancagua es mucha la diferencia como decían las tías bueno, no sé si varia porque hay más salas niños pero si se nota la diferencia en cuanto a los materiales y todo. Acá muchas veces se ha tenido que comprar algunas cosas entre los mismos papás y todo” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

Equipamiento y Mobiliario

La situación del equipamiento y del mobiliario apunta a lo descrito anteriormente en material didáctico, con posturas homogéneas al interior de un jardín, pero heterogéneas entre jardines. De igual manera, las respuestas apuntan principalmente a la falta de equipamiento. Una diferencia importante es que, dado el tipo de elemento, no hay una tendencia a la autogestión, aunque hay menciones particulares sobre el tema.

Consideraciones positivas

“Este año nos llegaron mesas y sillas nuevas” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“Porque igual hace dos meses atrás arriba llegaron cunas. Nosotros vinimos a apoyar” (Clásico de Administración Directa, Tarapacá).

“De la sala, buena. El equipamiento de los juegos del patio” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“(…) Este año parece que se renovó todo, las mesas, inmobiliario, las sillas” (Modalidad Alternativa, Biobío).

Consideraciones negativas

“Con respecto al material opino igual que Andrea, mucho material, mobiliario están las mesitas y las sillitas, pero las tías se lo han ingeniado, los silloncitos que están adentro los han hecho las tías con material reciclado” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“El piso, porque la alfombra fue regalada entonces igual a los niños aquí se les arma su camita, en el invierno hace más frío y la tía les pone estufitas y tiene que tener la precaución de que un niño no se vaya a quemar y sería más agradable que tuvieran un aire acondicionado bueno” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Por ejemplo, en mi sala que los niños duermen en cuna, a principio de año era mitad y mitad, mitad de niños en cuna y mitad en colchonetas en pleno invierno” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Lo que yo he visto aquí es que las tías de repente ponen para mudar a los bebés un mudador chiquitito y han pedido mucho tiempo un mudador para los niños porque ellas están todo el tiempo agachadas mudando los niños y eso no les ha llegado, que yo no sé si se lo pida la JUNJI” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Lo otro es que no habían mudadores en nivel medio menor, los niños llegaban hechos y las tías te decían ‘pase, múdelo’, pero no habían mudadores. Había que poner una colchoneta sobre la tina para poder hacerlo” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

7.1.3.10 Comunicación Unidad Educativa-Apoderadas(os)

Las menciones en lo referido a comunicación desde el punto de vista de las familias principalmente se concentran en tres mecanismos y dispositivos siendo éstos la comunicación cara a cara de las y los apoderados con el equipo educativo (directora y personal de sala), la libreta de comunicaciones o cuaderno, y las redes sociales (WhatsApp).

La condición general de la comunicación en las UEs se destaca como sumamente positiva y fluida en términos de calidad, frecuencia y acceso. Es común la mención referida a la constante información entregada por la Unidad como también el poder acceder a información si se solicita sin ninguna traba de por medio. Así, surge la idea de entrega pasiva de información, como un ejercicio constante de la UE hacia las apoderadas, como también un ejercicio activo de respuesta a solicitudes concretas de las apoderadas hacia la UE.

Cara a Cara

Se destaca la comunicación cara a cara como la principal vía de comunicación entre las apoderadas y apoderados con la UE. Las familias ven como un elemento sumamente positivo el poder tener contacto tanto con la directora como con el equipo en sala tanto al ir a dejar o retirar a los y las niños como por solicitud expresa para abordar temas específicos (de los apoderados con el equipo o a la inversa). El poder ver y dialogar, o tener la posibilidad de acceso cotidiano al equipo del jardín, es altamente valorado. En esta misma línea, se destaca la información que entrega el personal del jardín, como la oportunidad de consultar por temas específicos y poder obtener una respuesta con celeridad.

Comunicación cara a cara con Directora

“Es expedita, o sea si tú quieres hablar tienes las instancias. No sé, hablar con la educadora, si está desocupada te atiende al tiro, lo mismo la directora. Si no te dicen ‘Pucha ¿puede venir más ratito?’ Tú te arreglas, pero no te encuentras con una barrera, ‘no, veamos al tiro el tema’” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Lo que veo con respecto a la directora es que está ahí, que se puede hablar con ella” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Cuando ha habido alguna situación en la sala que a mí no me parece con respecto a mi hija yo me acerco a la directora y conversamos en la oficina sin ningún problema” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

Comunicación cara a cara con Equipo Educativo

“Estoy muy satisfecha en lo personal porque siempre estoy activa, llego pregunto si comió o no, si mañana hay clases” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“O en la mañana, por ejemplo, yo que trabajo en la tarde no las veo en la tarde porque a la tarde veo a las tías de extensión. Entonces, por lo general dejan recados con las tías de extensión o yo en la mañana hablo con la tía” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

“Sí, pero también como dice Heidi es de voluntad por parte de la educadora y también por parte del apoderado porque como le decía, había muchas en el grupo de WhatsApp de las mamás había mucha desinformación, no sé, no se comunicaban las cosas como debían. Bastante irresponsable en ese sentido, yo digo, pero por qué directamente se comunican con la educadora y así no tienen que estar especulando si es que sí o que no, que la directora dijo esto, que la... En realidad, eso es pura voluntad de las mamás y de las educadoras y papás.” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Libreta/Cuaderno

La libreta de comunicaciones es vista por las familias como un medio de información sumamente utilizado y útil, obteniendo mayoritariamente consideraciones positivas. Su uso apunta a transmitir tanto información oficial sobre el funcionamiento de la UE (horarios, actividades, reuniones, contingencias, etc.) como también ser un medio para información situaciones particulares de los propios párvulos (avances, solicitudes, accidentes, alimentación, etc.).

Aunque en menor medida, existen algunas consideraciones negativas en lo referente a la libreta de comunicaciones, principalmente en lo referente a su no uso por parte del equipo en algunos jardines.

Libreta de comunicaciones - consideraciones positivas

“A mí me sirve para las notas de citación de reunión cuando mi hija necesita algo, y yo a la vez la ocupó cuando quiero comunicarle algo a la tía, hago las dos cosas, por teléfono y por libreta cosa que está en las dos opciones y no se vayan a olvidar” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Y no sólo de WhatsApp, también a través de comunicaciones, quién es la pauta que uno revisa en la libreta, si el niño se comió o no la comida, si hizo la actividad o no la hizo, que falta hacer, todo eso te lo informan” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“(...) Llegó a la casa lo veo y digo: ‘ah, comió bien’, pero siempre yo reviso, si no comió mucho y eso es bueno porque por lo menos uno se guía” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“Entrevistador: la libreta te dice lo que comieron.

Entrevistada 1: lo que comieron y cuánto comieron.

Entrevistada 2: si fueron al baño, si orinó... al menos esa libreta es útil” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“El cuaderno es como la biblia de las tías y los apoderados y son dedicadas que le colocan los sticker, que les hacen los dibujitos para resaltar la comunicación” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Libreta de comunicaciones - consideraciones negativas

“Y con respecto a los cuadernos que entregan muy práctica la herramienta pero deberían en mi opinión tendrían que ser más explícitos respecto de las novedades de los niños a diario. No lo hacen porque asumo es porque falta de personal no te vas a poner a escribir cada una de las cosas que hacen los niños. Pero si estuviera el personal completo yo creo que sirva para eso” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Igual el tema de la comunicación igual puse medianamente satisfecho por el tema de que me gustaría que utilizaran más la agenda que traen los niños, por ejemplo, mire ellos traen aquí lo que traen y todo, y aquí igual viene una cosita que se llama comunicaciones” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

Uso del Whatsapp¹²

El uso de medios de comunicación digitales fue mencionado consistentemente en el desarrollo de los grupos focales, principalmente en lo referido al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación. En términos generales, su uso fue considerado positivo, apuntando a la inmediatez y rapidez en la entrega de información respecto del uso de otros medios (libreta o mural) o en la recepción de respuestas. Sin embargo, su uso posee una serie de particularidades que resulta relevante destacar, pues se aprecia una gran variedad de posibilidades que se desarrollan en cada jardín. En algunas UE, su uso se desarrolla a través de la formación de grupos de apoderadas (grupos de mamás). En otros casos, menos frecuentes, participa también educadoras o técnicos.

En otros casos, una apoderada media como canal de comunicación y se informa por whatsapp con la educadora, transfiriendo la información al resto.

En relación a lo expuesto, el manejo y uso de los grupos de WhatsApp se manifiesta dirigido a temas vinculados al jardín. Esto es interesante de destacar, pues apunta a una autorregulación de los apoderados y apoderadas en línea de no tratar otros temas que pudieran entorpecer dicha información. Sin embargo, se observan en las propias apoderadas menciones al riesgo de la herramienta en cuanto a propiciar comunicaciones informales, equívocos o intercambios y relaciones que terminan complicando la convivencia.

Uso grupal: grupos-educadora

“Y lo importante es que cuando fue creado ese WhatsApp siempre se dio indicaciones de motivo y razón, y cuando nos salimos a veces por error y ponemos otra información nos hacemos saber al tiro igual, el WhatsApp fue creado solamente para dar información y dejar registro. Nada político, nada religioso y ninguna cadena” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Aparte la tía también es parte de ese grupo entonces cualquier cosa nos avisa” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Dada la contingencia digamos, porque antes de eso el WhatsApp era solo para nivel de apoderados y eran recordatorios de cosas que había que traer y cosas así. Pero ahora con la contingencia la tía Nicole entro a los grupos para informar directo para que todos supieran las cosas” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Las tías mandan fotos a tu teléfono privado de lo que está haciendo tu hijo, videos, lo comparten con los otros apoderados y eso en otro colegio no pasa, y eso a mí me llena” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

¹² Dentro del uso de herramientas digitales de comunicación (aplicaciones) algunos jardines mencionaron el empleo de la aplicación Mi Jardín. Sin embargo, fueron muy pocas menciones como para considerarlo una tendencia relevante a ser expuesta. No obstante, a modo de información, se mencionó que, aunque útil, no siempre se encontraba operativa.

“En cuanto ahí nosotros por lo menos en medio mayor, porque nosotros igual somos ‘oh me olvidé de preguntar a qué hora es el jardín’, entonces el que sabe responde, o ‘para cuándo era la cooperación’, ‘para cuándo era esto’, nos comunicamos” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Uso individual: apoderada(o)-educadora

“Y siempre ha estado la voluntad de las tías, inclusive por WhatsApp, ‘papito viene atrasado’, ‘¿mamita algún problema?’. La tía que se queda hasta más tarde, ella lo tiene, si, en ese sentido si” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Yo lo que valoro mucho es la comunicación directa con la educadora. Eso lo valoro mucho. Mucho, mucho. Porque de repente uno sabe que el WhatsApp es una plataforma súper informal, la comunicación. Pero, para mí tener a la tía Gloria en WhatsApp y poder avisarle, tía tengo hasta este horario y la tía siempre, siempre, bacán, no te preocupes, todo bien. Eso es súper importante. Y así, de directa. Más de tú a tú” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

7.1.3.11 Participación

La participación de madres, padres y apoderados en la UE fue uno de los temas consultados a las personas asistentes a los grupos focales de familias que mayor contraste obtuvo, ello en términos de consideraciones positivas y negativas (satisfacción e insatisfacción). Sobre el punto, se indagó tanto la posibilidad que abre la UE de que las familias asistan y colaboren en las distintas actividades, como también en qué medida las propias familias toman dicha posibilidad y efectivamente se involucran y participan. En líneas generales, las familias evalúan muy positivamente la posibilidad que entrega el jardín de participar, pero, asimismo, existe una percepción que considera que muchas de las familias no toman esta chance, que la participación es baja, y se reduce a un grupo menor de apoderados (mamás) que participan de las actividades.

Posibilidad que entregan las UE para que las familias participen

Las posibilidades que entregan las UE para que las familias participen resulta un aspecto de satisfacción y bien evaluado por las familias. Por lo general, la participación apunta a una invitación, abierta o específica, a los apoderados a asistir y participar de alguna actividad, ya sea educativa o de integración o celebración. A modo de ejemplo, son recurrentes las menciones a solicitudes de rondas a apoderados para que asistan a lecturas de cuentos, su participación en *stands* de ventas de productos y recaudación de fondos o distintos tipos participación en actividades puntuales (efemérides, fiestas patrias, etc.).

Cabe destacar que la participación es vista como un elemento positivo al desarrollo de los niños, tanto en términos educativos, como de personales, y que mayores grados de participación producen efectos positivos en el propio desarrollo de los niños.

“Ah sí, las tías siempre están ‘¿mamita, si usted se quiere disfrazar?’” (Vía Transferencia de Fondos, Atacama).

“Lo que he visto este año es harta participación de familias completas, de los hermanos, del papá, de la mamá porque antes se veía pura mamás. Ahora ya se ven las familias completas participando en las actividades. Entonces, el llamado de las tías es que vengan las familias que comparta con nosotros, que traiga al hermanito” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Por nuestra realidad familiar que nos gusta participar y queremos estar presente y tenemos que hacerlo” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Yo siento que hay como una relación entre la actitud del niño, la actitud de la familia y la integración de la familia al jardín. Las mamás que valoran y conocen y entienden que sus hijos vienen a aprender, a estimularse, que están cargando su cerebro como de aplicaciones, por decirlo de alguna forma, y le dan la importancia a eso, cumplen, asisten, los acompañan, les mandan las tareas y generalmente esos niños, uno puede ver en su comportamiento, que son niños que uno puede dialogar más, que puede llegar más a una resolución pacífica de un conflicto, que puede quizá trabajar con ellos de una forma más sistemática” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Cada vez que nosotros podemos hacer algo por el jardín también lo hacemos con gusto porque sabemos que él llega súper contento... desde que llega hasta que se va... esto es súper gratificante para nosotros” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“(...) Y te hacen participar po. Yo he venido, no sé, como 3 veces a leerles cuentos a los niños... porque que se los lea la tía, dicen ‘aah, la tía de nuevo’, pero viene a leer la mamá de la Amparo, el papá de la Amparo, entonces, te incorporan igual” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

Es relevante señalar que la participación en muchos casos adopta la forma de aportes, iniciativas y generación de recursos o mejoras por parte de las familias hacia el jardín. Este tipo de aportes son vistas positivamente por las entrevistadas y apuntan a satisfacer necesidades o aspiraciones presentes en las comunidades educativas.

“Nosotros les regalamos plantitas, abono, salitre... muchas cosas para... eh... para... [semillitas] esa vez cuando pidieron que se trasladara todo acá (...)” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Lavamos este lado, tienen cortinas, nosotros las lavamos, este lavamos, nos turnamos, nos turnamos para lavar las cosas, trabajo” (Modalidad Alternativa, Tarapacá)

“Entrevistada 1: Lo que pasa es que no hay juegos de patio. Lo único que tienen es una infraestructura de madera que le hicieron pero que lleva muchos años y tiene el puro resbalín. Está como destruido también porque ni siquiera le queda columpio. Y nosotros el años antes pasado, quisimos fue una cancha de futbol para los niños y se hizo con una alfombra, con los arcos y todo.

Entrevistada 2: Solo apoderados, ‘saben qué pongamos tanta plata para comprar esto’. En el caso de la cancha de futbol fue el bototo que antes tenía la nieta que era el dueño de local que está en la esquina, el de todo un poco, que él fue quien donó la alfombra porque el pedacito de alfombra para pasto salía más de 100.000 pesos. Él la dono y nosotros como apoderados nos organizamos en comprar los palos, arena para tirar abajo y todo eso. Pero siempre ha salido de los apoderados. Jamás se le ha pedido ayuda a ninguna corporación ni nada” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana).

“Sí, tenemos ese tipo de necesidad. Lo que pasa es que acá se autogestiona harto, nosotros hacemos harta actividad para poder solucionar las problemáticas” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Yo soy la delegada del curso de mi hijo, yo a todas les pido por igual, o a veces pido mil pesos para no pedirle a una más y a otra menos, porque me ha pasado que alegan. Hay una mamá haitiana que, si uno le pide algo altiro, pero hay otra mamá que se hace la loca, que no te entiende, pero si el tema de que hay que hacer algo y tienen que participar los apoderados ella está de las primeras media hora antes” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

Participación de Apoderados y Familias

Al mismo tiempo que las familias visualizan las oportunidades de participación que ofrecen las UE, se manifiesta una insatisfacción hacia los propios apoderados que no se involucran en las actividades y procesos a los que se les invita. Así, existe una visión de que la participación es baja y solo sostenida por un núcleo de participantes permanentes. La idea general apunta a que las personas que participan son siempre las mismas, generando esto insatisfacción en ellas. De igual manera, estas personas que

participan activamente se reconocen a sí mismas como una minoría dentro del total de apoderados y apoderadas.

La mención de la baja participación por parte de este núcleo, va acompañada de una serie de consideraciones. Es común entender la baja participación de algunas familias en la UE en vista de la falta de tiempo producto del desarrollo de otras actividades, principalmente laborales. Sin embargo, también existen menciones que no justifican la inasistencia de otras personas al considerar que tienen el tiempo y los recursos para participar activamente.

Baja participación

“Porque la gente realmente no viene, participa poco” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Puse medianamente nosotros igual siempre tratamos de participar. Pero también lo vi por el tema de las familias que es como que siempre participa la misma como que el resto no sé si le interesará o a veces por tema de trabajo no pueden, pero hay otras que no sé, no participa mucho” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Vale la pena las tres personas que siempre venimos. Son útiles porque se da la información, se pide opiniones, se planifica. Y las tres personas que siempre venimos somos las que participamos y la gente que no vale la pena es la gente que no viene” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“De hecho, yo creo que no hay interés de las familias en participar. Ve que en las reuniones de apoderados no llegan todos. Cuando se decide organizarse para alguna actividad, no falta el apoderado que no quiere participar o que no lleva los materiales que le están pidiendo. ‘No, es que mi hijo no va ir, así que no voy a mandar’, no sé, la cuota. La invento. Cuesta mucho que todos los apoderados lleguen y lo mismo, es fácil, puedo decir esta misma instancia. O sea, estamos juntándonos para tratar de analizar y mejorar algo que es para todos y no hay un real interés. Al final el interés está más en las redes sociales, pero así de hacer cosas, no. (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Es que yo creo que no sé... como en todos lados, hay súper pocos apoderados que participan cuando se hace una actividad, hasta como le digo, de las reuniones” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

Dificultades para participar

“Yo igual, ahí le coloque medianamente satisfecho, porque de repente igual se entiende que hay papás que no pueden participar en cierta experiencia, en cierta actividad o reuniones, pero como decía yo llevo 6 años acá, 4 constantemente en la directiva, entonces siempre vi que hay familias y familias” (Modalidad Alternativa, Biobío).

“Cuesta para que las tías convenzan a los papas que tienen que ir, cuesta. De hecho, a mí la tía me dijo ‘pero deje a la niña acá que me tengo que ir a trabajar y ver un pedido a las 12 del día’ ya bueno ya. Y le pidió a otra mama que tampoco le dijo que no, entonces igual cuesta el tema del tiempo, para que andamos con cosas” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Entrevistador: ¿De verdad vienen tres personas?”

Entrevistada 1: Tres o cuatro personas.

Entrevistada 2: Yo no es porque no quiera venir tengo un hijo de 44 años con problemas ¿ya? Él requiere más que mis nietos cuidados. Ahora dejé al niño con el abuelo y vine con la niña y mi hijo quedó en la casa, me tengo que ir volando para la casa. Entonces, no es porque yo no quiera venir si no porque tengo...

Entrevistada 1: Claro, está ese caso, pero hay gente que ni siquiera le interesa.

” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

Desinterés

“Se tienen todos los casos... se tiene el que no puede y el que no quiere... porque también conocemos... tenemos una mamá en el curso que no... tiene mellizos y no pagó en todo el año y se fue a Bolivia, entonces, dónde están sus prioridades, si son 20 lucas no más... y su hijo va a tener la fiesta el martes y la... o sea, nos preocupamos que fuera linda y todo, pero ella prefirió otra cosa” (Clásico de Administración directa, Tarapacá).

“Estoy conflictiva entre dos aspectos. Por ejemplo, yo sé que las que estamos acá somos bastante preocupadas, yo en la medida que puedo y mi trabajo me lo permite trato de participar en lo que más puedo hacerlo pero veo que hay quienes tienen los tiempos y ni siquiera se aparecen y es una cosa que no es solamente en el jardín, se da en la escuela y en el liceo y no sé cuál es el desinterés de estos papás que teniendo el tiempo, teniendo las condiciones no lo hacen. Entonces, por un lado estoy satisfecha porque veo que somos varias, generalmente somos mujeres” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

Reunión de Apoderados(as)

La reunión de apoderados es mencionada como otra instancia de participación, y es vista principalmente como informativa y de planificación, a diferencia de otras instancias. Como aspecto positivo, destaca la utilidad e información que proporciona. Como aspecto negativo, se menciona la baja participación que congrega.

Aspecto positivo reunión de apoderados: carácter informativo

“Se hizo ese taller de cómo uno juega con el niño, cómo baila... se le enseña a bailar y había que bailar, reírse... fue súper simpático hacer cosas tan simples y que los papás se pierden” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Informativas, dan a conocer bueno el estado de los niños, que está todo bien, el informe, porque son parece cada 2 meses las reuniones. Entonces dan a conocer que en tal fecha van a hacer esto, nos organizamos para estos eventos, nos organizamos o sea se organizan ellas” (Vía Transferencia de Fondos, O’Higgins).

“Hay charlas de nutricionista, enfermero, fonoaudiólogo. Así que en ese sentido estamos muy bien abarcados con el tema de los niños. Y si nosotros necesitamos una hora para fonoaudiólogo o para psicólogo para los niños, las tías están dispuestas para pedir una hora” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“En las reuniones nos hacen los protocolos de los temas que se ven acá en el jardín, por lo menos en las reuniones tratan los temas que hay que hacer” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Aspecto negativo reunión de apoderados: baja participación

“(…) Sobretudo en las reuniones de apoderados pasa que hay muy poquitos siempre, yo nunca he venido a una muy masiva, yo creo que una de todo el jardín éramos 20” (Vía Transferencia de Fondos, R. Metropolitana). “Vale la pena las tres personas que siempre venimos. Son útiles porque se da la información, se pide opiniones, se planifica. Y las tres personas que siempre venimos somos las que participamos y la gente que no vale la pena es la gente que no viene” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Hay poco entusiasmo de parte de los papás, pero no entiendo porque... la otra vez vinieron como 3 apoderados... hay poca asistencia a reunión, entonces eso le decía a la tía, que buscara una manera” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

7.1.4 Sugerencias de las familias

Al consultar a las personas asistentes a los grupos focales de familia acerca de sugerencias que pudieran realizar para el mejoramiento del servicio en la UE, aparecieron una serie de temas y situaciones relevantes a considerar. Sin embargo, cabe señalar que en proporción relevante, muchas sugerencias apuntan a una necesidad que, aunque satisfecha, podría mejorarse para obtener una mejor experiencia. En otros casos, se está en presencia de sugerencias asociadas a un “reclamo” que plantea el requerimiento de solución de alguna falencia relacionada con la UE.

Requerimientos a JUNJI

Distintas declaraciones de los y las respondientes apuntan a la sensación de distanciamiento entre ellas(os) y JUNJI. Existe una marcada percepción de concebir a JUNJI como una institución distante que no atiende sus necesidades concretas. En esta línea, aparecen dos grupos de menciones recurrentes, siendo el primero ligado a concebir a JUNJI como una institución que tramita excesivamente sus requerimientos (burocracia) sin darles en muchos casos respuesta, mientras que también se destaca la sensación de falta de supervisión de la institución a sus propias UE, lo que deriva en el desconocimiento de sus necesidades. En alguna medida, ambos grupos de solicitudes se podría etiquetar como requerimientos pasivos y activos a la Institución, siendo el primero visto como una (la falta de) un ejercicio constante de supervisión desde JUNJI a la UE y el segundo como la (falta de) respuesta adecuada a solicitudes concretas y específicas levantadas desde la UE a JUNJI.

Solicitudes a JUNJI de apoderados

“A nivel JUNJI eso po, que deberían no esperar... muy largos los plazos que dan para poder mejorar... yo encuentro que es mucho, mucho protocolo... eh... llenos de papeles, mucha burocracia, llenos de papeles... como 40 papeles para que llegue allá a Copiapó y de Copiapó a Santiago y de Santiago... es muy larga la vuelta” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Yo creo que el jardín tiene poco apoyo del, no sé si tiene que ver con el municipio pero yo creo que este jardín tiene poco apoyo por el municipio, en restauración, un como arreglar un poco más la fachada, yo creo que esas cosas, de repente uno viene a dejar a los niños y a las tías se les rompe algo, no vienen al tiro a arreglar, cómo que al jardín lo tienen muy dejado, pero no sé si eso pasa por la municipalidad o por la JUNJI” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Lo que yo he visto aquí es que las tías de repente ponen para mudar a los bebés un mudador chiquitito y han pedido mucho tiempo un mudador para los niños porque ellas están todo el tiempo agachadas mudando los niños y eso no les ha llegado, que yo no sé si se lo pida la JUNJI” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Y resulta que JUNJI responde tarde porque como te decía acá la señora Ana, acá el jardín es bien activo, nosotros hicimos varias cosas para poder resolverlo, pero tú llamas a JUNJI y JUNJI no te da una respuesta o si llamas para reclamar es como si estuvieras reclamando en contra del jardín, pero no es el reclamo contra el jardín, sino que es la necesidad que necesitamos que sea resuelta” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“Sí, que no hay que improvisar con el tema del agua y todo eso. Yo creo que nosotras, lo voy a decir como funcionaria porque llamamos a la institución y entregamos la información de la emergencia que ocurre que no se demoren tanto en una respuesta porque no podemos tener a los papás medio día esperando una respuesta porque los papás lo necesitan ahora ya para solucionar su situación. Nosotras incluido que también tenemos traer a nuestros niños también nos afecta porque por ejemplo cuando se cambió el techo no podíamos estar acá porque se lijo y estaba lleno de polvo. Entonces, era estar dentro de una nube, no se veía, había mucho polvo. No tuvimos quien nos evacuara la sala fuera del jardín y se llamaba a la institución, se mandaron fotografías, se mandaron videos y pasaban las horas y no había una respuesta” (Vía Transferencia de Fondos, O’Higgins).

“Sabemos que la directora y las profesoras han trabajado en eso y que han tratado de solicitarle como a la JUNJI en sí misma, la... que les construyan un huerto para acercar a los niños más a eso... [Sí, bonito] hasta el momento no les ha ido muy bien, quizá para el próximo año, pero... ahí hay una falencia como de parte de la organización de la JUNJI, en verdad... igual, le hicimos una propuesta, no sabemos qué va a pasar” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos)

“Creo que a lo que a mí no me gusta es que JUNJI no hace cosas como póngale que aquí hay una puerta y estaba mala la manilla, que JUNJI se suponía que tenía que venir arreglarla porque la puerta se trabaja o quedaba abierta. Entonces pasaron meses y estuvo el centro general de padres y tuvieron que comprarla. Entonces en ese tema tener que sacar tantas cotizaciones para hacer algo que de repente tiene micho apuro que ahí eso está mal” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“(...) yo creo que nosotros como apoderados podemos ir arreglando ciertas cosas del jardín, pero tampoco podemos arreglar todo, porque conseguir una canaleta no es barato. Entonces se supone que JUNJI debería tener un fondo para ir arreglando sobre todo lo que es de prioridad como eso” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

Solicitudes de supervisión y presencia

“Sí porque no se dan el tiempo de venir a hacer visitas, de decir “tienen falencias en esta parte de los vamos a ayudar” siendo que tienen recursos, nosotros tenemos que estar chateando y chateando para que nos puedan pescar y las mismas tías igual, eso lo encuentro súper Injusto porque se nota mucho la diferencia en una parte rural a una parte de ciudad, si usted va a un jardín en la ciudad hasta las tías les ponen gorritos a los niños para tenerlos más... y acá los niños son más libres y tienen mejor calidad de aprendizaje los niños, no entiendo cuál es la diferencia que hacen, nos tienen muy abandonados, si no fuera por el colegio que nos pasó una sala para el jardín no habría ni jardín” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“Si tu vienes y evalúas, tu esperas que con esta evaluación, si las tías están bien, todas hicimos la encuesta, respondimos de forma individual, pensamos lo mismo, el jardín está funcionado bien, entonces en base a eso igual podrían tener, no sé recompensas por eso. No sé, las económicas les van a servir solo a las tías, personal (risas) pero que igual vean que trabajan bien con los niños, que se merecen que sean regalos extras, juegos extras, mejorar el entorno, porque es difícil po. Ellas dependen de la muni también, se limita aún más los recursos que... Es como eso, que se premie, porque las cosas buenas tiene que igual felicitarlas” (Vía Transferencia de Fondos, Biobío).

“Destacar a los buenos jardines, entregar alguna distinción y a los otros que no son tan buenos, que no están bien organizados, darles tareas e ir supervisando porque los dejan. Lo que pasa en los otros jardines, por ejemplo, tenía corte de luz, no funcionaba el calefón, la guagua se está lavando agua fría y blablablá y nadie se hacía cargo. Entonces, ¿qué pasó? Los papás tuvieron que hacer una funa por internet y recién se movieron. Si hubiera supervisión constante como años atrás que venían acá dos o tres veces al año a supervisar; venía psicossocial, pedagógicamente el educador, venía nutricionista. Esas cosas nos ayudaban a nosotros como jardín Frutillita, nos ayudaba a aprender a ser mejores, entregar un mejor servicio. Mientras que ahora no. Cuando yo salí de los jardines antes, llegaba una vez a las mil y ahora quizás ni llega. Entonces, están muy botados los jardines” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

“O sea, yo creo que, si ellos hubiesen estado más presentes, se van a dar cuenta del abuso que hicieron acá... aquí con el patio [Sí] y se hubieran dado cuenta si hubiesen estado más presentes porque si hubiesen tenido más apoyo las tías, quizá, no iban a llegar a eso” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“Lo otro que yo creo que también falta es que JUNJI venga aquí, yo no conozco a nadie de JUNJI que haya venido aquí y se haya reunido con los padres. Yo sé que todos los jardines nunca llegan todos, pero aquí tenemos por ejemplo una reunión completa del jardín completa una por semestre, y de ahí tenemos más as otras que son de niveles, pero en ninguna, y yo he asistido a todas y de ningún año nunca he visto un personal de JUNJI aquí a escuchar” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Infraestructura, Recursos y Autogestión

Una serie de menciones realizadas por las personas asistentes apuntan a la disconformidad con la infraestructura de la UE. Espacios pequeños, inseguros, no adaptados o inadecuados para el uso de niños son las principales quejas respecto al tema.

Espacio

“Ese jardín se hace muy pequeño. Quizás buscarte un terreno” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“El espacio que tienen los niños dentro de la sala porque no sé los niños están en un espacio pequeño, 28 niños con dos personas” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“(…) Porque uno puede formar mucho en el jardín, pero es necesario que ellos vean que el jardín es chico” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

Infraestructura

“Es que de hecho llevan muchos años, mi hermana tuvo mi sobrino acá y ella igual era presidenta así que yo más o menos me enteraba de lo que sucedía, y al igual que la señora Eva han dejado los pies en la calle por tratar de ayudar al jardín y la respuesta que le dieron a ella fue de que como la sala era prestado y no pertenecen al jardín no podían hacer baños, de hace mucho tiempo se viene con el mismo problema porque las niñas no pueden usar los mismos baños que los niños grandes, imagínate esta un chiquitito en el baño y vienen los grandes que no tienen la precaución que tienen las tías” (Modalidad Alternativa, Atacama).

“El puro patio de juegos más que nada” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“De repente arreglaron igual el tema del área de juegos de los niños porque es importante para que ellos se despejen, que no estén todo el día en la sala, y como decían las mamás se tienen que turnar para ir a jugar, porque es chiquitito para todos los niños que hay en el jardín” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“A la JUNJI que nos haga el techo” (Vía Transferencia de Fondos, O’Higgins).

Asimismo, distintas menciones realizadas por las personas asistentes apuntan a la falta de recursos materiales en la UE como un elemento a resolver. Los recursos materiales señalados se refieren a cosas que permiten el correcto funcionamiento de la UE y que se encuentran en poca cantidad o derechamente ausentes. Elementos tales como artículos de aseo, leña y agua, son ejemplos de esta situación.

“Como no hay tanto recurso las tías van pidiendo. Somos nosotros los que de repente no llegamos con el material” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“Sí, que no hay que improvisar con el tema del agua y todo eso. Yo creo que nosotras, lo voy a decir como funcionaria porque llamamos a la institución y entregamos la información de la emergencia que ocurre que no se demoren tanto en una respuesta porque no podemos tener a los papás medio día esperando una respuesta porque los papás lo necesitan ahora ya para solucionar su situación. Nosotras incluido que también tenemos traer a nuestros niños también nos afecta porque por ejemplo cuando se cambió el techo no podíamos estar acá porque se lijo y estaba lleno de polvo. Entonces, era estar dentro de una nube, no se veía, había mucho polvo. No tuvimos quien nos evacuara la sala fuera del jardín y se llamaba a la institución, se mandaron fotografías, se mandaron videos y pasaban las horas y no había una respuesta” (Modalidad Alternativa, O’Higgins).

“Hubo un día en que las tías estaban quemando cartón porque no tenían astilla, no tenían leña” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“El recurso con el tema de la leña. Acá lo que paso en el invierno es harto complicado con el tema de la leña, las tías tuvieron que salir a conseguir, creo que un apoderado igual trajo leña porque ya no había leña, gestionaron y todo” (Modalidad Alternativa, Los Lagos).

“(…) Hemos hecho como una alianza con las tías y hemos estado ayudando el trabajo de las tías, que, si las tías no tienen guantes para mudar a los niños, no tienen jabón, confort ¿cómo vamos a llevar a cabo el jardín?” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Cabe hacer especial mención a la situación de Los Lagos, pues es transversal la mención a la falta de leña para calefacción en invierno en las UE.

Algunas sugerencias referentes al mejoramiento de la infraestructura y recursos, plantean demandas hacia JUNJI en cuanto a responder con mayor rapidez en las soluciones, reducir tramitaciones burocráticas. En ocasiones esto se asocia a un cierto reclamo respecto del grado en que los apoderados tienen que asumir gastos o trabajos que a veces sienten no les corresponden.

"(...) yo creo que nosotros como apoderados podemos ir arreglando ciertas cosas del jardín, pero tampoco podemos arreglar todo, porque conseguir una canaleta no es barato. Entonces se supone que JUNJI debería tener un fondo para ir arreglando sobre todo lo que es de prioridad como eso" (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

"(...) Pero tienes que buscar 3 cotizaciones para que te lo vengán a instalar y JUNJI venga y te diga "ya si mire aquí está" entonces nosotros como centro de padres igual somos más organizados, y en ese sentido si hay plata se hace al tiro nomás" (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

"Hay que dejar los pies en la calle o en la municipalidad para poder optar a un proyecto de mejoramiento. Yo entre este año, pero las tías me dicen que hagan el cierre perimetral les robaron dos veces. Entonces si JUNJI hizo el jardín de nuevo, por qué no incluyó eso, porque no solamente por el tema de seguridad de las cosas materiales, sino que también por los niños" (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

Necesidad de personal

Las sugerencias de contar con el personal suficiente y necesario también fueron transversalmente mencionadas, apuntando a distintos tipos. La falta de personal de aseo fue mencionada en línea de considerar que su ausencia, siendo un riesgo para la salud de las y los niños, implica que las educadoras (técnicos y parvularias) deban apartarse de sus funciones para cumplir con esa tarea. De igual forma, una mayor dotación de personal de sala también fue manifestado como una necesidad a atender, pues se considera que hay poco personal de sala en relación a la cantidad de niños lo que significa una sobrecarga laboral que puede derivar en posibles problemas de vigilancia en los niños. Sobre este mismo punto se criticó como un aspecto a resolver la alta rotación y ausencia de personal. Finalmente, se mencionó la necesidad de una mayor cantidad de visitas o asistencia permanente de profesionales especialistas de distintas áreas, aunque principalmente profesionales de fonoaudiología para el mejoramiento de trastornos del habla en los niños.

Personal de aseo

"Pero se supone que la JUNJI debería solucionar ese problema también, tener una persona que venga porque la tía un puro día a la semana que es el día jueves o viernes que ella se dedica a limpiar, que le pone cloro a todos los juguetes, lava todo. Ese día deberían enviarle a alguien directamente para que haga eso" (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

"Yo hace poco vine hace una semana atrás hacer aseo y es demasiado trabajo aquí sobre todo con el piso, más lo de adentro, más el baño, es demasiado, uno termina agotada" (Modalidad alternativa, Los Lagos).

Personal de aula.

"Eh... se tiene que poner a más niños por sala porque las salas, porque las salas son chicas... quizá... no sé si agrandar las salas, pero si hubiera más tías quizá se podría incluir más niños o agregar más cursos o más jardines porque hay hartos niños, porque hay una gran diferencia entre meter tu hijo en un jardín particular porque mínimo te sale 250 la jornada completa... en un jardín JUNJI, que es de 08:00 a 16:00... 250, 320 coticé yo y que voy a llevar a mi hijo a medio turno, no sé... media jornada 150, que es de las 08:00 a las 12:00... o sea, a quién le sirve

eso... entonces, la... para los que somos clase media... eh... o pobres... eh... obviamente nuestro... es un jardín JUNJI, entonces, que hubiera más espacio para más niños” (Clásico de Administración directa, Tarapacá).

“Más material, que no haya mucha rotación de tías porque eso afecta a los niños” (Vía Transferencia de Fondos, Tarapacá).

“La rotación de las tías, van cambiando y a los niños les cuesta adaptarse” (Clásico de Administración Directa, R. Metropolitana).

“El espacio que tienen los niños dentro de la sala porque no sé los niños están en un espacio pequeño, 28 niños con dos personas” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Yo creo que a lo mejor eso hay que mejorar un poco, el tema de priorizar cuando la tía queda sin asistente porque a nosotros nos pasó un problema este año con una asistente que tuvo ella que desgraciadamente no fue lo que se esperaba. Resulta que esa asistente se fue pero después resulta que Pati estuvo meses sin asistente. Yo creo que JUNJI debería priorizar ese tema” (Modalidad Alternativa, R. Metropolitana).

“Hay mucha diferencia de edad en los más chiquititos [Sí] entonces, yo creo que los niños grandes igual a veces necesitan como más estimulación que... o sea, porque están el tema de que van a ir el próximo año al colegio, entonces, necesitan como no... yo sé que ellas hacen lo imposible para incorporar o para ver los contenidos de la necesidad de cada niño, entonces, ellos lo hacen, nos han dicho en reunión, entonces, yo creo que necesitan personal para que puedan igual.... Porque tienen distinta edad, tienen que aprender según la edad. Entonces, de repente los niños más grandes pueden estar... eh... como un déficit... no, como para no tener un problema con eso, que no... puedan cubrir sus necesidades” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos).

“Un día me paso que yo vine a buscar a mi hijo y nadie me abrió la puerta, y tuve como 20 minutos ahí y tuvo que salir la tía Camila con todos los niños abrimme la puerta, tuvo que salir la tía Camila con todos los niños abrí la puerta y me dijo “no tenía como abrir porque estaba con tofos los niños” y ella estaba sola” (Clásico de Administración Directa, Los Lagos)

Profesionales especialistas

“Creo que o que dice Carla es lo que resume todas las solicitudes que tenemos en el sentido de tener profesionales idóneos para las necesidades que van a tener los niños que más adelante van a seguir apareciendo más niños con problemas de aprendizaje que ahora son pocos pero yo creo que van a seguir en aumento. Y el recurso tanto de infraestructura, materiales que de repente son las tías que muchas veces son las tías nosotras no sabemos pero me imagino que sale de su bolsillo muchas cosas. Nosotros los profesores también lo hacemos, muchas veces cuando no hay recursos uno saca de su bolsillo para trabajar con los chicos. Yo creo que eso” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Necesito profesionales para mi caso, profesionales que me apoye un poquito más. En este caso sería una fonoaudióloga, o una terapeuta ocupacional” (Clásico de Administración Directa, Atacama).

“Entrevistada 1: Creo que faltan especialistas.

Entrevistadora: ¿De JUNJI?

Entrevistada 1: Claro, que cuando los niños tienen alguna dificultad de lenguaje o porque hay niños también que tienen, no sé, que van a la Teletón y esas cosas, como mayor asesoría.

Entrevistada 2: Para saber cómo tratar a los niños que son diferentes. Los niños que tienen algunos trastornos.

Entrevistada 1: Claro, llegó un momento en que el ministerio habló de inclusión y los niños que estaban en escuelas especiales se pasaron al sistema que yo estoy súper de acuerdo, pero el sistema no se preparó para eso.

Entrevistada 2: Claro, podría haber puesto una educadora diferencial” (Clásico de Administración Directa, Biobío).

“Profesor de educación física, un fonoaudiólogo, psicólogo, asistente social” (Vía Transferencia de Fondos, Los Lagos).

7.1.5 Estimaciones cuantitativas de valoraciones de satisfacción de participantes de familias en grupos focales

Durante el desarrollo de los grupos focales a familias, se aplicó una batería de ítems de evaluación con el fin de conocer la valoración relativa y comparativa entre factores y dimensiones de satisfacción, como también con el fin de guiar y sondear la conversación por distintos temas de interés. La presente sección se dirige a conocer dichos resultados, los cuales son complementarios a los descritos hasta este punto. Si bien la medición no tiene objetivos de inferencia estadística, si es muy relevante pues permite ponderar a través de una escala básica de satisfacción (baja, media, alta) cómo los participantes evalúan cada aspecto, cuáles tienen mejor o peor valoración, y si existe alguna variación por región o modalidad.

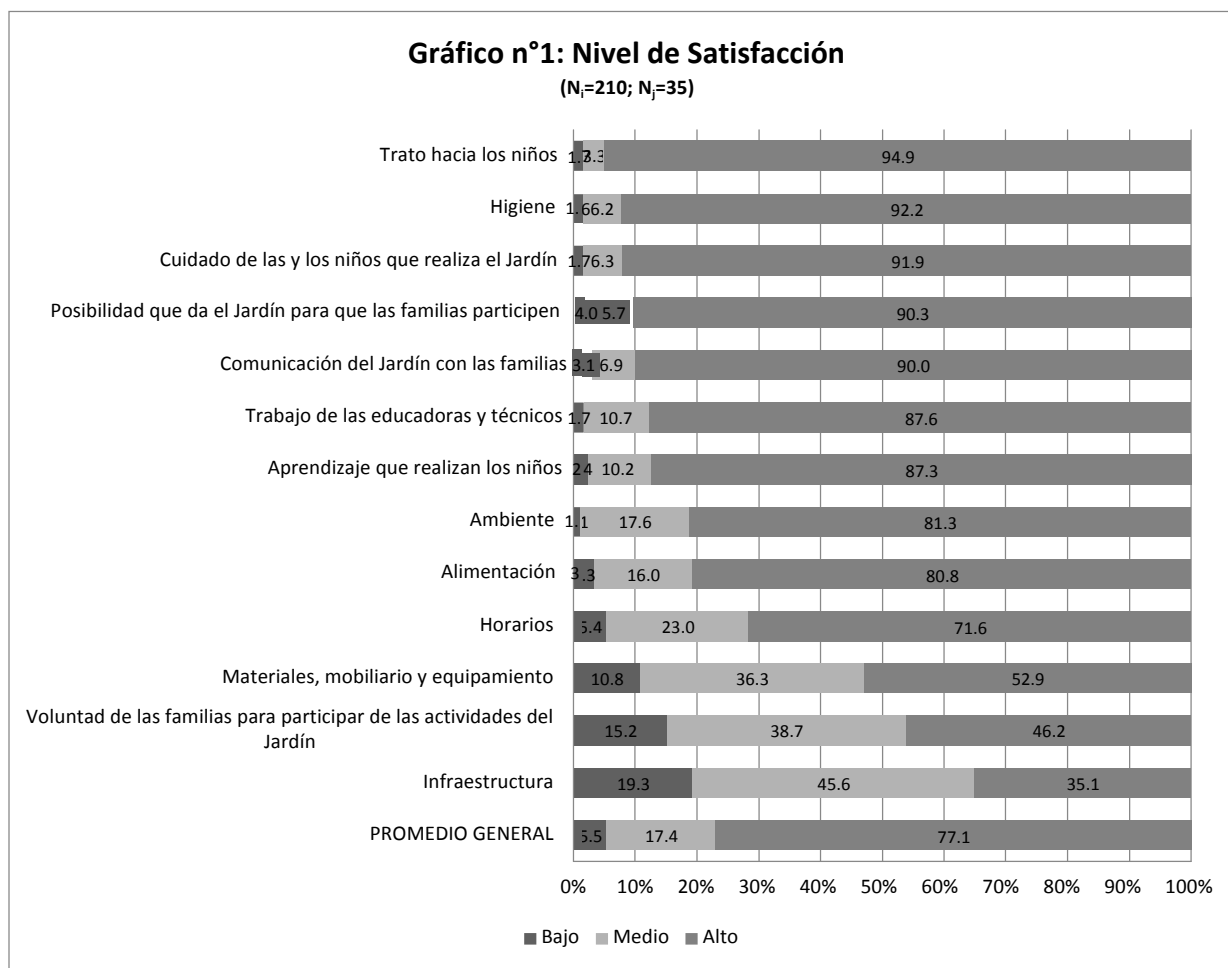
Los grupos focales fueron aplicados en 35 UEs de distintas modalidades en seis regiones del país¹³. En cuanto a la cifra de personas participantes, convocaron a un total de **210** personas, con un promedio de seis asistentes por aplicación y con un mínimo y máximo entre tres y doce personas respectivamente.

El instrumento aplicado consultó sobre el grado de satisfacción en trece temas distintos. Cabe mencionar que, para el análisis cualitativo, muchos de estos temas fueron fundidos, mientras que otros fueron separados, con el fin de darle una mayor coherencia a los dichos desde las personas respondientes. A continuación, se puede ver la ficha entregada a las personas asistentes a los grupos focales.

ASPECTOS A CONVERSAR EN GRUPO			
Por favor, marque con una X según considere cada aspecto			
TEMAS	POCO SATISFECHA(O)	MEDIANAMENTE SATISFECHA (O)	MUY SATISFECHA (O)
CUIDADO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS QUE REALIZA EL JARDÍN			
TRATO HACIA LOS NIÑOS Y NIÑAS			
INFRAESTRUCTURA			
TRABAJO DE LAS EDUCADORAS Y TÉCNICOS			
APRENDIZAJE QUE REALIZAN LOS NIÑOS Y NIÑAS			
ALIMENTACIÓN			
AMBIENTE			
VOLUNTAD/INTERÉS DE LAS FAMILIAS PARA PARTICIPAR DE LAS ACTIVIDADES DEL JARDÍN			
POSIBILIDAD QUE DA EL JARDÍN PARA QUE LAS FAMILIAS PARTICIPEN			
COMUNICACIÓN DEL JARDÍN CON LAS FAMILIAS			
HORARIOS			
HIGIENE			
MATERIALES, MOBILIARIO, EQUIPAMIENTO			

Para la presente sección de análisis, se optó por ponderar los resultados a nivel de UE. Es decir que, independientemente de la cantidad de personas participantes en cada grupo focal, sus valores son equivalentes (cada UE en análisis pesa lo mismo). Por otro lado, los resultados se presentarán de manera general para cada uno de los temas propuestos, como también cruzados por modalidad y región.

¹³ Originalmente se planeó la realización de este estudio en cinco regiones, pero la contingencia social de octubre del año 2019 afectó la planificación original en la región de Atacama específicamente. Por tanto se buscó completar la realización del número de *focus groups* planificados originalmente recurriendo a dos UEs de la región de O'Higgins. En consecuencia, las mediciones se aplicaron en 6 regiones del país.



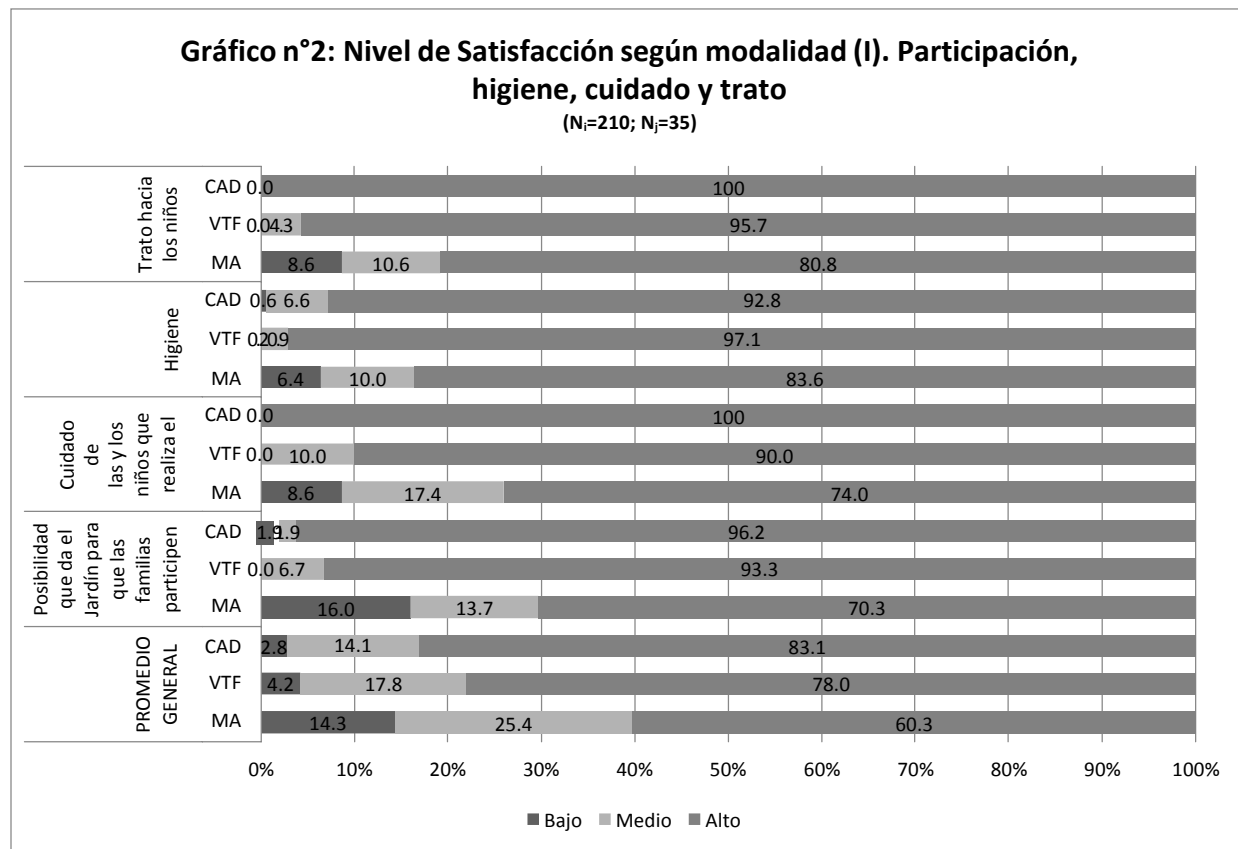
El gráfico n°1 muestra los resultados de la medición de satisfacción de los trece temas consultados, ordenados desde la mayor cuantía de alta satisfacción hasta la menor cuantía de alta satisfacción. En primer lugar, promediando cada uno de estos tramos se obtiene un promedio general de baja satisfacción de 5,5%; de media satisfacción de 17,4%; de alta satisfacción del 77,1%.

De los resultados, se infiere un ranking de satisfacción con el siguiente orden: Trato- Higiene – Cuidado – Oportunidades de participar (padres) – Comunicación Jardín / Familias – Equipo educativo – Aprendizaje de los niños – Ambiente – Alimentación – Horarios – Materiales, mobiliario, equipamiento – Participación real de padres – Infraestructura.

Al observar los distintos temas se constata que el **trato hacia los niños y niñas** es el que obtiene una más alta satisfacción, mientras que la **infraestructura** es el que obtiene más bajo valor de alta satisfacción. Así, considerando la alta satisfacción, nueve temas obtiene un valor superior a la media (Trato, higiene, cuidado, posibilidad de participar, comunicación, trabajo, aprendizaje, ambiente y alimentación), mientras cuatro se encuentran bajo ésta (horarios, materiales y mobiliario, voluntad de participar e infraestructura). Finalmente, sumando los valores de baja y media satisfacción, dos temas superan el 50% (infraestructura y voluntad de participar), mientras un tercero se encuentra muy próximo a este valor (materiales, mobiliario y equipamiento).

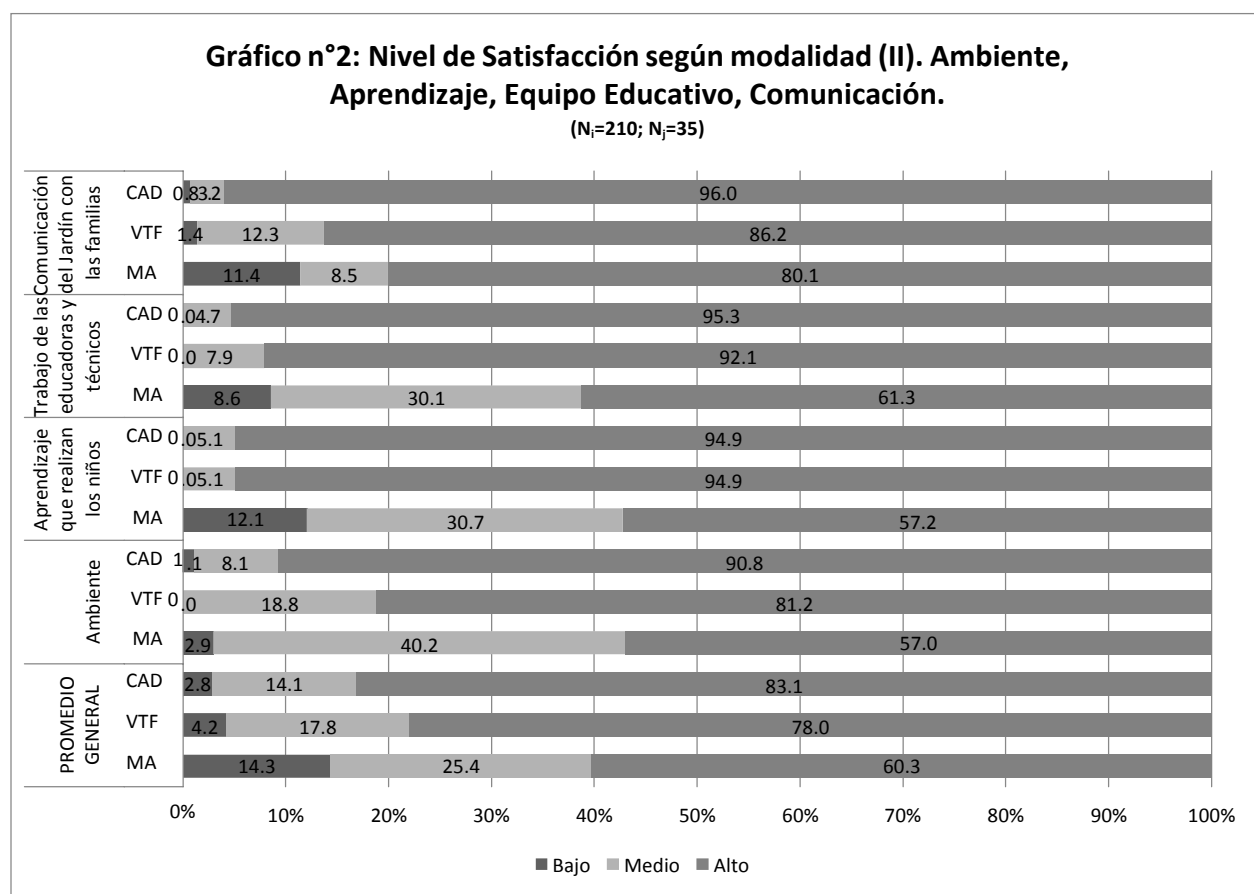
Si se relacionan estos resultados con lo obtenido en la Encuesta de Satisfacción a familias (sección 2.2 de este Informe), se observan consistencias en cuanto a las buenas evaluaciones de diversos factores. A modo de ejemplo, en ambas fuentes el trato se presenta como más valorado; la infraestructura (no totalmente comparable) en ambas referencias aparece en un lugar de menor satisfacción relativa. Asimismo, en las puntuaciones cualitativas se agudizan buenas evaluaciones y también aquellas de satisfacción más baja. Por supuesto hay otros aspectos (ej. horarios), para los cuales no se cuenta con estimaciones cuantitativas a comparar.

Los resultados, también deben ser puestos en relación a las necesidades de las familias, las que como se ha visto, se centran en el trato, cuidado, equipo educativo, horarios, alimentación, y aprendizajes. De allí la necesidad de ponderar las evaluaciones según prioridad y necesidad de las familias.

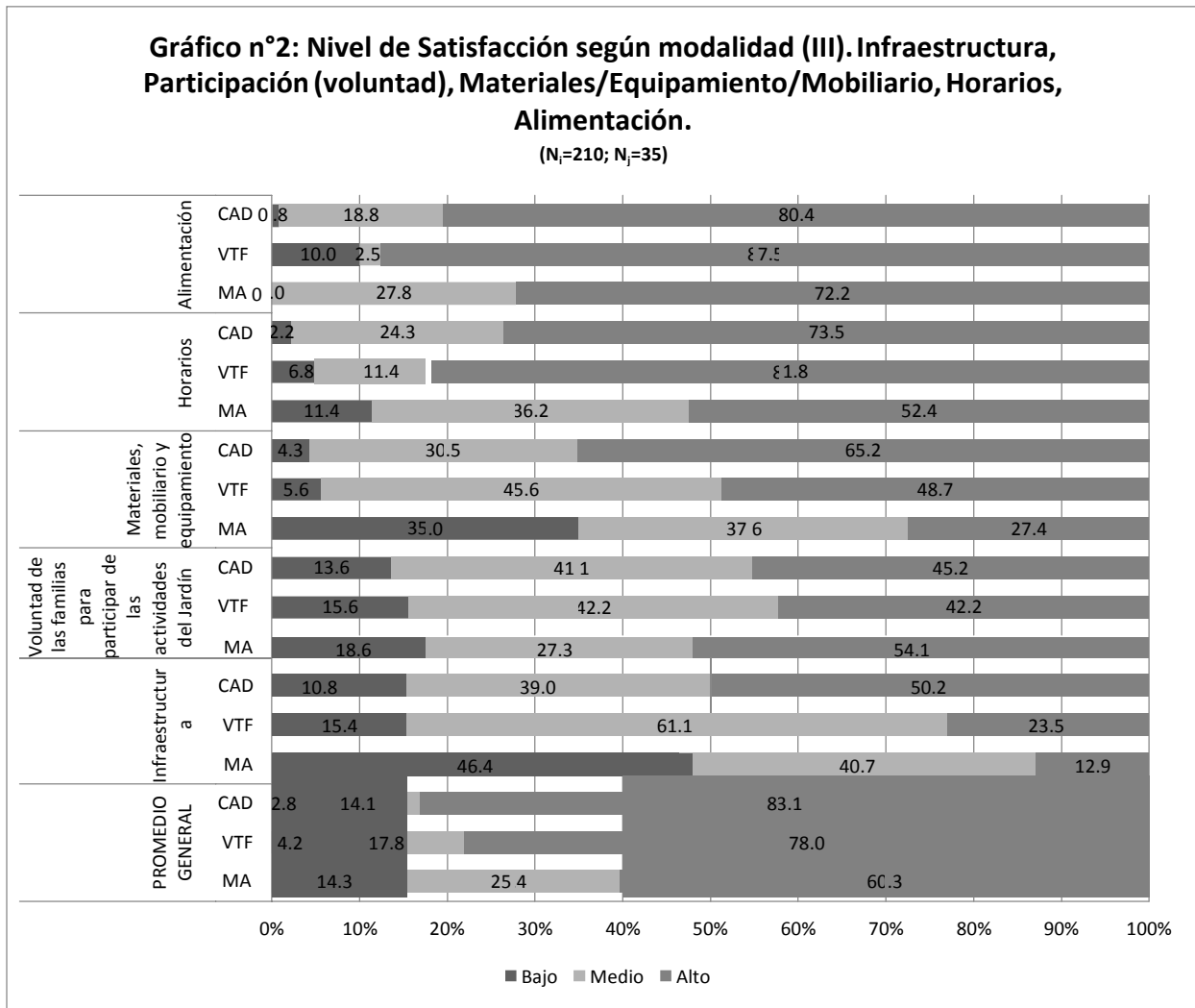


El gráfico n°2, en sus tres partes, muestra los niveles de satisfacción en los temas planteados (en cada gráfico se consignan un número de temas o dimensiones), según modalidad de la UE. Se constata que, en su promedio general, que las UEs Clásicas de Administración Directa (AD) son las que mayor porcentaje de alta satisfacción presentan alcanzando más de un 83%, seguido de las Unidades administradas Vía de Transferencia de Fondos (VTF) con un 78% de alta satisfacción, y finalizando con las Unidades de regidas bajo la Modalidad Alternativa (MA) las cuales alcanzan poco más de un 60% en alta satisfacción. En consecuencia, es de destacar que entre las UEs Clásicas de Administración Directa (83,1%) y las de Modalidad Alternativa (60,3%) hay una distancia de casi 23 puntos porcentuales.

En cuanto a los resultados particulares por tema, esta primera parte del gráfico muestra que la modalidad que alcanza más alta satisfacción varía según el tema, entre la Clásica de Administración Directa y la Vía de Transferencia de Fondos, no obstante, es consistente que la **Modalidad Alternativa es la que presenta un menor porcentaje de alta satisfacción en todos los temas.**

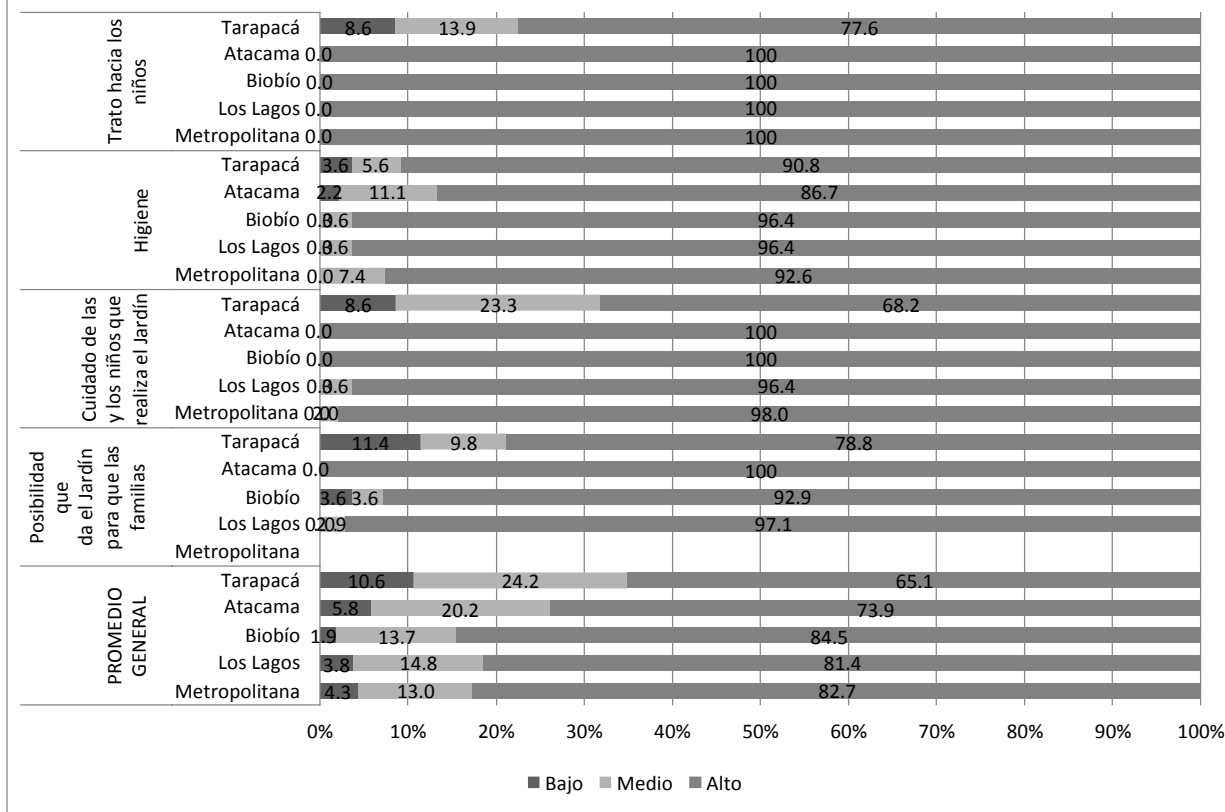


La segunda parte del gráfico n°2 muestra más claramente la tendencia descrita en el promedio, pues en todos los temas la modalidad Clásica de Administración Directa presenta los más altos niveles en alta satisfacción seguido por la modalidad de administración Vía Transferencia de Fondos y luego por la Modalidad Alternativa.



La tercera parte de este segundo gráfico retoma la tendencia del primero, con una mayor variabilidad en lo referente a qué modalidad presenta mayor porcentaje en alta satisfacción según tema, tendiendo a disputarse la posición las Modalidad Clásica y la de Vía Transferencia, sin embargo, nuevamente, la Modalidad Alternativa es la que se ubica en última posición. No obstante lo anterior, aquí ocurre una situación particular, pues en un tema la Modalidad Alternativa es la que presenta una mayor cifra de alta satisfacción, siendo esto la **voluntad de las familias a participar**. Es difícil sostener si esta es una situación es aleatoria o una tendencia real, aunque la diferencia porcentual apunta a que esto parece ser más que una particularidad.

Gráfico n°3: Nivel de Satisfacción según región (I) Participación, higiene, cuidado y trato
(N_i=210; N_j=35)

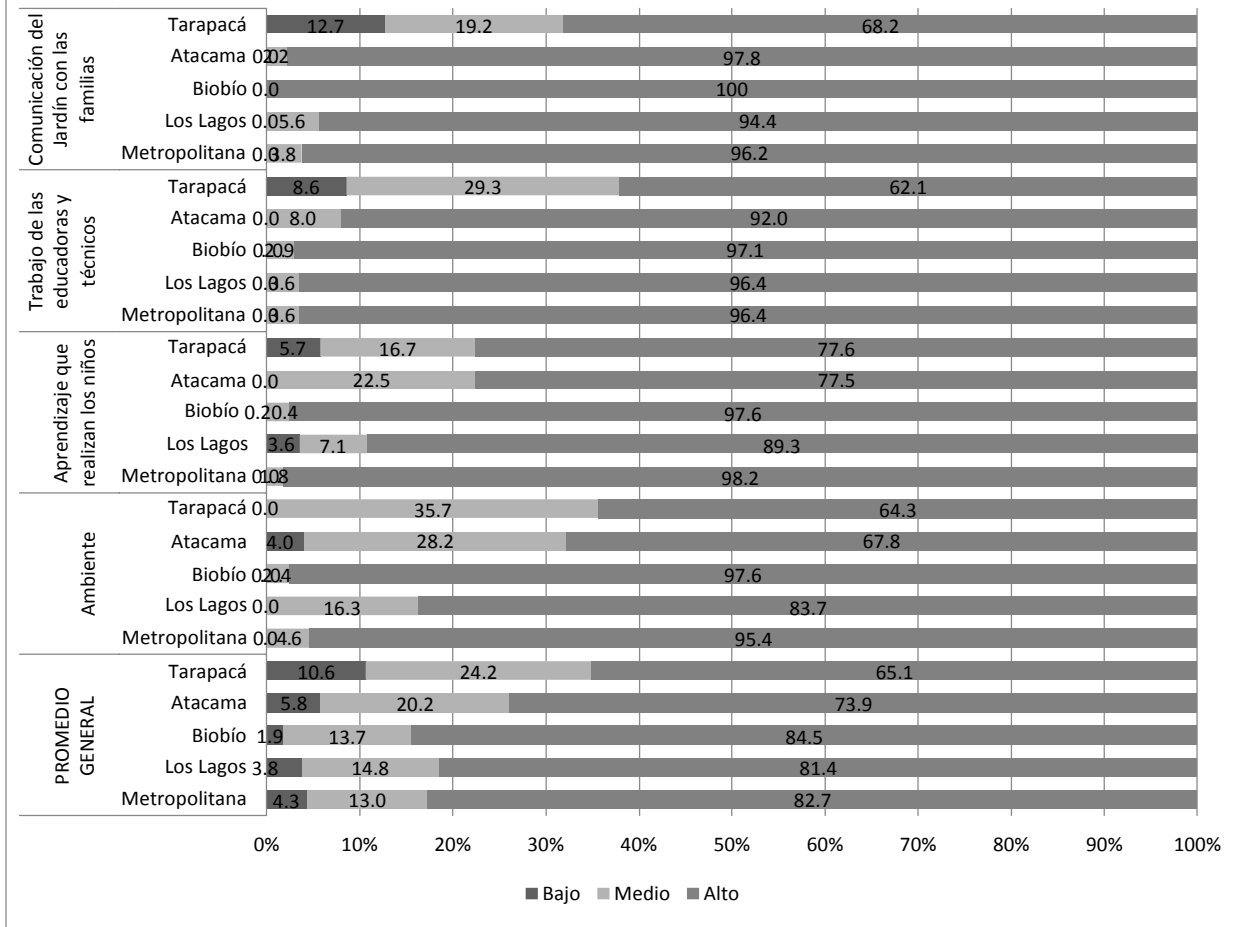


El gráfico n°3 presenta el promedio de satisfacción por tramo según región en los distintos temas consultados. El promedio general destaca a la región del Biobío con el mayor promedio de alta satisfacción, con 84,5%, seguido de las regiones metropolitana y Los Lagos con 82,7% y 81,4% respectivamente. Finalmente, las regiones de Tarapacá y Atacama son las que obtienen un menor valor de alta satisfacción con 65,1% y 73,9% respectivamente. Se observa que las regiones del norte son las que obtienen un menor puntaje, mientras las del sur poseen porcentajes más altos.

La tendencia destacada, en un primer acercamiento, resulta notoria, pues a pesar de enseñar en general altos niveles de satisfacción, en temas específicos también se aprecia una menor cuantía de satisfacción en las regiones del norte comparativamente con las del sur y la metropolitana.

Gráfico n°3: Nivel de Satisfacción según región (II) Ambiente, Aprendizaje, Equipo Educativo, Comunicación.

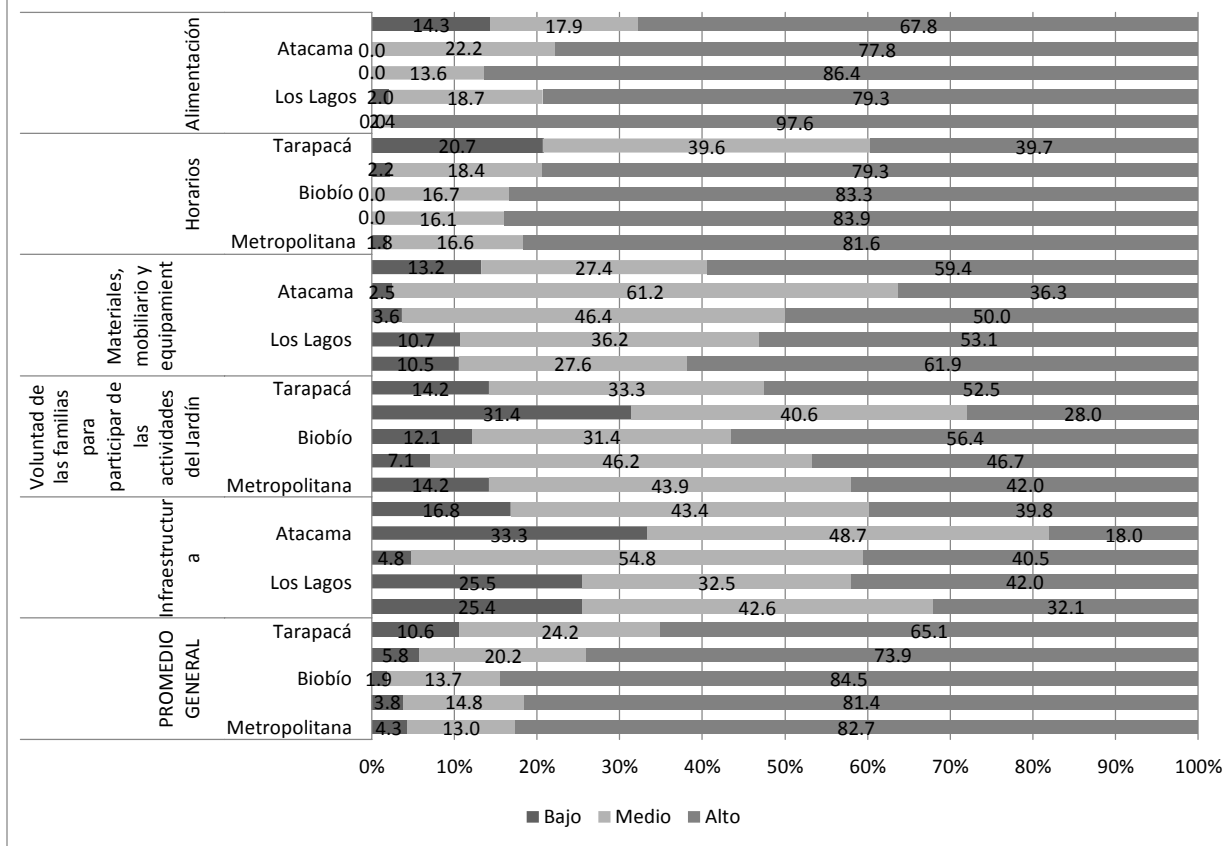
(Ni= 210; Nj=35)



La segunda parte del gráfico n°3 muestra también lo descrito en la primera parte, con las regiones del norte mostrando menores niveles de satisfacción que las del sur. Resulta interesante observar la situación de Atacama, pues a pesar de presentar menores niveles de alta satisfacción que las regiones del sur, en algunos temas tiende a equipararse a éstas, mientras que la región de Tarapacá consistentemente se muestra con menores niveles.

Gráfico n°3: Nivel de Satisfacción según región (III) . Infraestructura, Participación (voluntad), Materiales/Equipamiento/Mobiliario, Horarios, Alimentación.

(N_i= 210; N_j=35)



La tercera parte del tercer gráfico no sigue la tendencia descrita hasta el momento, pues a pesar de que en muchos temas las regiones del norte marcan menores niveles de alta satisfacción, en otros son los que más alta satisfacción presentan.

7.2 PERCEPCIÓN DE DIRECTORAS DE UNIDADES EDUCATIVAS

En el capítulo, se aborda la percepción de las directoras y encargadas en aspectos relacionados con la valoración y satisfacción de las familias del servicio recibido. En específico, se indaga respecto de cuál es la caracterización que las directoras hacen de las familias de sus UE; los conceptos o enfoques de participación que poseen; los dispositivos que se utilizan para detectar las necesidades de las familias; y la visión que las directoras tienen sobre cuáles son las necesidades y demandas que las familias plantean. Asimismo, se examina la percepción de las directoras sobre los niveles de satisfacción en sus respectivos jardines, los aspectos en que observan una favorable satisfacción, o por el contrario, aquellos en que las familias presentan grados de insatisfacción. Se abordan también las prioridades de mejoras que plantean las directoras, las prácticas que destacan, y sus opiniones sobre la Encuesta de satisfacción anula que implementa la institución.

7.2.1 Características de las Familias según Directoras

Un primer punto tratado con Directoras/Encargadas fue la visión o caracterización que realizan de las familias usuarias. Al respecto, los resultados y hallazgos proveen una caracterización que se centra principalmente en aspectos socioeconómicos y otros que refieren a rasgos culturales.

Características socioeconómicas

Las descripciones o caracterizaciones que las directoras realizan de las familias usuarias, reportan distintos elementos de tipo socioeconómico, que hacen referencia principalmente a:

- Diversidad socioeconómica de las familias
- Presencia importante de madres trabajadoras
- Presencia de familias vulnerables
- Presencia de familias con estudios superiores
- Alta vulnerabilidad de las familias migrantes

En el siguiente cuadro se resumen referencias a los elementos señalados:

Diversidad socioeconómica de las familias

“Hay profesionales, profesoras, estudiantes de ingeniería, entonces igual están en el 40% más vulnerable pero su nivel educacional en algunos es bien alto, entonces es muy diverso” AD, RM.

“Mira, en este minuto la gente que tenemos obviamente está dentro del 40% que más lo requieren, pero igual tenemos harta mixtura, tengo mamás que estudian, profesionales, gente independiente también” AD, RM.

Alto porcentaje de Madres Trabajadoras

“Hoy día, bueno, las mamás fueron de a poco integrándose al ámbito laboral y ya la familia fué como alejándose un poco más del jardín” AD, Bío Bío

“Son las mayorías madres trabajadoras, niños al cuidado de sus abuelos, son familias que dependen mucho del jardín infantil” AD, Bío Bío

“Son madres trabajadoras la mayoría, jefas de hogar” VTF, RM

“Yo creo que el 70% de nuestras familias son de madre trabajadora” AD, Atacama.

Presencia de familias vulnerables

“Si, la mayoría es vulnerable, pero llega de todo, no solamente se enfoca en familias vulnerables el tema de las inscripciones, llega de todo” Alternativo, O’Higgins.

“A ver son no 100% vulnerables...(pero)... tenemos sí un grupo que son vulnerables” VTF, Tarapacá.

“Muchas mamás que no trabajan y son muy pocas las que están estudiando y trabajando, tenemos también familias que están insertas en la droga, alcoholismo, violencia entre ellos, aquí nosotros no hemos visto eso, pero puertas afuera sí” Alternativo, Bío Bío.

Aumento de familias con estudios universitarios

“... un porcentaje de niños son los papás profesionales y ellos aportan harto” VTF, Bío Bío.

“Tenemos alrededor de un 25% de nuestra comunidad que es profesional y ejerciendo en el cargo. Porque hay madres que son profesionales, pero no ejercen por la maternidad. Por lo tanto, ellas se clasifican como las madres dueñas de casa” AD, RM.

Alta vulnerabilidad de las familias migrantes

“Todas bolivianas.....Muy precario, o sea, del 100%, el 90% es precario” Alternativo, Tarapacá.

“Lo que pasa es que ellos vienen con todo porque dicen que allá en su pueblo es demasiada la pobreza. Entonces ellos vienen aquí a trabajar con los patrones, a veces se vienen a trabajar así y las personas les dan un sólo galpón (...) Entonces no tienen tantas comodidades para darle a los niños” Alternativo, Tarapacá.

Como se observa, el panorama de caracterización de las familias que realizan las directoras incluye distintos aspectos socioeconómicos, que en primer término, son diversos (niveles de vulnerabilidad, ingresos, educación, procedencia). En términos generales, destaca en lo grueso la presencia de mujeres madres trabajadoras, grupos de familias vulnerables, y otras, en contraste de mayores niveles de ingreso o mayores niveles educacionales. También resulta clara la presencia de familias inmigrantes que son percibidas en general con mayores niveles de vulnerabilidad y necesidad. Cabe señalar que en general (material revisado sobre el punto), las directoras reportan un aumento de familias venezolanas, peruanas, haitianas, cubanas, colombianas y bolivianas. En general, se menciona que dentro de los más precarizados están las familias bolivianas y haitianas.

Características culturales de las familias

En las entrevistas a directoras se reportan principalmente los siguientes rasgos culturales presentes en familias usuarias:

- Respeto hacia el equipo educativo
- Presencia de familias jóvenes con las que se generan conflictos/exigencia de inmediatez
- Rol de escasa participación de padres
- Presencia de familias con problemáticas familiares y conductuales
- Familias migrantes aprehensivas, responsables, con alta valoración del servicio (ayuda)
- Familias rurales con alta valoración y bajas exigencias

En general, las directoras mencionan como rasgo y característica el respeto de las familias al personal del jardín, asociado a la importancia del rol educativo y de cuidado que cumplen. En contraste, en algunos casos se mencionan relaciones conflictivas con familias jóvenes en tanto la demanda de inmediatez en las respuestas.

Respeto hacia el equipo educativo

"Gente respetuosa que te trata como no un dios sino con respeto especial, como que tu eres especial dentro de la localidad. Tú no eres cualquier cosa, eres el profesor, el que educa a su hijo" Alternativo, RM.

"Si hay una característica que podría destacar de las familias, es el respeto que nos tienen. Y lo puedo dar con bastante ahínco, porque resulta que yo llevo los años que te dije, quizá un poco más. Entonces nunca he visto una familia que nos falte el respeto, nos hable de una manera diferente, nos levante la voz" AD, Bío Bío.

"...(de las familias)... es un trato con mucho respeto hacia el personal" VTF, Bío Bío.

Presencia de familias jóvenes con las que se generan conflictos/exigencia de inmediatez

"La humildad la veo más de parte de los ancianos y personas que han tenido hijos, sobrinos, familia en este jardín (...) entonces ellos conocen más o menos el tema de... tienen como ese medio de conversar, comprender y entender diversas situaciones, pero si la juventud no la hecho todo en un mismo saco pero cuesta más o menos, por ejemplo lo ven como una guardería y eso a veces a mí me aflige y me da pena porque se supone que tu tienes que estar disponible, siempre estás sonriendo y que te falten el respeto igual no corresponde cuando uno habla con buenas palabras" Alternativo, RM.

"A las familias les gusta que las escuchen. o sea, son familias que, si tienen un problema, ellas quieren solución, o sea, necesitan inmediatez porque muchas de ellas son familias jóvenes que se criaron en esto de todo rápido, de esperar jamás, de obtener un "no" por respuesta jamás" AD, Bío Bío.

La escasa participación masculina (padres) es otro rasgo mencionado por las directoras, en algunos casos explicado por la preponderancia del patrón cultural donde la mujer se encarga del cuidado de los hijos y el hombre se desentiende. Se menciona el machismo como característica detrás de estas formas. No obstante aquello, también se menciona como tendencia una subida en la participación de los padres.

Escasa participación de padres

"Acá es como bien machista, acá un apoderado qué es el marido de la señora Arcelia que vienen de Huasco es el único que yo he tratado, el resto no" Alternativo, Atacama.

"Poca participación de hombres, poca participación. Y eso se ha mantenido durante todo el tiempo, digamos, que nosotros hemos funcionado (..) obedece un poco a la cultura machista que tenemos en nuestra comuna. Como la educación es de la mujer y los hijos son de la mujer, entonces, yo como hombre o como padre no me involucro mucho" AD, Atacama.

"Estos dos últimos años, nos ha sorprendido bastante eso, de compartir los deberes en relación a sus hijos, entonces se ve muy presente más que otros años" AD, Atacama.

"se ven muchos varones papás, tíos, abuelos... eh... que están como en la red familiar o participando de la educación de los niños... eh... mujeres hartas igual, pero no es como... como que se ve mayoría mujeres, no, está como bien equilibrado en la participación" AD, Atacama.

Otro aspecto mencionado por las directoras refiere al aumento de familias migrantes, que incrementa la diversidad del jardín y su comunidad educativa, generando diversos procesos, tanto desde los beneficiarios migrantes como de la población nacional (distribución de cupos, diversas pautas culturales,

ajustes interculturales, características culturales diferenciadas, etc..). Las siguientes citas, por ej., ilustran la llegada de población migrante y algunas dinámicas que se gatillan a partir de ello:

Aumento de diversidad cultural y reclamo por cupos

"Haití, después tenemos Venezuela, Colombia y Perú, familias, porque todos nuestros niños son chilenos, son nacidos en Chile, sólo tenemos dos que son extranjeros, que nacieron allá" AD, RM.

"Eso también es un tema porque cuando viene la mamá a postular dice " tía, ¿porque la JUNJI sólo deja a los niños extranjeros, que pasa con los niños chilenos? y ahí le digo ¿sabes cuántos niños extranjeros tengo yo? tres, los otros son chilenos, hijos de padres extranjeros, entonces cuántos tengo del 100% ¿el dos? ¿el tres?" AD, Tarapacá.

"Ahora está llegando mucho migrante, sobre todo venezolanos. Este año tenemos venezolanos, cubanos, colombianos y bolivianos en este jardín" Alternativo, O'Higgins.

Responsabilidad de las familias migrantes

"Yo creo que ellos entran con timidez, igual están en un país que a veces los trata muy mal, cachai, son responsables, las mejores asistencias son la de los niños de padres extranjeros y los niños extranjeros" AD, Tarapacá.

"Ellos saben que tienen que estar preocupados si es que hay reuniones y si piden permiso y si no pueden venir le dicen al educadora, la llaman por teléfono, cosa que las familias chilenas no tienen esa misma relación, porque por ejemplo si una mamá no vino ni siquiera te justifican, les da lo mismo" VTF, RM

Se menciona por parte de las directoras la presencia de familias con problemáticas familiares y conductuales, con preponderancia en los sectores donde hay menos servicios y altos niveles de vulnerabilidad asociados a empleos precarizados y niveles muy bajos de educación.

Familias Disfuncionales

"En su mayoría son madres solteras, muy pocas familias constituidos. en los últimos tres años ha aumentado la tasa de madres solteras adolescentes, muy pequeñas, de 14, de 15 años" VTF, Atacama.

"Nosotros tenemos familias disfuncionales, aquí no muchas familias tienen mamá y papá, hay papás que no trabajan, hay abuelitas que se hacen cargo de sus nietos (...) nosotros tenemos familias insertas en la droga, alcoholismo, violencia entre ellos" Alternativo, Bío Bío

Tendencia de las familias a la complacencia

"No es que sea la palabra obediente ah, pero ellas son muy seguidoras a lo que se les pide" AD, Tarapacá.

"En la zona rural ellos se rigen, son responsables, pero no te hacen tanta exigencia en torno a lo pedagógico y ellos se conforman con lo que tu les digas" VTF, RM.

Por último, directoras de jardines en zonas rurales perciben como característica de estos grupos un menor grado de exigencia (comparativamente a zonas urbanas) respecto del servicio.

Tendencia de las familias rurales a la complacencia

"...(en esta zona, rural)...no es que sea la palabra obediente ah, pero ellas son muy seguidoras a lo que se les pide" AD, Tarapacá.

"En la zona rural ellos se rigen, son responsables, pero no te hacen tanta exigencia en torno a lo pedagógico y ellos se conforman con lo que tu les digas" VTF, RM.

7.2.2. Características de los entornos de las UE según directoras

En las entrevistas a directoras, se reporta y constata variedad de entornos en que se localizan los jardines, que dan cuenta de la complejidad social alcanzada en el país. Así, se reportan características propias de zonas rurales, semiurbanas y urbanas y otras de localización en sectores poblacionales vulnerables. También se reportan características propias de comunidades dedicadas a ciertas labores específicas asociadas a algún sector de la economía como la agricultura, pesca, etc.

Una distinción relevante que emerge del discurso de directoras y encargadas es aquella que diferencia entornos seguros de entornos no seguros, respectivamente. Asimismo, aparece como característica diferenciadora y distintiva el entorno rural y de poblados pequeños.

Entornos vulnerables e inseguros

En parte de las entrevistas realizadas, las directoras identifican entornos riesgosos. Se mencionan los entornos de mayor riesgo asociados a lugares donde se trafica droga. La inseguridad también se asocia a la instalación de poblaciones con gente que no pertenece históricamente al sector donde se localiza el jardín.

Entornos vulnerables e inseguros

"Un poco malito (complicado), acá es un sector donde hay mucha drogadicción y alcoholismo. Uno a veces sale... Gracias a Dios no hemos tenido ningún problema, eso es verdad. Delincuencia... Nos entraron a robar una vez, pero fue nada. Pero sí se nota el sector, que uno sale y hay gente que está un poco más allá, tomando cerveza en la calle. Sabemos que hay mucho tráfico, y por los pasajes... Creo que uno de los pasajes que justo estamos al frente tiene mayor tráfico y es muy conocido. No nos hemos visto afectados, pero sí es vulnerable" Alternativo, O'Higgins.

"...el barrio... bueno igual hay dificultades también en cuanto al barrio, en el aspecto también de que es un barrio que cuenta con drogadicción, tenemos a la vuelta acá al jardín, igual hay delincuencia, nuestro jardín ha sido víctima en variadas oportunidades de robo. De lo que va de este año, han sido 3 robos" VTF, Bío Bío.

"En el día se ve más gente transitando para ir a la feria, ir a comprar. Pero en la noche desde las 19:00 se empieza a ver mayor movimiento con el tema de la droga. Nuestras familias reconocen eso y conocen a las familias también que son parte de ese porcentaje que está inserto en la droga" AD, RM.

"Ahora, lo que pasa aquí dentro de la localidad que donde ha llegado mucha gente de afuera que viene de distintas partes, está llegando la droga. Está llegando la droga y eso yo no sé en qué irá a perjudicar a la misma gente de acá en un par de años más" Alternativo, RM.

Entornos seguros

En múltiples entrevistas, las directoras caracterizan y perciben el entorno del jardín como seguro, lo que es un criterio importante de caracterización. Se mencionan también los entornos donde se aprecia una vida más apacible y de mayor seguridad tanto para las familias como para el equipo educativo de la UE.

Entorno seguro

“No tenemos acá ninguna dificultad con...tenemos acá los vecinos que son el colegio, trabajamos en conjunto, ellos nos facilitan dependencias del establecimiento para hacer algunas actividades, la comunidad también cuida mucho el establecimiento” VTF, RM

“No, súper aislado, que viéramos una venta de drogas, peleas, no. Es muy poco probable. No digo que alguna vez no ocurrió, pero una en años. Pero en términos generales es muy tranquilo” AD, Atacama.

“Lo de acá. Bueno, aquí en cuanto a la comunidad es muy tranquilo” Alternativo, Bío Bío.

Ambiente familiar y comunitario en poblados pequeños y zonas rurales

Particularmente en las zonas rurales o pueblos pequeños, se recogen percepciones de directoras que reportan que los entornos sociales están bastante marcados por la vida familiar y comunitaria donde la gran mayoría se conocen e incluso se comparten vivienda con tíos, abuelos y otros familiares.

Ambiente familiar y comunitario

“El sector es un sector tranquilo, una comunidad cómo decirlo... comunidad clase media, baja. La mayoría vive con su abuelo, con tíos, con familiares. Entonces, es como el entorno social que tenemos acá” AD, Bío Bío.

“...como es un pueblo pequeño que todos se conocen y tenemos bastante ayuda también con redes y eso nos permite mucho poder desarrollarnos como personas, a través de las redes” Alternativo, RM.

7.2.3 Conceptos y enfoques de participación de familias, según directoras

En las entrevistas a directoras, y en relación al tema de la participación de las familias en la UE, se despliegan los conceptos, enfoques y miradas de la participación que guían la gestión de las UE. En general, hacen mención a formas, mecanismos y estrategias de involucramiento de la familia en el proceso de formación integral del niño, las que se sintetizan en el siguiente cuadro.

Concepciones de la participación de las familias por parte de directoras y encargadas

- Familia como protagonista en el proceso de aprendizaje del niño
- Participación de acuerdo a los tiempos y realidades de las familias
- Participación como alianza entre la UE y la familia aportando, estas últimas, desde donde se sientan cómodas
- Participación como invitación y gestión del involucramiento de la familia
- Participación como construcción de comunidad educativa con toma de decisiones por parte de la familia
- Participación presencial y no presencial

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país

Protagonismo de las familias y adaptación al tiempo disponible y realidad

Se menciona un anhelo donde la familia sea protagonista del proceso de aprendizaje/enseñanza. Para el logro de esto se señala desarrollar mecanismos de involucramiento de acuerdo a los tiempos e intereses de las familias.

Familia como protagonista en el proceso de aprendizaje del niño

"... nosotros siempre buscamos que las familias sea protagonista junto con su hijo en el proceso de enseñanza aprendizaje. Eso es lo que esperamos. Ahora, se da de acuerdo a los tiempos, de acuerdo a los mecanismos que ellos tengan como familia porque igual hay familia donde es mamá e hijo y nada más, hay familia donde hay tíos, abuelos, primos y ellos pueden apoyar. Eso es lo que espero y proyecto a las educadoras y las educadoras es lo que deben proyecta a su equipo de aula" AD, Bío Bío.

"También en el jardín infantil hay políticas de trabajo con la familia donde se promueve y se espera que ellos participen en la educación, de la planificación de los aprendizajes de sus hijos. Siempre se les está informando y pidiendo la opinión de acuerdo a las planificaciones, como realizarlas. Se les informa el logro de aprendizaje de sus hijos y cuando hay cosas relevantes del aprendizaje, conducta o relacionado con salud, se le hace una entrevista a la familia de manera individual" VTF, Bío Bío.

"... de participar también ya netamente educativo es cuando se integran con sus hijos en la experiencia. Eso para nosotros igual es una participación muy valiosa, que realmente participen en el proceso pedagógico" AD, Los Lagos.

Participación de acuerdo a los tiempos y realidades de las familias

"Tenemos varias instancias pensando en que hay mamás que trabajan, hay mamás estudiantes, hay mamás dueñas de casa, hay mamás que trabajan medio día y mamás que trabajan todo el día y que tienen extensión horaria, etc. Entonces nosotros dividimos el trabajo en varios aspectos por ejemplo en educativo, en recreativo, en culturales. Y ahí cada uno de esos se va centrando hacia dónde va la familia. Por ejemplo, hay educativos, que uno les manda un cuaderno y tienen un cuaderno para aquellas mamás que generalmente no pueden venir al jardín porque trabajan, porque tiene horarios más complicados. Entonces la forma de comunicarse es a través de eso" AD, Bío Bío.

"...mira mas que las familias estén acá, o que asistan a las reuniones porque entiendo que están trabajando y es muy difícil, pero me gusta que ellos estén atentos como te decía yo, que ellos me escriban de repente en la agenda o que me llamen por teléfono, esa participación, que ellos estén atentos a los que los niños estén haciendo acá o a las necesidades que tengan sus hijos acá dentro de la institución" VTF, RM.

Involucramiento y aporte de las familias

Se menciona la importancia de la forma de la invitación, de generar instancias cómodas y motivación para que las familias se involucren en el proceso educativo de los niños. Se mencionan estrategias para recoger el aporte de las familias desde los lugares donde estas se sientan más cómodas. Se señala también la importancia de que las UE entreguen herramientas para que las familias puedan realizar de mejor manera su rol educativo.

Participación como invitación y gestión del involucramiento de la familia

“Participar no pasa por ser acto de presencia, pasa por involucrarme, pero ¿cómo me involucro? Siempre tiene que haber otro, que te invite y que te motive, y que te anime a ser parte de... ¿ya? A través de qué, no se poh, eh, tomándote tu opinión en cuenta, y no basta con que yo aplique una encuesta y todo me arroja, ellos me entregan información, y yo guardo esos insumos, así no, o sea tengo que eh, por ejemplo hay muchas mamás que no pueden venir y se les pide su opinión, en papelógrafo para que sea más rápido, tiempo igual, y si ellos ven que siempre están dando a conocer su opinión pero no pasa nada, nunca se van a hacer parte de... y hay gente que simplemente es menos eh, por un tema de personalidad, no sé, eh de crianza, que tampoco nunca fue considerada su opinión entonces siente que ¿por qué tiene que darla?, y acá a nivel jardín, todas tienen igual tipo de participación desde su función (...)” AD, Tarapacá.

“... el ideal es que la familia esté presente, sea como sea, creo que esté presente, involucrada, y se haga responsable en la educación de los hijos” Alternativo, O’Higgins.

Participación como alianza entre la UE y la familia aportando, estas últimas, desde donde se sientan cómodas

“Yo entiendo la participación como... eh... el promover una alianza con la... con la familia... eh... en donde ellos pueden aportar como familia, como el primer agente educativo en sus hijos y nosotros también podemos aportar desde la otra mirada como agente educativo o agente educativo del jardín... eh... entregándole a ellos herramientas de cómo también ser mejores padres... eh... de... eh... entregándoles también información de cómo están sus hijos acá, que eso también se hace, entonces... eh... creo que la participación es estar también... eh... tratando de crear instancias en la cual ellos puedan asistir al jardín y no se sientan... se sientan cómodos, ¿ya?, que si un día quieren estar en aula... eh... y quieren ver cómo es el desarrollo de sus hijos, lo puedan hacer... eh... que no se les cierre las puertas, digamos... eh... la participación también se puede generar a través de... de que ese importante tener claros los derechos, pero también tengo que tener claros los deberes, entonces, a veces es necesario que ellos asistan a reuniones, es necesario que ellos tengan información” AD, Tarapacá.

Participación presencial y no presencial

Se señala la diferencia entre la participación presencial y la no presencial. En general la presencial se da más en familias que tienen realidades y tiempos compatibles con los tiempos de la UE. En general destacan las actividades artísticas y reuniones de diversa índole.

La no presencial generalmente se da en familias con tiempos muy acotados. En general este tipo de participación está caracterizada por el tipo de vía de comunicación que se utilizan: Telefónica, cuaderno, libreta de comunicaciones.

Participación presencial y no presencial

“Es que nosotros tenemos de todo tipo de participación, tenemos la presencial a través de actividades que se planifican en forma grupal, las actividades que se planifican en aula, que son disertaciones, presentaciones, nos vienen a contar cuentos y son diferentes estrategias que utilizan las chicas en la sala. Tenemos nuestras reuniones, tenemos nuestras comunidades donde también los invitamos” AD, Los Lagos.

“La participación... bueno hay distintas formas de participaciones, los papás acá participan de manera presencial y no presencial, entonces nosotros nos comunicamos con ellos a través de vía telefónica, por cuaderno de comunicación, en el día a día, en reuniones de apoderados. Y nosotros los convocamos de repente, bueno a las reuniones de apoderados no vienen todos, porque generalmente como le digo algunos trabajan y nosotros hacemos la reunión a las tres y media, pero también les consultamos a ellos en que horarios le

acomodaban. Y los papás que no pueda participar, de alguna u otra forma lo integramos acá al establecimiento. Por ejemplo a veces les pedimos que nos vengan a participar, no sé, que nos ayuden a limpiar el patio, o a hacer algo en el establecimiento” VTF, RM.

“Ah ya nosotras trabajamos harto acá con la familia tratamos de incorporarlos en lo que más más se pueda, por ejemplo, en las celebraciones..... también se les da tareas para la casa y la familia, cómo confeccionar frutas, como es saludable cierto confeccionar libros cierto, de cuentos, que ellos puedan crear con sus hijos y claro después las mamitas hablan de sus vivencias y uno ve que claro si lo han hecho en la casa pero son familias bastante comprometidas” VTF, Bío Bío.

7.2.4 Dispositivos/mecanismos de identificación de necesidades de familias

A partir de lo recabado en entrevistas a directoras, se observa que los mecanismos de identificación de necesidades son transversales a regiones y tipos de UE. En general, todas aplican algún tipo de mecanismo o dispositivo para conocer las necesidades de las familias.

Se diferencian en dispositivos dados desde JUNJI y otros que son propios de las UE. En general las entrevistas de todo tipo son propias de cada jardín, así como paneles, buzones, cara a cara y otro tipo de actividades. Las encuestas generalmente son lineamientos JUNJI.

Los principales mecanismos y formas de detección de necesidades de las familias mencionados y reportados por directoras y encargadas refieren a lo siguiente:

Mecanismos y formas de detección de necesidades de las familias mencionados por directoras

Distintos tipos de encuestas
 Pautas de expectativas
 Pautas de crianza
 Entrevistas
 Reuniones de apoderados
 Visitas domiciliarias
 Trayectoria de aprendizaje
 Reuniones informales
 Conversaciones vía medios de comunicación
 Actividades especiales
 Cara a cara en ingreso y salida
 Asambleas generales
 Centro de padres Libreta de comunicación

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país.

Encuestas

Las encuestas son variadas y buscan ilustrar sobre aspectos específicos como pautas de crianza, expectativas e intereses de las familias, satisfacción de las familias (institucional y propias de cada UE), ámbitos pedagógicos, temas de infraestructura, de gestión y temas ambientales, principalmente. Poseen distinto tipo de frecuencia de aplicación. Sus usos son generalizados

Encuestas

“Si, nosotros hacemos encuestas de interés, en marzo, por ejemplo, para medir cual es la participación y disposición que ellos tienen para trabajar, que es lo que esperan de nosotros. Son 3 indicadores fuertes que se van desglosando. después la encuesta que se realiza al final que es la evaluación de satisfacción de las familias, por ejemplo, ahora está ésta que fue la encuesta del dispositivo de que tenemos de la trayectoria de aprendizaje, evalúan cómo funciona la trayectoria de aprendizaje” AD, RM.

“Se les hace una encuesta de territorialidad, una encuesta de expectativa, una encuesta de pautas de crianza como para saber un poco qué es lo que ellos esperan de nosotros. Para saber con qué grupo de trabajo vamos a iniciar (...) el 70% de ellos está criado con abuelos porque los padres trabajan. Entonces ahí uno dice “ya, qué tenemos que hacer” porque la crianza del abuelo no es la misma que la de la madre. Entonces ahí se desvirtúa un poco el tema parental” AD, Bío Bío.

“Nosotros hacemos encuestas, siempre aplicamos encuestas a principio de año que se llaman “expectativas e intereses de las familias” y bajo esas encuestas nosotros tenemos diferentes ámbitos, el ámbito pedagógico, creativo, medioambiental, en todos los ámbitos y vamos poniendo ideas y también dejamos abajito para que ellos nos pongan ideas y registren ideas que necesiten” AD, Bío Bío.

“Hacemos encuestas de intereses que le llamamos “Encuesta de interés a la familia” Se aplica a principio de año, para conocer, qué es lo que esperan del jardín” Alternativo, O’Higgins.

“Y luego de eso entregamos encuestas como de opinión nos dan a conocer qué es lo que esperan de jardín infantil(..) después de finalizado ellos se evalúan, y dentro de las salas también hay una, dentro de cada aula hay un instrumento simple donde se les pregunta qué quieren que los niños aprendan este mes en relación a unas temáticas(...) Y también está la encuesta que hacemos de satisfacción, qué es cómo a nivel, pero también es a nivel nuestro también, está la institucional y esta es la nuestra, porque la institución la hace la Junji, pero la entregan en un sobre y después te llegan los resultados” AD, RM.

“hay una encuesta que se les aplica que es Conozca a su hijo. En esa encuesta sale qué le gustaría participar ella dentro del aula, qué le gustaría que aprendieran los hijos, cuentan las características de su hijo, hay hartas cosas que tiene esa encuesta es súper buena. Y eso se aplica a principio de año y ahí uno viendo incluso la participación dentro del aula también porque sale cómo les gustaría participar a ellos” Alternativo, RM

“...nosotros hacemos encuestas. A través de las encuestas que hacemos, hacemos encuestas a principio de año, cuando entregamos la evaluación de corte que llamamos nosotros por semestre, tenemos diagnóstico, primera evaluación y última evaluación. Nosotros pedimos a las familias que nos hagan una retroalimentación” VTF, RM.

“También pensamos en cómo llegar a esas familias que no pueden asistir. Y se ocupan las encuestas a las familias donde los dos veces al año nosotros hacemos una encuesta donde ellos califican el servicio quedamos como jardín” AD, Atacama.

“mira, están los formales que son los de la institución, encuesta de satisfacción de la familia, qué sé yo...pero después me llega a mí.

E1: ¿reciben los resultados?

E2: sí, pero cualitativamente, no cuantitativa” AD, Tarapacá.

Entrevistas, trayectoria de aprendizajes

Las entrevistas son de uso general y se aplican como forma de profundizar y conocer las necesidades y propuestas de los apoderados respecto a diversos temas. Se utilizan mucho las entrevistas personales como forma de resolución de conflictos o profundización de temas. En las citas se constata por cierto, la presencia de entrevistas habituales de educadoras y directoras con apoderadas, y las particularidades de cada jardín en su aplicación.

Entrevistas

“¿Cómo se generó esta entrevista? Se generó porque en realidad, voy a ser súper sincera. Siempre antepongo mi postura como mamá ¿Qué es lo que me gustaría? Que por último me pregunten si es que estoy de acuerdo o no, con que le saquen el tuto a mi hijo. O sea, es algo súper básico. Mi hija tiene siete años y todavía chupa tuto. Entonces en realidad ¿por qué le van a quitar algo que a ella le gusta? Y de ahí nació el decir, bueno, ¿Cómo yo puedo interiorizarme con ellos? O cómo puedo saber más. Se le hicieron preguntas desde la perspectiva de mamá. Más que con quién duerme el niño, no; es cómo duerme. En qué se le da la leche. Cosas básicas. Como te vuelvo a repetir, es como mamá” VTF, Tarapacá.

“Hay 2 entrevistas. Una es la de inscripción, cuando la persona recién viene y ahí es donde uno sabe la motivación principal de ingreso... eh... y luego la ficha de matrícula que es cuando ya se ratifica el ingreso... eh... y ahí... eh... se hace otra... se aplica otro instrumento, que es la ficha de matrícula. Esa, generalmente, la hace la educadora del nivel donde va a estar el niño o la niña” AD, Atacama.

“Esa entrevista se hace con los apoderados de forma individual con la educadora, yo les facilito la oficina” VTF, Tarapacá.

“Yo hago mucha entrevista a la familia, eh también las mamás tienen esa cercanía de venir acá si tienen un problema, a veces no es con el jardín, pero al final con esa situación que están atravesando pasa por el niño, entonces por eso hago mucha entrevista a la familia” AD, Tarapacá.

Las directoras mencionan también la “trayectoria de aprendizaje”, dispositivo pedagógico donde las familias pueden compartir e informar sobre aspectos del niño, permitiendo además conocer necesidades y expectativas de ellas.

Trayectoria de aprendizaje

“Lo otro tenemos que es la trayectoria de aprendizaje, la trayectoria de aprendizaje es un documento que es 100% pedagógico y que lo... que hay una parte en donde la familia expone cómo es su hijo... eh... desde el punto de vista como bien personal... eh... ahí ellas como que expresan mucho la parte emocional hacia sus hijos, cómo nacieron, qué les gusta hacer, entonces, también nos permite conocer y a ellas mismas les permite identificar cosas que quizá nunca se habían sentido a pensar” AD, Tarapacá.

“También tenemos la entrevista que realizan las educadoras de párvulos con las familias, no necesariamente por un hecho puntual si no cualquier entrevista que nos sirva, nos insume como jardín infantil se realiza. Las trayectorias de aprendizaje que eso es, o sea, es un instrumento institucional pero que además en ese instrumento institucional entrevistas a las familias y también al niño, sobre todo de niveles medios” Ad, Atacama.

“Hay una entrevista que se hace, que es la entrevista a la familia que se hace desde Junji, que trae una trayectoria. Y en esa trayectoria igual ellos han planteado el tema” VTF, Tarapacá.

Reuniones de apoderados, visitas domiciliarias, reuniones informales

Aunque en general las reuniones de apoderados tienen un carácter informativo y de coordinación también son aprovechadas para el conocimiento de las necesidades, intereses, expectativas y demandas de los apoderados.

Se destacan también las reuniones informales que sostienen las directoras o el equipo educativo con las apoderadas, aprovechando otro tipo de instancias o actividades que tienen otros fines.

Otro mecanismo que permite conocer las necesidades de las familias es la visita domiciliaria. Esta se da en contextos especiales o de inasistencia del niño.

Reuniones de apoderados

"Ya, eso es de nosotras, es una iniciativa de acción de nosotras que, en definitiva, es como un diagnóstico para las familias, entonces, ahí también el equipo educativo que está a cargo de ese niño pesquiza como el interés ya de la familia de lo que desea del jardín y también en qué se compromete como a participar" AD, Tarapacá.

"...En reunión de apoderados. En reunión de apoderados me ha pasado muchas veces que me dicen tía ¿Sabe qué? No estamos de acuerdo con los cambios de personal, no consideramos que deberían cambiar" VTF, Tarapacá.

"Busco una estrategia en las reuniones, por ejemplo, cuando hago con ellos, con que opinen, que ellos tomen la decisión, les digo cual es la visión, que es lo quieren hacer y entonces ahí sale la lluvia de ideas" Alternativo, Tarapacá.

Visitas a domicilio

"También están las visitas domiciliarias cuando empezamos a ver ciertas situaciones en los niños" VTF, Los Lagos.

"Visitas a los hogares cuando el niño no asiste por alguno u otro inconveniente, tratamos de hacer el puerta a puerta" Alternativo, RM.

"Tenemos una visita domiciliaria de focalización y una de fines diversos. La de focalización la aplicamos antes de que el niño ingrese al jardín que es donde preguntamos todo este tipo de cosas ¿qué esperan ellos de nosotros? ¿Cuáles son las expectativas? ¿Qué es lo que quieren? Si pueden participar o no en las actividades que se hacen en el jardín, de qué les gustaría participar, todo eso se hace previo a que el niño ingrese al jardín" VTF, O'Higgins.

Reuniones informales

"Informal son las entrevistas que uno se encuentra en el pasillo y dice "¿cómo está mamá?"... "mamá pasa esto", "directora, ¿me puede ayudar en esto otro?"... pero la mayoría son como... y la informales yo también diría que... no sé, yo generalmente cuando tenemos el centro de padres, tenemos reunión suponte tu, yo siempre les tengo un coffe, entonces, después comparto con ellos un café... que ya no es tan formal, pero sí obviamente trato de... todas funcionarias aquí somos así en ese sentido... como que siempre nos preocupamos del detalle de ofrecerles algo, que se sientan bien... y eso es más informal" AD, Tarapacá.

Se menciona la eficacia y cotidianidad de los encuentros cara a cara a la hora de conocer las necesidades de las familias. Se menciona también que con el correr de los años estos espacios de comunicación se fueron acotando en tanto duración cronológica.

Cara a cara en ingreso y salida

"Bueno, la familia tiene todos los días la instancia de comunicación porque al venir a dejar y a buscar a su hijo ya hay un nexo o un... o un acercamiento de poder decir "tía, necesito alguna... conversar con usted" y eso no se cierra... eh... sí, quizá, si estamos atendiendo a todo el grupo, se les dice esperen un ratito o venga después de las 16:00 y yo la atiendo sin ningún problema... entonces, todos los días está la instancia de persona a persona" AD, Tarapacá.

"Por ejemplo, en el caso a veces ellos los traen al jardín igual tenemos comunicación" Alternativo, Tarapacá.

"Entonces venías a buscar a los niños y nos veíamos de repente conversando. Eran las cinco y media y las mamás muy sentadas, nosotros conversando feliz de la vida. O en la mañana también se quedaban y conversaban con nosotros. Había más tiempo para eso" AD, Bío Bío.

Se menciona que frente las familias no tan presenciales los medios de comunicación como el teléfono y el whatsapp son instancias efectivas para conocer necesidades.

Conversaciones vía redes sociales y vía teléfono

“Llamado telefónico, porque tenemos varios medios de comunicación, está WhatsApp, porque las familias viven lejos, entrevista personal, entrevista por teléfono” Alternativo, Atacama.

“Por celular o a veces me mandan WhatsApp” Alternativo, Tarapacá.

“Típico que viene la abuelita o la tía a dejarlos, entonces más directo para nosotros el llamado telefónico y la libreta de comunicaciones, pero eso las usa casi, las usan no todas las familias, si no las que les cuesta estar más presentes” AD, Atacama.

Se mencionan actividades para ir actualizando el proyecto educativo y dentro de este proceso se dan instancias para el reconocimiento de demandas y necesidades de las familias sobre, mas no exclusivamente, todo dentro de los aspectos pedagógicos.

Se mencionan también las iniciativas de talleres y/o círculos de conversación como instancias y conocimientos de necesidades.

Actividades especiales

“A principio de año hicimos una actividad para ir actualizando nuestro proyecto educativo les pedimos a ellos que nos escribieran cuales eran los sueños que ellos tenían para sus hijos, cuáles eran las expectativas que ellos tenían para sus hijos” AD, Bío Bío.

“Yo creo que lo más enriquecedor son las entrevistas, las entrevistas de retroalimentación. Y también cuando hacemos reuniones con talleres y hay estos círculos de conversación también, en reuniones de niveles” AD, Los Lagos.

“Nosotros en este momento estamos participando de un proyecto de la CAP, que se llama Aprender en Familia(...) Entonces, mensualmente tenemos encuentros con familias en un taller que viene pre-diseñado desde este... eh... este grupo que nos está... eh... colaborando para poder implementar un plan de... de... de vínculo con familia que, efectivamente, ayude a la integración de toda la comunidad educativa en las decisiones pedagógicas” AD, Atacama.

Las asambleas generales permiten ir conociendo necesidades y demandas a nivel más general a la vez que se van integrando miradas para ver ir respondiendo a las mismas.

Asambleas Generales

“Tenemos también las asambleas generales, las reuniones de apoderado para ir filtrando ciertas temáticas que son a nivel jardín” AD, RM.

“Hay varias estrategias, pero hacemos una como asamblea general donde damos a conocer las características del jardín, objetivos” AD, RM.

“Nosotros hacemos bastante diálogos reflexivos con las familias o asamblea generales de qué esperan ellos de nosotras, cuáles son las expectativas de ellos como familia” AD, Atacama.

El centro de padres aparece también como un filtro de información respecto a demandas y necesidades. De la misma manera actúa como un ente propositivo para ir dando soluciones o aunar propuestas.

Centro de padres

“Ahora, las tomo y tomo a la directiva porque se elige la directiva y elegimos unas cinco o seis mamás que vengan cuando hacemos esa reunión y hacemos propuestas, vamos tirando propuesta para el trabajo anual como familia” Alternativo, RM.

“Porque eso igual hicimos una reunión con el centro de padres y yo les pregunté porque, en primera instancia, como que las familias... teníamos un reglamento y lo cambiamos (...) hicimos una reunión, trabajamos con las familias, vimos cuáles eran las dificultades que tenían, de las enfermedades” AD, Tarapacá.

Las libreta de comunicaciones funciona como un dispositivo que asegura la comunicación sobre todo con familias no tan presenciales. De esta manera actúa como un vehículo de conocimiento de demandas y necesidades.

Libreta de comunicaciones

“También tenemos una libreta de comunicación que es institucional pero la familia también nos puede entregar información a través de ella, la utilizamos más con las familias que no son presenciales” AD, Atacama

“A eso se suma la libreta de comunicación que es un constante vehículo de comunicación entre el equipo y las familias” AD, Atacama.

7.2.5 Necesidades y demandas de las familias, según directoras y encargadas

Respecto de cómo ven las directoras y encargadas las necesidades y demandas que motivan a las familias, las entrevistas permitieron identificar un conjunto claro de aspectos, todos mencionados con relevancia.

En general las necesidades, expectativas y demandas no tienen grandes diferencias entre regiones y modalidad de UE. A nivel de demanda hay ciertas especificidades respecto a los niveles como por ejemplos el cuidado especial que deben tener los niños de sala cuna y la importancia de lo educacional en los más grandes.

En el siguiente cuadro consignamos las demandas y expectativas de las familias según las directoras y encargadas. Resulta difícil establecer la diferencia entre demandas y expectativas pues muchas veces se abordan de la misma manera.

Demandas/expectativas de las familias, según percepción de directoras y encargadas

Extensión horaria
 Atención asistencial
 Desarrollo emocional y educativo
 Socialización
 Escolarización
 Salud en la alimentación
 Que no haya rotación de educadoras y técnicos
 Buen trato, amor
 Valores
 Orientación parental

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país.

Extensión horaria

Se menciona como una de las demandas más relevantes de las familias la de extender los horarios de atención y así acomodarse de mejor manera a las jornadas laborales. Esto abre posibilidades de un mayor bienestar económico.

Extensión Horaria

“Las demandas de los papás de los más grandes es que ellos se les pueda extender el horario” AD, Bío Bío.

“Que tuvieran una extensión horaria, qué es lo que más piden, la extensión horaria, los niños se quedan como hasta las 6:30” Alternativo, Bío Bío.

“Porque nosotros ponemos lo educativo, por ejemplo, de las 8:00 de la mañana hasta las 16:30 de la tarde, pero si el jardín funcionara hasta las 18:00 o 19:00 ellos podrían buscar un trabajo más y les acomodaría mejor el horario. Eso podría ser una necesidad que ellos esperan de nosotros” AD, RM.

“Ahora lo único que quieren es jardín todo el día, jardín hasta las 07:00 de la tarde” VTF, Tarapacá.

Las directoras entrevistadas con frecuencia manifestaron que entre las familias, en general, prima la visión y expectativa de la UE como un lugar donde al niño se le dará cuidado y protección y alimento. En este sentido se asocia a la UE como una proveedora de atención asistencial.

Cuidado y atención asistencial

“Eh... bueno, la verdad es que ya no tenemos una familia que solamente quiere una atención asistencial(..)como solamente cuidados” AD, Tarapacá.

“(..) todavía la mirada que tienen es que somos un jardín infantil que le va a proveer de alimentos, de un lugar calentito, donde puedan dormir” AD, Bío Bío

“Sí, también... eso... eh... como la parte asistencial yo creo que eso es la protección sobre todo... el que tengan una alimentación equilibrada porque la JUNJI se preocupa de que la alimentación sea equilibrada... eh... que tengan tiempo de descanso y también tiempo, digamos, de instancias pedagógicas” AD, Tarapacá.

“(..) a más pequeña que tenga más desplazamiento, mayor ejercicio en los psicomotriz, que también aprenda como a respetar turnos, la educación bucal” AD, RM.

“Los de sala cuna siempre es el cuidado, que no los vayan a morder, que no se vaya a caer, que no se le vaya a coser el potito, esas son como sus mayores preocupaciones (...) que no se caigan, que no se muerdan, que si llora lo tomen en brazos, que si no quiere algún juguete que le pasen otro. O sea, esa demanda quiere ellos, que todo sea en el inmediato y para su hijo, aunque hayan 20 ” AD, Bío Bío.

Desarrollo emocional y educativo, sociabilidad

No obstante, la visión de la UE como guardería está fuertemente instalada con el tiempo se han ido posicionando otras concepciones respecto a lo que espera de la UE. En este sentido se mencionan expectativas y demandas enfocadas en el desarrollo emocional y educativo del niño. Dentro de estas destaca la importancia que se le atribuye a la socialización de los niños con sus pares.

Desarrollo emocional y educativo

*“La expectativa es que los niños aprendan, en segundo lugar es que los niños aprendan, que estén bien cuidados por las tías... Como dicen ellos... Y que se les entregue la alimentación” Alternativo, O’Higgins.
“(...) es como que quieren que queden este jardín, y es porque la parte pedagógica y harto trabajo pedagógico, nuestros niños que egresan van a buenos colegios o también los niños han destacado, tienen una buena base. Entonces eso es lo que los papás buscan” AD, Los Lagos.*

“Ellos saben que al Ingresar a su hijo en un jardín infantil les da como un mayor desarrollo emocional y educativo sus hijos, ellos saben que el Ingresar a su hijo al jardín va a traer muchos elementos positivos más que negativos, la incorporación de un proceso educativo como permanente” AD, RM.

“(...) hoy las familias sus expectativas han sido muy exigentes en relación a que los niños aprendan. Hoy en día tenemos una familia demandante en relación a que cuáles son los aprendizajes que se están pasando, cuáles son los aprendizajes que su hijo aprendieron, cómo el niño ha podido evolucionar en ciertos aspectos y cómo se ha ido mejorando este desarrollo integral de cada niño” AD, Atacama.

Socialización

“Una de las expectativas grandes de ellos como familia que su hijo venga a aprender al jardín y además que socialice con sus pares” AD, Atacama.

“(...) yo trato de enseñarle o en la casa pelea porque no tienen con quién, es un tema de socializar con otros niños, también que aprendan” AD, Tarapacá.

Escolarización

En la percepción de directoras, la demanda por aprendizajes educativos si bien no es generalizada, se menciona cada día más, apuntando a ciertos requerimientos de escolarización a nivel pedagógico, sobre todo en los niveles superiores, donde se les enseñe a leer y los números como apresto para la escuela.

Escolarización

“(...) también está el otro grupo de apoderados que opta por jardín porque ellos vienen a adquirir habilidades, a desarrollar más autonomía, preparándolos para el ingreso a la escuela” VTF, Los Lagos.

“En el tema a ver, las familias acá de los niveles medio, educativamente piden que los escolaricemos. Por ejemplo, esos niveles, nos piden escolarizarlos, que estemos con cuadernos, lápices” AD, RM.

“Depende de la edad, cuando son niños más grandes, nosotros también después se lo explicamos. Ellos, los

papás quieren que les enseñemos los números, los colores... Que les enseñemos a escribir su nombre...¿Qué más? Esos son como los más grandes, porque esos son los que se van al colegio. Se sienten con la presión que en el colegio también tienen que llegar escribiendo o casi escribiendo el nombre. Entonces como que a nosotros también nos exigen eso, y nosotros también les explicamos que eso se lo entregan allá, que acá aprenden de otra manera. Con los más chiquititos, la verdad el tema es distinto” Alternativo, O’Higgins.

“Los niveles mayores lo que más valoran es que los preparen, entre comillas, para ir a la escuela. Ése es su mayor objetivo. Y de hecho cuando entran en marzo, ya están preguntando tía, ¿Y cómo va a ser la despedida para los colegios, ¿qué le van a enseñar para que se vaya a la escuela?” AD, Bío Bío.

Salud y alimentación

En lo reportado por directoras, aparecen también demandas de salud ligada a la alimentación sobre todo en lo referido a las alergias y la obesidad. Se espera de la UE que pueda dar soluciones y orientación respecto a estos ámbitos. Se menciona que no son aspectos fáciles de abordar con los recursos con que se cuentan.

Salud en la alimentación

“Tenemos grupos de demandas especiales de salud, por ejemplo... eh... las demandas del... del... hay muchos niños con alergias, alergias múltiples o alguna alergia particular... eh... entonces, hay un servicio de alimentación especial que tenemos que proveer para ellos” AD, Atacama.

“Nosotros lo que detectamos este año es que necesitamos, necesitamos mucho apoyo y orientación con la alimentación saludable por el alto número de niños obesos que diagnosticamos a principios de año” AD, Bío Bío.

Trato, amor, estabilidad del personal

Las directoras y encargadas señalan la importancia de lo afectivo en las demandas y expectativas de las familias. Al respecto mencionan el trato amoroso hacia los niños como fundamental. Dentro de esta dimensión existe una demanda relacionada a limitar la rotación de educadoras y técnicos debido al apego que los niños generan con estas. De acuerdo a lo reportado por directoras, es claro que el vínculo afectivo entre las educadoras, técnicos y los niños juega un rol clave en lo demandado y esperado por las familias, vínculo que va asociado a relaciones afectivas, de cariño, y a una cierta estabilidad y permanencia que permite que la relación se establezca y fortalezca.

Que no haya rotación de educadoras y técnicos

“De hecho, exigen mucho que las tías sean las mismas. Tía por favor si van a pasar a mi hijo, que sea con la misma tía, por favor. Porque ya tienen un apego, porque ya se generó lazos” VTF, Tarapacá.

“A mi juicio cuáles son las principales demandas...que no se cambie el personal” VTF, Tarapacá.

Buen trato, amor

“Más que aprenda, no sé, ir sólo al baño. Igual lo exigen, pero no lo ven como prioridad. No sé si me entiende. Ellos ven como prioridad el tema afectivo, el que se les entregue amor” VTF, Tarapacá.

“Yo creo que principalmente las expectativas iniciales de las familias una vez que ingresan al establecimiento es que los niños... es lamentable decirlo, pero que sean bien tratados, que sean queridos, que estén preocupados de ellos” Alternativo, Los Lagos.

“Lo mismo, que su hijo sea feliz, que cuando ingresa este jardín ella vea que su hijo entra en un ambiente grato, que saluda a la tía, que se sienta acogido” AD, RM.

Valores

Se señala, por parte de las directoras, que las familias demandan la formación valórica y de normas en los niños como un aspecto relevante dentro de la educación. Se menciona la solidaridad como uno de los valores de mayor importancia para ser potenciado en los niños.

Las familias consideran la entrega de valores y normas en la UE como complementaria de lo realizado en el hogar no obstante muchos apoderados requieren orientación en la crianza para saber cómo traspasarlas a sus hijos.

Valores

“Si hay gente, no es la mayoría, pero si hay apoderados que demandan eso, la entrega de valores del jardín infantil o reforzar lo que ellos están reforzando en casa” AD, Atacama.

“Mucha gente nos dice que en realidad, que lo que ellos quieren es que apoyemos los valores que ellos están entregando en sus casas porque los valores los entrega la familia” Alternativo, O’Higgins.

“La formación valórica, ellos han hablado en las encuestas de formación valórica y de felicidad, hablaron de bienestar de sus hijos, que estén felices (...) En relación a lo valórico siempre plantean la solidaridad, es uno de los valores más frecuentes” AD, RM.

Orientación parental

“Pero yo creo que las mayores demandas hoy en día de las familias son entregarle de nuestra parte, orientación. ¿Por qué? Porque las familias de hoy en día están preocupadas de muchas cosas, pero los niños están muy solos. Entonces yo creo que más que nada de parte de nosotros, necesitan como orientación” AD, Bío Bío.

“Empezamos a tener conflictos con los niños porque resulta que no tienen claras las normas porque el abuelo ya crió antes, a esta altura ya no tiene intenciones de volver a criar entonces, malcría y el padre-madre ausente por trabajo llega obviamente a no poner reglas sino todo lo contrario. Entonces, esperan que nosotros como jardín instalemos estas reglas y que nosotros les demos las directrices a sus hijos. Pero se olvidan que esa base parte del hogar” AD, Bío Bío.

“Entonces la demanda con las familias acá es que el jardín no se vaya, uno para el interés de poder hacer sus cosas, trámites personales, lo otro es porque necesitan de nosotras también para poder ellas crecer y formarse como educadores en la casa, tener pautas de familia que es lo que uno trata de hacer” Alternativo, Bío Bío

7.2.6 Niveles y factores de satisfacción de las familias, según directoras

En el estudio, se consultó a las directoras respecto de cuáles son - desde su percepción - los niveles de satisfacción que tienen con el Jardín las familias que asisten, con qué aspectos están más satisfechas y con cuáles menos.

Los resultados obtenidos permiten configurar un mapa perceptual en que se identifica qué aspectos son en general vistos por las directoras como de alta satisfacción en las familias y cuáles son identificados como aspectos que presentan elementos de insatisfacción.

En el mapa perceptual de las directoras se puede observar una presencia importante de elementos positivos de satisfacción (véase siguiente recuadro). En términos de áreas de satisfacción se observa un núcleo que refiere a *aspectos de trato, cuidado y relaciones afectivas* (niños – equipos – apoderados) que proporciona el jardín y en que se sustenta fuertemente la satisfacción. Otra área que se observa a partir de la percepción de las directoras, es aquella relacionada con el *desarrollo y aprendizaje de los niños*, que comprende los procesos y experiencias de aprendizaje educativo, sociabilidad, y desarrollo de habilidades diversas, que es vista como un ámbito que genera satisfacción. Por último, una tercera área fuente de satisfacción, es la *comunicación, involucramiento y relación entre las familias y la UE y suequipo*.

Como tendencia general, se observa también (véase recuadro) el predominio de elementos de satisfacción por sobre aquellos de insatisfacción, y el hecho que los factores de satisfacción apuntan en general a aspectos sustantivos del servicio, en tanto aquellos de insatisfacción no dicen relación con elementos críticos o basales de la atención, apuntando en general más bien a aspectos específicos servicio.

Mapeo de percepción de directoras y encargadas sobre factores de satisfacción e insatisfacción de las familias

Satisfacción ante cuidado afectuoso de los niños	Insatisfacción por espacios reducidos
Satisfacción ante buen trato con niños y familias	Insatisfacción por falta de techo en los patios
Satisfacción dada por la confianza/seguridad	Insatisfacción por ausencia de patio diferenciado para los más pequeños
Satisfacción ante la escucha de parte de todo el equipo educativo/trato directo	Insatisfacción por falta de climatización de los espacios.
Satisfacción respecto a entrega de educación en general	Insatisfacción por ausencia de baños, comedores y sala de reuniones.
Satisfacción ante la explicación del modelo educativo a los padres	Insatisfacción/satisfacción según estabilidad y rotación del equipo
Satisfacción ante padres partícipes de experiencias de aprendizaje con niños o solo padres	Insatisfacción ante no recibimiento de niños enfermos
Satisfacción ante devolución hacia los padres de los aprendizajes de los niños	Insatisfacción ante exigencias instituciones para la reincorporación de niños enfermos
Satisfacción con que el niño reciba educación emocional	

Socialización/relaciones sociales	Insatisfacción ante accidentes
Satisfacción respecto al menú y ampliación en la gama de ingesta	Insatisfacción por ausencias y poco personal
Satisfacción de generación de actividades creativas	Insatisfacción respecto a reuniones y encuentros pedagógicos
Satisfacción ante entrega de las educadoras	Insatisfacción por no apresto
Mucha satisfacción de inmigrantes	Insatisfacción por horarios de atención
Satisfacción respecto de reuniones y encuentros pedagógicos	Insatisfacción por no consumo de ciertos alimentos por parte de los niños
Satisfacción por flexibilidad horaria del equipo	Insatisfacción respecto a la baja calidad de los productos alimenticios

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país

A continuación, se presenta en mayor detalle el contenido de los aspectos tanto de satisfacción como de insatisfacción percibidos por las directoras en las familias que asisten a sus UE.

7.2.7 Aspectos de satisfacción en las familias, según directoras

Cuidado, buen trato

Uno de los aspectos de mayor relevancia a hora de la calificación de la satisfacción pasa en general por el trato humano. En específico el buen trato y respeto hacia los niños y las familias de parte de las profesionales de la UE genera altos niveles de satisfacción que incluso pueden llegar a compensar otro tipo de falencias.

Satisfacción ante cuidado afectuoso de los niños

“E: El... el cuidado afectuoso

EA: El cuidado afectuoso, ya

E: Claro, porque ellas vienen por cuidado, ¿cierto?

EA: Ya, esa es la demanda principal según...

“...el cariño que se les entrega aquí; si usted les pregunta a los papás, los niños llegan como súper contentos al jardín” Alternativo, Bío Bío.

“...lejos, nosotros tenemos un sello que es pedagogía con amor. Y eso obviamente que nosotros lo hacemos no para completar el proyecto educativo si no que se vea reflejado en la comunidad. Hoy en día hay una valoración tremenda y un reconocimiento al jardín en que hay un equipo bien humanizado” AD, Atacama.

Satisfacción ante buen trato con niños y familias

“El trabajo en sala, la entrega de nosotros, el respeto de nosotras, el quehacer diario de los niños y niñas, el que respetamos a los niños y niñas, respetamos las familias, somos cordiales, les damos un buen trato, yo creo que es el buen trato, el buen trato con las familias, y con los niños y niñas, la preocupación constante de los niños y niñas, siempre eso” Alternativo, Bío Bío.

“Yo creo que el buen trato...yo creo que el buen trato es fundamental, porque a veces los papá en situaciones pueden venir muy molestos, y uno tiene que escucharlos, empatizar, ponerse en el lugar de él, responder a sus necesidades” VTF, RM

Confianza y escucha

Uno de los aspectos basales y que genera mucha satisfacción en las familias pasa por la confianza que se tiene en el equipo encargado de sus hijos. Lograr esa confianza es fundamental.

Satisfacción dada por la confianza/seguridad

“Mayor satisfacción... eh... que se van tranquilas a trabajar y llegan tranquilas a buscarlos, eso es lo que yo puedo visualizar, la tranquilidad, la seguridad que le damos como jardín... eh... que sus niños van a estar bien cuidados acá” AD, Tarapacá.

“... sí, en general sí o al menos acá en el mío, porque ellas sientes que acá los niños son queridos, que están bien cuidados, ellas se van con la confianza a trabajar” AD, Tarapacá.

Otro de los aspectos señalados por las directoras y encargadas es lo importante que es la escucha y trato directo del equipo con las familias. Esto generaría mucha satisfacción en los usuarios.

Satisfacción ante la escucha de parte de todo el equipo educativo/trato directo

“Entonces acá muchas veces yo tengo que escucharlas con sus situaciones familiares, situaciones amorosas y yo las escucho, les presto atención, cuando puedo las aconsejo, cuando me dejan aconsejarlas (risas) porque otras veces no esperan un consejo, simplemente esperan que las escuchen nomas, entonces yo creo que a lo mejor ellas esperan y no solamente de mi parte, sino que del equipo en general, eso yo creo que es lo que más esperan de nosotras” AD, Bío Bío.

Aspectos de aprendizaje educativo y desarrollo

Respecto a lo educativo se mencionan distintos aspectos de relevancia en relación a la satisfacción de las familias. En primera instancia, se menciona que genera satisfacción el hecho general de que los niños reciban educación (emocional, cognitiva, de hábitos, relaciones sociales, etc.) y que a los padres se les explique y aclare el modelo educativo que se desarrolla en la UE. Esto, entregaría marcos y hace que no haya expectativas que no sean afines. Aparece también como satisfactorio que los educadores hagan una devolución de los aprendizajes realizados por sus hijos (en cualquier aspecto) y también la posibilidad de participación de los padres en la educación de sus hijos. Ligado a lo anterior se valora que las UE fomenten espacios de educación y orientación para los padres. Por último, el aprendizaje y las oportunidades de socializar generan gran satisfacción en las familias.

Satisfacción respecto a entrega de educación en general

“Obviamente la familia va estar incómoda por más que no haya llegado aquí con la idea de que su hijo recibe una educación, a lo mejor solo lo trajo porque necesitaba alguien que lo cuidara para esa familia para poder trabajar. Pero una vez que esos papás se acostumbran a recibir una educación como corresponde exigen, van a pedir. Obviamente ahí sí para mí tiene que ver con un tema de satisfacción, si no les diéramos nada y solamente nos dedicáramos a ser una guardería que no entregáramos educación créeme que estaría lleno de apoderadas reclamándose” VTF, O’Higgins.

Satisfacción ante padres partícipes de experiencias de aprendizaje con niños o solo padres

“invitando a que vengan no solo en la parte de alimentación, a la parte recreativa, sino que participen 1 o 2 papas en la actividad, en experiencias de aprendizajes, y les ha gustado, y eso yo creo que es positivo y valorable para ellos porque ellos también aprenden, porque en muchos no es que no los potencien o estimulen en la casa porque no quieren, es porque muchos no tienen herramientas, no saben cómo hacerlo” AD, BíoBío

Satisfacción ante devuelta hacia los padres de los aprendizajes de los niños

“Sí, ven... “oh, sí, si yo he visto que ha aprendido, me llama mucho la atención, llegó hablando de esto”... eh... ellas se... se ponen muy contentas con eso, cuando uno les dice “mire, esto ha aprendido, esto ha desarrollado... eh... ¿qué le parece a usted?” y no po, ellas dicen “sí, yo no había visto que él sabía esto, no me había dado cuenta, pero el otro día me contó, me cantó, me escribió, me...” no sé, como que se asombran un poco de todo y lo que el niño es capaz” AD, Atacama.

“...yo creo que ya eso también la familia lo valora o cuando yo les cuento cosas que hablan los niños y ellas se ponen muy contentas” Alternativo, Atacama.

“... yo creo que se van muy contentas cuando nosotros les reportamos los aprendizajes” AD, Atacama.

Satisfacción por socialización/relaciones sociales

“hoy en día hablamos de una familia que dice “oye mi hijo comparte, tía, entrega algo a otra persona respeta a otro” y eso lo aprendió acá, o el niño que vamos en la calle, dice, y ve un papel de helado y dice “mamá tenemos que recoger este papel porque contamina el medioambiente” y ella valora mucho que eso lo hayan aprendido acá” AD, Atacama.

Alimentación

Respecto a la alimentación la directoras mencionan satisfacción, en primera instancia, con el hecho de que los niños la reciban. Si duda la provisión de alimentación adecuada, regular, sana, y exenta de costo y trabajo para la familia es un elemento fundamental de satisfacción cuando la evaluación de las familias al respecto es favorable. Asimismo, hay satisfacción en este aspecto asociada a la ampliación en la gama de la ingesta por parte de los niños. Comen alimentos que antes no comían. Hay satisfacción también con la entrega a las familias del menú del mes (información sobre alimentación y su programación)

Satisfacción respecto al menú y ampliación en la gama de ingesta

“...valoran mucho que el niño reciba la alimentación durante la jornada” AD, Atacama.

“Que coman porque en la casa no comen, por ejemplo, que aprendan a degustar algunos otros alimentos que los están rechazando... eh... eso también les agrada mucho. En algún momento dicen “uy, aprendió a comer esto... nunca lo había probado” AD, Atacama.

“... la mayoría de las familias estaban de acuerdo y estaban satisfecho con la alimentación que se les entregaba, porque nosotros mensualmente les entregamos en el cuaderno, se les va el menú del mes. Se les entrega la minuta del mes, entonces ellos se enteran. Y además tenemos diariamente lo que come cada niño y esa información se le entrega también a la familia” Alternativo, O’Higgins.

Entrega de las educadoras

Un punto también relevante respecto del cual las directora perciben satisfacción en las familias refiere a la “entrega” de las educadoras. Este factor haría referencia a aspectos de compromiso, motivación, vocación, trabajo y productividad asumida por educadoras y equipos.

Entrega de las educadoras

“Yo creo que el compromiso de las tías, que ellos lo ven reflejado en los cuidados, en las atenciones, en el trato, en que, si mi hijo se fue sucio, se va limpio, en esa clase de cosas que lo valoran harto. Por ejemplo, si un niño, aunque tenga un mínimo de rasguño, llamo, mando fotos, informo. Estamos constantemente en esa situación. Mandamos fotos y las actividades que sean importantes para que ellos también sepan en lo que están sus niños” VTF, Atacama.

Satisfacción en inmigrantes

Existe la percepción en las directoras (y también en otros actores (las propias familias, equipo educativo, JUNJI regionales) que el nivel de valoración. Se menciona la importancia que tienen las UE en la vida de las familias inmigrantes y de ahí su alta valoración y satisfacción con la labor realizada.

Satisfacción de inmigrantes

“...nosotros hemos tenido familias inmigrantes y tenemos una hoy que va a participar con nosotros en la tarde. Obviamente que la valoración de ellos a nuestra función es más exacerbada, ellas sienten que más que un jardín donde entregamos educación y vamos de la mano con el cuidado, pasamos a ser parte de su familia propia. Y a eso se suma que hay una valoración muy tremenda desde las personas que vienen desde fuera” AD, Atacama.

7.2.8 Aspectos de insatisfacción en las familias, según directoras

Como se identificó en el mapa perceptual de percepciones de directoras, los aspectos de insatisfacción, si bien menores en número (respecto de aquellos de satisfacción favorable), y apuntando a elementos menos sustantivos del servicio, igualmente se presentan y tienen relevancia. Estos aspectos, que presentan en algunos casos insatisfacción por parte de las familias, se concentran en los siguientes puntos:

- Horarios de la jornada
- Infraestructura (espacio, patios, baños, techos, climatización)
- Rotación e inestabilidad de personal del equipo
- Problemáticas cuando hay niños enfermos
- Ocurrencia de accidentes

Horarios de la jornada

Se menciona que existe una insatisfacción de las familias en relación al horario de atención al no ser lo suficientemente extenso sobre todo al considerar los horarios laborales de las familias.

Insatisfacción por horarios de atención

"...el horario de atención. Siempre que uno hace la encuesta, el horario, que es muy corto, que debieran estar hasta las 19, hasta las 20 (...) insatisfecho porque tengo una lista de espera de 30 niños para extensión horaria y atendemos 21. De los 126, la mitad del jardín quiere tenerlos hasta las 18:20" AD, Bío Bío.

"...y de repente si poh, con la extensión de horario.

E1: se ven menos satisfechos con eso.

E2: con los horarios, y eso tiene que ver con la extensión no más, en el fondo es lo mismo" AD, Tarapacá.

"...yo creo que ellos lo que les gustaría es que tuviéramos como extensión horaria, ese es como el tema, porque claro ya los niños salen a las 4:00, 4:15 cierto y algunas igual trabajan, salen casi todos desus trabajos a las 6 de la tarde otros a las 7 cierto y yo creo que ese es cómo el tema que el tema de la extensión" VTF, Bío Bío.

Infraestructura

En general, desde la percepción de las directoras, aparecen variados aspectos que generan insatisfacción asociados a la infraestructura. Los más comunes pasan por el tamaño de las salas y patios. También aparecen la necesidad de acondicionamiento de estos espacios: regulación de temperatura en las salas, techado del patio, materialidades seguras para piso, paredes y vigas. Falta de baños adecuados (ubicación y condiciones). Se menciona como insatisfactorio la ausencia de patios diferenciados para comodidad y seguridad de los más pequeños. Se menciona insatisfactorio también la ausencia de comedores y sala de reuniones.

Cabe señalar que se menciona que en general las UE alternativas están menos equipados en términos de infraestructura por ende en esos esta modalidad existiría mayor insatisfacción respecto esta área.

Insatisfacción por espacios reducidos

"Con un espacio más reducido y con menos personal. Entonces, el nivel de satisfacción de un apoderado puede ser estoy solamente en el supuesto, un apoderado nuevo que llega a ese es chocante ver tantos niños, pocas tías a diferencia de sala cuna donde cada niño tenía su tía, podía trabajar en espacios más liberados y acá no se puede dar" VTF, Los Lagos.

"las familias encuentran demasiado pequeño el jardín. Entonces, siempre su demanda es por qué no nos ampliamos, por qué no tenemos un patio acogedor y acorde a la cantidad de niños porque si tú ves que el jardín es tan pequeño que cuando hacemos una celebración de verdad si vienen todas las familias no hay dónde colocarlas" AD, Atacama.

Insatisfacción por falta de techo en los patios

"Eh... eh... siendo que este jardín es uno de los más... que tiene como mejor infraestructura para otros jardines... eh... alternativos que hay... eh... igual ellos, de repente, dicen "tía, en el patio deberían haber más juegos para los niños", "tía, para el invierno -como le decía anteriormente- un patio techado"... eh... los baños" Alternativo, Bío Bío.

Insatisfacción por ausencia de patio diferenciado para los más pequeños

"...la gran insatisfacción pasa por el tema de la infraestructura en el jardín. Es una casa que se modificó y se trató de hacer para jardín y así hemos funcionado y le hemos hecho cambios pero no todos los que quisiéramos porque para eso hay que inyectar harta plata pero techo, sobre todo en la sala cuna para que tengan un patio donde puedan estar los bebés porque obviamente no pueden ir al de los grandes porque les puede pasar porque no está preparado para ellos" VTF, O'Higgins.

Insatisfacción por falta de climatización de los espacios

"Este jardín es muy helado en invierno, muy helado y muy caluroso en verano. Es extremo entonces las familias de eso se quejan y a veces lo tiran como más serio otras como más talla. Pero al final es una crítica del espacio" VTF, O'Higgins.

Insatisfacción por ausencia de baños cercanos, comedores y sala de reuniones

"...sin duda el espacio, el no tener espacio, no tener comedores, no tener una sala de encuentro para las familias ha sido una debilidad enorme" AD, Atacama.

"El que no tengamos baño por ejemplo, eso también a las familias es un tema para ellas, un tema, una preocupación, saben que está la confianza de que ningún niño va solo al baño desde las salas, una de nosotras tiene que ir sí o sí con él, no puede ir solo, y ellos lo saben pero yo creo que la familia igual se queda con esa preocupación, se queda con eso de que tienen que ir a un baño que no es propio de nosotros, a cierta hora en los niños más grandes salen a jugar y tenemos que entrar o estar ahí" Alternativo, Atacama.

".....sin duda el espacio, el no tener espacio, no tener comedores, no tener una sala de encuentro para las familias ha sido una debilidad enorme" AD, Atacama.

Rotación e inestabilidad de personal del equipo

Otro aspecto de insatisfacción en las familias mencionado por las directoras tiene que ver con la estabilidad del equipo educativo (personal en general) y/o rotación y cambio del mismo. La satisfacción va asociada a la estabilidad del personal en tanto propicia el apego con los niños y la confianza con las familias.

Otras menciones hacen referencia a la insatisfacción que produce la poca cantidad o ausencia de equipo en relación con la cantidad de niños y el consecuente impacto en la capacidad de cuidado.

Insatisfacción/satisfacción según estabilidad y rotación del equipo

"Porque acá hemos tenido muchos cambios como jardín infantil. Han pasado tres directoras, conmigo, es la tercera. El personal ha sido modificado en dos oportunidades en el jardín infantil. Han pasado tres directoras son tres lineamientos diferentes porque yo no trabajo igual a las otras dos que se fueron. Entonces, mi mirada es diferente, lo que quiero instalar en el jardín es diferente, mi propuesta de trabajo es diferente. Entonces, eso igual agota, cansa" AD, Bío Bío.

"En reunión de apoderados. En reunión de apoderados me ha pasado muchas veces que me dicen tía ¿Sabe qué? No estamos de acuerdo con los cambios de personal, no consideramos que deberían cambiar" VTF,

Tarapacá.

Insatisfacción por ausencias y poco personal

"...podría ser la falta de personal, hay tías que se dedican a faltar, no se da tanto, hay periodos que faltan más, pero hay tías que frecuentemente faltan y te preguntan "¿Y la tía? Pasa faltando, ¿Porque no la echan?" porque no se puede, la licencia médica es un derecho laboral, el tanto cambio de tía tampoco les satisface, los paros también, ya tenido de llamadas de "luchan por la educación, Pero no están trabajando" AD, RM.

Problemáticas asociadas a niños enfermos

Se reportan por parte de las directoras una serie de problemáticas que ocurren ante la existencia de niños enfermos. Se indica que genera insatisfacción en las familias el hecho de no recibir niños enfermos en la UE. Se mencionan diarreas o resfriados como enfermedades que no son consideradas como tal por las algunas familias entonces produce molestia cuando se les llama para que los vayan a buscar.

Otro aspecto que genera insatisfacción se relaciona con las exigencias institucionales respecto al procedimiento de la alta médica para que los niños pueden reincorporarse a la UE.

Insatisfacción ante no recibimiento de niños enfermos

"Ah, por otra cosa que alegan... cuando no recibimos niños con... enfermos o los llamamos porque tienen que venir a buscar... tres diarreas y se llama a la casa, que lo vengán a retirar y lo lleven al consultorio porque están enfermos... ya eso les molesta mucho..." VTF, Tarapacá.

Insatisfacción ante exigencias instituciones para la reincorporación de niños enfermos

"...nos pasa a muchas sala cuna que típico que en los consultorios te dan los 3 días de reposo y los traen y a veces siguen igual enfermos, entonces, las mamás a veces se molestan porque uno dice no, que lo vuelva a llevar o tráigame un alta médica, aunque no es una exigencia un alta médica si es una enfermedad común; sí, si es una enfermedad, por ejemplo, de efecto contagiosa, que es como más delicada y si nosotros le pedimos un documentos para avalar, respaldar que el niño viene bien al jardín" AD, Tarapacá.

Se menciona la insatisfacción que producen los accidentes en los familiares. No obstante, se señala que hay preocupación constante por el bienestar de los niños también se menciona lo difícil que es impedir que ocurran.

Insatisfacción ante accidentes

"Si bien es cierto, evitamos mucho los problemas porque trabajamos en el autocuidado con los niños, pero hay cosas que pasan en un segundo, que ya están ajenos. Uno puede estar al lado y uno se da vuelta y el niño se cae. Entonces hay cosas que a los papás sobreprotectores les cuesta entender, algunas cosas... Y eso nos provoca problemas" Alternativo, O'Higgins.

"Cuesta la autocrítica, a veces los accidentes, él no prevenir estos accidentes cuando pasan, yo creo que ese es un tema, ¿Qué más podría ser?" Alternativo, Atacama.

"...no estamos exentos que nos ocurra accidentes que jamás vamos a querer que sucedieran pero suceden

entonces eso de inmediato baja la satisfacción de la familia porque no sé, me estoy refiriendo a un rasguño, que chocó con la pared, que va corriendo y se cayó. Entonces la familia como que se olvida y piensa que es un agente educativo por niño y no es así, y por lo general son más inquietos, entonces la familia igual en ese momento desconoce en ese momento que su hijo es inquieto, y uno por más que les diga que se baje, uno va y los baja entonces ahí en eso yo creo que a pesar de los accidentes eso es lo que te baja todo” AD, Atacama.

7.2.9 Elementos asociados a variaciones de satisfacción/insatisfacción en el tiempo, según directoras

En las entrevistas a directoras se abordó el tema de posibles factores, eventos o aspectos (todos asociados a la UE) que estuviesen asociados a cambios ocurridos en los jardines en los niveles de satisfacción de las familias (tanto favorables como desfavorables). El punto es relevante, pues provee de pistas sobre elementos que *cambian niveles de satisfacción* existentes. Al respecto los resultados arrojan cuatro aspectos que se identifican cambiaron niveles de satisfacción, y ellos dicen relación con la relación y vínculo con las familias, situación y mejoras de la infraestructura, valoración de aspectos pedagógicos que ofrece la UE, y horarios (extensión).

Identificación por parte de directoras de aspectos asociados a variación de satisfacción/insatisfacción en el tiempo

Vinculación de las familias
Infraestructura
Contenido pedagógico
Horarios y jornada

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país.

Vinculación con familias

Las directoras consideran que un aspecto de la variación de satisfacción se relaciona con el aumento de la vinculación de las familias.

La vinculación de las familias

“que vinieran los carros alegóricos, que se hiciera aquí actos donde ellas vieran a sus hijos participar y ahora tienen que participar más para sus hijos” RM, Alternativo

“la cercanía no era del principio la misma” Bio Bio, AD

“desde agosto hasta hoy en un plazo muy corto el trato se cambió, cuando yo llegué a este jardín habían muchos reclamos, el trabajo en equipo, el escuchar a las familias, él no imponer, el negociar, el mejorar, que tú puedas conversar” RM, AD

Infraestructura

Las mejoras en la infraestructura son aspectos importantes que hacen que las familias varíen de la insatisfacción a la satisfacción.

Infraestructura

*“ya tener luz eso era muy significativo, nos arreglaron el baño, entonces, también han sido como cosas buenas”
Los Lagos, Alternativo*

“las respuestas de satisfacción de las familias de años anteriores concuerdan en lo mismo, siempre redundante en el tema de la infraestructura” Bio Bio, Alternativo

“al principio era la infraestructura del jardín... pero con el tiempo ha ido mejorando, entonces, eso ya no es tema para ellos” Atacama, VTF

“este año tenemos todo esto como muy bonito, agradable. Están muy conformes con la infraestructura” Bio Bio, AD

Contenidos pedagógicos

La valoración del contenido pedagógico ha potenciado la variación de la insatisfacción a satisfacción.

Contenido pedagógico

“la mamá sí se preocupa de que el nivel pedagógico obviamente se esté dando, porque antes cómo que era importante que te recibieran al niño, más como de lo asistencial” RM, AD

“las familias están tomando conciencia de lo significativo que es la educación inicial, que aparte de todo lo que

cumplimos de nuestro rol afectivo están dándole una importancia mayor a lo pedagógico” RM, VTF

“hoy en día no se ve un jardín como un lugar asistencial. La mirada de que mi hijo aprende a través del juego, obviamente que las familias lo dan a conocer y es algo que lo ha hecho propio” Atacama, AD

“la familia antes tenía el concepto de la guardería y hoy no, yo ahora tengo apoderados que sí me hablan de la educación inicial” Atacama, Alternativo

“Yo creo que para las familias hoy se hace más importante el tema de la educación de calidad” O’Higgins, VTF

Horario

El aumento de horario de atención es un aspecto que ayuda a mejorar la satisfacción.

Horario

*“porque antes había media jornada y ahora los niños están hasta las 16:30, pueden trabajar más tranquilas”
Bio Bio, Alternativo*

7.2.10 Aspectos prioritarios a mejorar, según directoras

Consultadas las directoras entrevistadas sobre cuáles son los aspectos prioritarios a mejorar en sus UE (véase siguiente recuadro), se identifican diversos ámbitos y elementos. Sobre el servicio mismo, se observa que la infraestructura, la participación de las familias, el buen trato, y la mejora de prácticas pedagógicas, son mencionados como aspectos a priorizar en la mejora. A su vez, se observan diversos elementos y componentes que refieren a la gestión, a los recursos disponibles, condiciones laborales, recursos humanos, sistemas de evaluación y de administración, que revelan componentes de gestión que son vistos por las directoras como factores a mejorar para en definitiva mejorar la calidad y pertinencia final del servicio prestado.

Cabe señalar que siendo difícil sobre la base de información cualitativa establecer asociaciones de la mención de los aspectos a mejorar con modalidades y localización, si observa una tendencia a la presencia de mayores dificultades en las modalidades Alternativas y de VTF, respecto de aquella de Administración directa¹⁴.

Aspectos prioritarios a mejorar, según directoras

<p>Infraestructura Acceso a servicio básicos Recursos Económicos Participación de las familias Buen trato a los niñas y niños Administración del jardín Condiciones laborales para el personal del jardín Proceso de selección del personal Equipos multidisciplinarios Sistema de evaluación y seguimiento del funcionamiento del jardín y su personal Las practicas pedagógicas del equipo</p>
--

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país.

Infraestructura y servicios básicos

Uno de los aspectos prioritarios identificados es la infraestructura.

Infraestructura

“una ampliación” Tarapacá, AD

*“la educación de calidad tiene que tener espacios de calidad po, un ambiente de calidad, entonces, lo que aquí, en realidad, no se cumple como jardín po porque, de hecho, este años nosotros teníamos una capacidad de 32 niños, pero este año tuvimos 21 niños en una jornada... perdón 23 niños en una jornada y en la otra, 18... si usted después ve la sala, que es una sala pequeña, no da para más de 15 niños y la otra sala da a lo más 24”
 Bio Bio, Alternativo*

Si bien es un caso aislado (RM), se considera prioritario el acceso a servicios básicos en modalidad VTF.

¹⁴ En el texto de este punto se mencionan explícitamente regiones y modalidad como una forma de dar pistas de localización de los problemas. En los casos menos “localizados”, se habla de las directoras, en general.

Acceso a servicios básicos

“muchas veces nos quedamos sin agua con los niños acá” RM, VTF

Recursos económicos

Las directoras de jardines de Los Lagos y RM, de modalidad VTF consideran prioritarios mejorar la entrega de recursos económicos.

Recursos económicos

“pago por niño matriculado, no por asistencia... recursos estables para insumos, capacitaciones, materiales para los niños, techo, jardinero” Los Lagos, VTF

“lo más necesario en estos momentos es material de aseo, material de enseñanza, material didáctico, y lo último, mejorar el patio” RM, VTF

Participación de las familias

Las directoras en general consideran que es prioritario mejorar la participación de las familias en el jardín.

Participación de las familias

“la participación dentro de las aulas de las mamás” Tarapacá, VTF

“el involucramiento, avanzar y trabajar en conjunto, de formar como este equipo. Aprovechando les digo yo al equipo que somos tan poquititos, tanto en familia como en equipo educativo” Bio Bio, AD

“talleres para los padres de diversos temas, como pautas de crianza, de nutrición, como tratar a sus hijos” Los Lagos, Alternativo

“lo que influye es como que, si me llevo bien, si me cae bien o si no me cae bien la tía” Atacama, VTF

Buen trato

Las directoras en general consideran prioritario entregar un buen trato a los niños y niñas.

Buen trato a los niños y niñas

“la preocupación de los padres por el trato que nosotros le podíamos dar a sus hijos es importantísimo” Tarapacá, VTF

“que su hijo esté en.... bien tratados, que sean afectuosos con ella, con ellos, que... que los niños aprendan también... eh... pero sobre todo que sean bien tratados” Tarapacá, VTF

Condiciones laborales

Tanto las directoras de la RM modalidad VTF y Alternativo, Tarapacá VTF y AD, y en Los Lagos, modalidad Alternativo consideran prioritario mejorar las condiciones laboral del personal, debido a la sobrecarga laboral a la cual se ven expuestos.

Condiciones laborales para el personal del jardín

"hemos estado solicitando otra educadora" RM, VTF

"deberían haber 2 Junji más un ayudante municipal" RM, Alternativo

"es que esté el personal completo. Que la dotación esté. Que tiene que estar. Para ellos es importante que tengamos la educadora, que tengamos el personal técnico, que tengamos al auxiliar de servicio" Tarapacá, VTF

"en los años que llevo me he sentido sobreexplotada en esta institución, he estado en sala cuna donde no me llega nadie a trabajar, y ahí he estado trabajando y a nadie le importa eso" Los Lagos, Alternativo.

"estrés laboral" Tarapacá, AD

Contar con personal encargado de administración

Es prioritario para los jardines VTF, de Los Lagos y RM contar un con encargado de la administración del jardín.

Administración del jardín

"los jardines JUNJI pueden tener una secretaria o un administrativo. Nosotros no, no se permite pagar con fondos JUNJI, entonces lo que podría ser fácilmente una administrativa y a mi no restarme trabajo en aula" Los Lagos, VTF

"mala organización de los niveles, porque la sala cuna menor tiene capacidad para 20, y la sala cuna mayor tiene capacidad para 12" RM, VTF

Recursos humanos

Si bien es un caso aislado, en Bio Bio, modalidad AD, consideran prioritario mejorar el proceso de selección del personal, con el objetivo de garantizar perfiles adecuados.

Proceso de selección del personal

"es importante la calidad humana del equipo educativo...un perfil muy cálido, muy cercano, muy a menos, respetuoso, y que muchas veces nosotros tenemos que escuchar a las familias, y después poder responderles, y saber responderles" Bio Bio, AD

Es prioritario para los jardines de Los Lagos, modalidad Alternativo y VTF, contar con equipos multidisciplinarios y con mayor cantidad de personal, así como también para Atacama, modalidad AD.

Equipos multidisciplinarios

“se necesita auxiliar de aseo y técnico de apoyo en sala” Los Lagos, Alternativo

“un profesional a cargo de las comunicaciones del jardín y la relación con el centro de padres” Los Lagos, VTF

“Los especialistas, si se hacen muy pocos, hay un equipo multi profesional pero ese equipo es para toda, aquí por lo menos para toda la provincia, y los especialistas que no están acá, están en Copiapó y eso es para toda la región” Atacama, AD

En Atacama y Los Lagos, en jardines modalidad AD, las directoras consideraron prioritario mejorar el Sistema de evaluación y seguimiento del funcionamiento del jardín y su personal.

Sistema de evaluación y seguimiento del funcionamiento del jardín y su personal

“una de las cosas importantes son las precalificaciones de un funcionario y cuando y tengo bajas precalificaciones o un informe en donde la directora o coordinadora o quién sea que tengan más jerarquía, dice “este funcionario no sirve”, no podemos seguir con normalidad” Atacama, AD

“la gestión está basada en la comunicación, en los seguimientos y en la evaluación. yo tengo reunión mensual”

Los Lagos, AD

En Tarapacá y Atacama, en jardines modalidad Alternativo, las directoras consideraron prioritario mejorar las prácticas pedagógicas del equipo

Las prácticas pedagógicas del equipo

“Es que no podría igualar porque para mí las prácticas serían lo primero” Atacama, Alternativo “enseñar el valor del respeto y contenidos pedagógicos” Tarapacá Alternativo

7.2.11 Prácticas e iniciativas destacadas

En las UE visitadas para efectos de este estudio, y a partir de la información proporcionada por las directoras y encargadas en las entrevistas personales, se recolectó información sobre prácticas o iniciativas destacadas, o que las directoras considerasen como valiosas e importantes en el jardín respectivo. El objetivo de la recolección es, en principio, mapear este tipo de prácticas, su ámbito de acción, características y extensión. Como observaciones generales se constata cierta generalización de diversas prácticas.

El siguiente recuadro sintetiza los tipos y ámbitos de prácticas destacadas que se reportan, las que luego son presentadas con mayor información. Para efectos de especificidad, en los casos que corresponde se menciona región y modalidad de presencia de las prácticas.

Tipos y ámbitos de prácticas destacadas, reportadas por directoras

Prácticas artísticas y culturales
 Prácticas deportivas y saludables
 Prácticas de cuidado del medio ambiente
 Prácticas de difusión
 Casa Abierta
 Pasantías en el extranjero
 Actividades recreativas
 Vinculación con las familias
 Prácticas pedagógicas

Fuente: Entrevistas (35) a directoras y encargadas. Muestra 6 regiones del país

Prácticas artísticas y culturales

En general los jardines desarrollan variadas prácticas artísticas y culturales que se mantienen en el tiempo, las cuales no dependen de la modalidad UE, y que se relacionan con la identidad propia de cada territorio.

Prácticas artísticas y culturales

“tenemos el sello artístico cultural... ferias culturales, hacemos obras” RM, AD
“tenemos las celebraciones de efemérides” Los Lagos, AD
“como jardín intercultural realizamos la celebración de nuestro Wetripantu” Los Lagos, Alternativo
“tenemos apoyo del Plan Nacional de Lectura” Los Lagos, Alternativo
“tenemos una biblioteca y una ludoteca” Ohiggins, VTG
“nuestro grupo artístico, que nació para apoyar los aprendizajes de los niños” Bio Bio, AD “el Museo Pampino con el cual se buscó que los niños valoraran su historia” Tarapacá, AD “se trabaja mucho con la comunidad, rescatando el ser chilote en su esencia” Los Lagos, VTF
“todos los años hacemos un intercambio de semillas” Los Lagos, VTF
“proyectos de rescate del patrimonio...que también tiene que ver con las tradiciones familiares” Los Lagos, Alternativos
“Somos un jardín intercultural, celebramos el machaq mara, que es una práctica que está instalada acá todos los años,” Tarapacá, Alternativo

Prácticas deportivas y saludables

En general los jardines de todas las regiones y modalidades mencionan como prácticas destacadas las que se relacionan con actividades deportivas y saludables, donde se destacan el yoga y el énfasis en hábitos de alimentación saludable.

Prácticas deportivas y saludables

“corridas familiares, cicletada... yo creo que lo más destacable es la actividad física y la alimentación saludable” RM, AD
“El mesón saludable, como el jardín se destacan alimentación saludable tratamos de hacer cocina con los

niños" RM, Alternativo

"Al comienzo del día tenemos 15 minutos diarios de actividades, entonces ahí hay un día de yoga, un día de baile entretenido, un día de rondas, ha mejorado la concentración y la llegada al jardín" Los Lagos, AD

"hay una actividad que ya está implantada que era la cicletada del jardín infantil" Los Lagos, AD

"fuimos seleccionados hace poquito como un jardín promotor de salud" Bio Bio, VTF

"celebramos el día de la alimentación saludable, el día de la fruta y la verdura, colocamos nosotras una feria, con ayuda también del programa viva Chile" Bio Bio, VTF

"tengo hartas familias que están muy ligadas a la alimentación saludable y deporte" Tarapacá, VTF

"tenemos sonido terapia, color terapia, control de la respiración, masajes... se les enseña a los niños a meditar..." Tarapacá, AD

"curso de yoga que le está haciendo a los niños una vez por semana" Atacama, Alternativo

"hacemos una corrida familiar para cerrar el proceso que hacemos durante el año" Atacama, AD

"están practicando yoga con los niños desde hace un tiempo" Atacama, AD

Prácticas de cuidado del medio ambiente

En general los jardines de todas las regiones y modalidades mencionan como prácticas destacadas las que se relacionan con actividades de cuidado del medio ambiente, donde se destacan los huertos, invernaderos y reciclaje. Siendo común que los jardines obtengan sello ambientalista.

Prácticas de cuidado del medio ambiente

"actividades enfocadas al cuidado y protección de nuestro medio ambiente" Los Lagos, Alternativo

"Actividades del medio ambiente..." Los Lagos, AD

"estamos postulando con el invernadero, porque se nos fue abajo el que tenía como cinco años. También trabajamos compostaje con los niños, cultivos" Los Lagos, VTF

"llevamos casi 8 años con esto medioambiental de excelencia. Nosotros hacemos mucho trabajo de comunidad de limpiar, regar los espacios, tenemos nuestra propia huerta que también fue creada con la comunidad y apoyo de la municipalidad" Los Lagos, VTF

"yo cuando llegué el huerto ya no estaba, ahora nos conseguimos hacer un huerto de nuevo" Ohiggins, Alternativo

"nos certificaron como jardín que cuida el medioambiente" Bio Bio, AD

"trabajamos lo que es la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente. Hace dos años las mamás están confeccionando bolsas para salir a regalar en familia" Atacama, AD

"este jardín tiene sello ambientalista, reciclamos" Los Lagos, AD

"ellos ambientan sus salas con el material que recogen en las caminatas recolectoras" Tarapacá

"Nuestro huerto, que es una iniciativa desde las familias" Atacama, VTF

Prácticas de difusión y extensión del jardín

En las regiones Tarapacá, Los Lagos y Atacama de modalidad AD y Alternativos destacaron las prácticas de difusión y extensión.

Prácticas de difusión

“a mí este año a mí me invitaron a una relatoría de una experiencia educativa intercultural en un seminario de educación que dio la Universidad de Los Lagos” Los Lagos, Alternativos

“con las familias para la semana del libro salimos a regalar marcadores de libro...” Los Lagos, Alternativos

“nuestro programa radial...un instrumento muy bueno para poder canalizar información del jardín a la comunidad” Los Lagos, AD

“la revista, es una buena práctica destacada” Los Lagos, AD

“fuimos el único jardín infantil que ganamos un cupo para exponer las buenas prácticas en un encuentro a nivel regional” Tarapacá, AD

“cuenta pública, yo los invito a todos hasta al alcalde” Tarapacá, Alternativo

“como los espacios del jardín son reducidos nosotros decidimos ocupar espacios educativos de la comuna... así salir a la comunidad a mostrar nuestro trabajo” Atacama, AD

Casa Abierta

En las regiones de RM, Bio Bio, Atacama y O’Higgins, se considera como práctica destacada la Casa Abierta, y solo en modalidad AD Y VTF.

Casa Abierta

“el mantener lo que es las puertas abiertas es la única forma de decir como somos, que valoren nuestro trabajo pedagógico” RM, AD

“es favorable, que los papás, si se quieren quedarse un poquito en la mañana, se puedan quedar, o que quieran venir en algún momento a su niño, eso da confianza” RM, VTF

“hicimos una casa abierta con alumnas del liceo Pedro Rio Zañartu, que tienen técnico en educación parvularia” Bio Bio, AD

“simulacro masivo de incendios lo hicimos con bomberos, cesfam y carabineros” Atacama, AD

“Tenemos una trabajadora social, nosotros tenemos la posibilidad de involucrar a toda persona que quiera ser voluntaria” Ohiggins, VTF

Pasantías

Solo en las regiones de Tarapacá y Los Lagos consideraron como prácticas destacadas la posibilidad de realizar pasantías en el extranjero ambos EU son AD.

Pasantías en el extranjero

“algo positivo sería el proyecto de pasantía, los escenarios lúdicos, porque bueno comenzamos a buscar estrategias que fueran realmente lúdicas, que nos permitieran generar aprendizajes en los niños, respondiendo a las características porque son grupos muy diversos... Y nos ha permitido también evaluar las propias prácticas de nosotras” Los Lagos, AD

“estrategias a nivel regional, La posibilidad de postular proyectos para tener pasantías al extranjero” Tarapacá, AD

Actividades recreativas

Se reportan diversas actividades recreativas realizadas por los EU, sin distinción entre modalidad.

Actividades recreativas

“los niños todos los días hacen una oración. En dónde las tías piden por las familias y piden por ellos. Es como una instancia de encuentro respetuoso. Porque se quedan callados y miran la vela y la apagan. Es un rito”

Atacama, VTF

“Tenemos el aniversario del jardín” O’Higgins, VTF

“A los niños les hace muy bien salir y estar al aire libre, y el reconocer tu comunidad, quererla” Atacama, Alternativo

“va la fiesta final de los niños del medio menor, este año sera de aspecto hawaiano” Tarapacá, VTF

“salimos a andar en barco” Tarapacá, VTF

“al zoológico, al cine, granja educativa...aunque sea un día de su año, hacer algo distinto” Bio Bio, Alternativo

Prácticas de vinculación con familias

En general los jardines de todas las regiones y modalidades mencionan como prácticas destacadas las que se relacionan con fortalecer el vínculo entre el jardín y las familias. Estas prácticas son variadas: encuestas, encuentros, capacitaciones, entre otras.

Prácticas de vinculación con las familias

“dos veces al año se ocupan las encuestas a las familias, donde ellos califican el servicio que damos como jardín” Atacama, AD

“el tema de la entrevista con las familias previo empezar el periodo con los niños” Ohiggins, VTF

“por primera vez este año, trabajamos con los abuelos...” Bio Bio, Alternativo

“los talleres” Ohiggins, VTF

“tallarinata anual, que es una actividad en que nosotras nos conseguimos todo...” Ohiggins, VTF

“invitamos a los abuelos a que vengan a ayudar, acompañar y enseñar...” Los Lagos, Alternativos

“para el día del niño yo invité a las familias a confeccionarles a sus hijos un regalo, pero con material reciclable” Atacama, Alternativo

“llamar a las nutricionistas y que hablen de alguna enfermedad... es importante que los papás sepan y puedan capacitarse, en el invierno igual se envían trípticos para que sepan y estén al tanto de las vacunas y enfermedades” realizar RM, Alternativo

Prácticas pedagógicas

Solo en la región metropolitana se destacaron prácticas pedagógicas y en modalidad VTF.

Prácticas pedagógicas

“El juego heurístico, esa metodología yo la encontré para sala cuna mayor como buenísima, que en realidad transcendía a la comuna porque tuvo que ir hacer semi capacitaciones para el resto de las educadoras que trabajaban en sala cuna a niveles medios” RM, VTF

“las instalaciones de la filosofía Reggio Emilia que se hicieron en los niveles medios, es una metodología que se implantó en Italia, donde el aprendizaje parte del interés de los niños, entonces son bien libres y con material reciclable, y elementos de la naturaleza y los niños crean, exponen sus trabajos, cuentan al grupo que quisieron hacer con eso”. RM, VTF

Otras vinculadas a actores externos

Prácticas destacadas por directoras, que buscan fortalecer el vínculo entre el jardín y las familias.

Vínculo con las familias

“el tema de aprender en familia es una iniciativa Comunal, de la jefa DAEM y que nos incorporó como jardín a los jardines VTF, que son los de administración de ellos” Atacama, AD

“sabemos que Junji tiene una política de trabajo con familias pero debiesen haber más espacios como nuestra ludoteca y biblioteca donde las familias pueda llevarse cosas para la casa, que tenga esa posibilidad de interactuar en familia” Ohiggins, VTF

“esto de que el equipo tenga una reunión previa con los apoderados” Ohiggins, VTF

“nosotros tenemos la política de trabajo de reconocimiento con las familias en donde se hicieron unos libros, en donde nosotros tuvimos participación, nuestras familias, y agentes de la comunidad como concejales, gente del hospital...” Atacama, AD

“llegamos a un acuerdo cuando yo llegué acá al jardín, porque me di cuenta que ellos traían colación, qué a mí no me pareció porque acá se dan las comidas cada 3 horas” Atacama, Alternativo

7.2.12 Encuesta de satisfacción JUNJI: opiniones y sugerencias de directoras

En las entrevistas a directoras y encargadas, se consultó sobre sus opiniones y evaluaciones sobre la Encuesta de satisfacción de familias aplicada anualmente por JUNJI. En general, se constató escaso conocimiento más detallado de la Encuesta, su contenido y usos. Principalmente, se recogieron algunas observaciones críticas respecto de la Encuesta, y un conjunto de sugerencias que se presentan en adelante.

Aspectos de la Encuesta observados o criticados

Las críticas realizadas por las encargadas y directoras respecto a la “Encuesta de satisfacción” se sintetizan en lo siguiente:

- Encuesta compleja de entender para las familias
- Pertinencia de preguntas de acuerdo a la realidad del encuestado
- Necesidad de que un externo realice la encuesta presencialmente
- Encuesta muy larga
- Cuestionamiento de validez de la encuesta en los casos en que el/la encargado/a de responder no lee

Se señala que la encuesta incluye mucho lenguaje técnico, de difícil comprensión para las familias.

Encuesta compleja de entender

“A lo mejor JUNJI... Es que no sé cómo lo podrían hacer porque, yo digo “ La encuesta, hay muchas personas que no la entienden” Debería tener asistencia, que tampoco es muy objetivo si yo lo ayudo” Alternativo, Atacama.

“Las preguntas logré ver antes de entregarlas, miré un folleto para ver más o menos que era. Había unos términos muy técnicos, muy técnicos que, para las familias, si bien uno lo trabaja en una reunión, no es algo diario para ellos, entonces no va a quedar en la retina de los papás, no va a quedar. El lenguaje que se usa en ciertas preguntas era demasiado técnico” AD, Los Lagos.

“Hay apoderados que no entienden, como viene al azar, generalmente por lo que he visto son alumnos que ya tienen una continuidad en el jardín infantil pero hay preguntas que realmente a los papás les cuesta comprender. Por ejemplo, el tema de reglamento interno” VTF, Los Lagos.

Se menciona que hay encuestas respondidas por familias que no envían a sus hijos a la UE y de aquí que puedan tener visiones muy distorsionadas de los procesos. Se menciona también que la encuesta es demasiado extensa.

Pertinencia de preguntas de acuerdo con la realidad del encuestado

“Porque de repente viene enfocada para ciertas familias... o sea, destinadas para ciertas familias... porque vienen todas con nóminas... de repente tenemos familias que no están permanentemente, no están sus niños asistiendo constantemente, entonces... y tampoco algunos están asistiendo constantemente a reunión, entonces, la información que ellos tienen de lo que pasa en el jardín es diferente” Alternativo, Los Lagos.

Encuesta muy larga

“como yo soy apoderada también, me tocó hacerla, responderla, y yo la encuentro muy exhaustiva para la familia ... Si, demasiado larga, acuerdo, desacuerdo, acuerdo a nada, eso debería ser más, más acotada, más simple para la familia porque al final la familia termina ah ya y ni siquiera lee, no lee” AD, Atacama.

Se cuestiona la validez de las respuestas entregadas por las familias en los que el que debe responder no lee.

Cuestionamiento de validez de la encuesta dada la no lectura de las familias

"... (sobre la encuesta)... hay mamás que yo creo que leen y otras que no leen" Alternativo, RM.
"Que no leen, por ejemplo, a mí me llegó una encuesta de dos mamás que no leían... tenía que explicarles"
Alternativo, Tarapacá.

Sugerencias

Respecto a las sugerencias a la Encuesta, se señala la necesidad de que la encuesta sea aplicada por un encuestador en forma presencial dada la duda respecto a la validez de la información consignada por las familias. Esto suponiendo que los apoderados no entienden lo que se pregunta y/o para asegurar un llenado "a consciencia".

Aplicación presencial por parte de un encuestador

"Yo creo que si queremos una que es lo mismo que hoy está velando el Hogar que si queremos una encuesta de satisfacción al 200% fidedigna debiese venir un externo y aplicársela a esa familia porque cuando esa encuesta se va hacia el hogar uno no sabe con qué rapidez la llenó, si entendió o no hay apoderados que no saben leer ni escribir entonces se la piden a un tercero que tampoco sabe mucho" VTF, O'Higgins.

En algunos casos, se realizaron propuestas de ítems a incorporar, los que dicen relación con lo siguiente:

- Incorporar ítem sobre evaluación del proyecto educativo
- Incorporar ítems para realizar descripciones cualitativas
- Incorporar más puntos sobre la labor pedagógica
- Incorporar preguntas sobre la frecuencia de participación y extensión de jornada laboral
- Incorporar preguntas sobre la situación de los migrantes

La incorporación de dichos ítems busca profundizar en aspectos de relevancia para las directoras y encargadas. Se busca ampliar la gama de cuestiones importantes para una mejor gestión y también para que sirvan a las propias familias a modo de reflexión sobre dichas temáticas como lo son: El proyecto educativo, la labor pedagógica, la asistencia a reuniones.

Por otro lado, los ítems propuestos también buscan entregar información relevante en el sentido de conocer mejor a las familias que integran la comunidad educativa: Horas de jornada laboral de las familias y situación de los migrantes.

Proyecto educativo/ descripción cualitativa

"Yo creo que le sumaría como la evaluación del proyecto educativo, qué opina usted del proyecto educativo de su jardín infantil, creo que no lo involucra, también una oración más cualitativa, creo que es muy estructurada en base a satisfacción, pero creo que debe en algún punto estar algo más descriptivo, algo más cualitativo de la persona, porque eso no lo establece, lo cualitativo también te permite interpretar y tratar de llevar a cabo un plan de mejoras, creo que eso no lo involucra" AD, RM

Labor Pedagógica

“yo creo que tenían que poner más puntos de la labor pedagógica de los jardines infantiles, para que ellos pudieran tomar conciencia y reflexionar sobre eso, mucho más al responder” VTF, RM.

Asistencia a reuniones/ cantidad de horas de jornada laboral

“Creo que es importante a lo mejor incorporar la opinión de las familias en cuanto más que si les agrada o no por ejemplo esta pregunta ¿ha asistido a reuniones? Esa pregunta para mí está demás, porque si ve que la mamá está trabajando, que en realidad no puede venir a las reuniones, tú generas otras instancias. Ampliar un poco que no sea tan sí o no. ¿Qué sacas con que la mamá te diga no? Puede ser igual otra información. Igual sé cómo mi hijo se educa dentro de esta institución. Ampliar un poquito. Y después aspectos de qué situación vive la mamá. Acá no te dice nada, no te especifica sobre cuántas horas trabaja al día. Porque con esa información tú sacas cosas importantes. Hay cosas que a nivel social que sabemos que, si trabaja más de ocho horas, claramente tu estado anímico no es el mismo que el de una mamá que a lo mejor trabaja cuatro, que trabaja tres. No es el mismo. Eso” VTF, Tarapacá.

Incorporar preguntas sobre la situación de los migrantes

“ahí me gustaría que le preguntaran a la familia en el caso mío porque como son bolivianos que le preguntaran si están ilegales o como poder ayudarlos... porque aquí pasan tres, cuatro meses y recién nos damos cuenta que no tienen ni rut y ahí se retrasa la atención de la posta, se retrasa todo eso” Alternativo, Tarapacá.

Finalmente, algunas directoras sugieren que la Encuesta esté ligada a una retroalimentación hacia las UE particulares. Esto guarda referencia a la necesidad que tienen estas de contar con información que ayude a los equipos a mejorar distintos aspectos de la gestión.

Retroalimentación a las UE

“¿Qué yo haría? A mí me encantaría que esa encuesta de satisfacción tuviera una retroalimentación a los equipos porque ¿cómo sé los resultados de esa encuesta? Esa encuesta no tengo un resultado de cómo fue evaluado mi servicio porque yo necesito, yo creo que es importante insuma a las comunidades educativas con los resultados para que yo tome decisiones en relación cuáles van a ser mis mejoras porque a lo mejor yo como comunidad educativa, como equipo educativo, nosotros pensamos que estamos en lo correcto y lo estamos haciendo bien. Y a lo mejor esa encuesta arrojó que en el servicio por ejemplo de alimentación, las familias no están satisfechas, pero si yo no manejo los resultados no voy a saber en qué mejorar eso sería...” Ad, Atacama

7.3 PERCEPCIÓN DE EQUIPOS EDUCATIVOS DE LOS JARDINES

La sección se elabora a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de 25 grupos focales realizado a equipos educativos de las regiones de Los Lagos, Biobío, Metropolitana, Atacama, Tarapacá y O'Higgins, con un total de 159 participantes. En cada región se entrevistaron equipos de tres unidades educativas correspondientes a la modalidad clásica de administración directa y dos unidades educativas correspondientes a la modalidad de vía de transferencia de fondos.

Las participantes corresponden esencialmente a educadoras, técnicos y auxiliares de la educación. El resumen de las participantes se muestra en la siguiente tabla:

	Educadoras		Técnicos		Auxiliares		TOTAL
	AD	VTF	AD	VTF	AD	VTF	
Los Lagos	10	8	8	6	0	3	35
Biobío	11	4	9	6	1	1	32
Metropolitana	7	4	11	7	1	2	32
Atacama	2	1	14	10	0	0	27
Tarapacá	6	4	13	9	1	0	33
Total	36	21	55	38	3	6	159

7.3.1 Características de las familias y del entorno

El análisis de las familias y los entornos en que están insertas las unidades educativas según las percepciones de los equipos educativos arroja una serie de características que se sintetizan en aspectos socioeconómicos, culturales, psicológicas, etarias y de género, los que se describen a continuación.

7.3.1.1 Características Socioeconómicas

Con respecto a la caracterización socioeconómica de las familias, no se observaron diferencias relevantes según modalidad de los jardines ni por regiones, por lo que la descripción es generalizada. Se resumen las principales características socioeconómicas de las familias en el siguiente cuadro:

- Importancia del factor laboral
- Aumento de familias profesionales
- Alta presencia de familias estudiantes universitarios
- Alta presencia de Madres trabajadoras
- Diversidad socioeconómica de las familias
- Presencia de familias vulnerables
- Vulnerabilidad de las familias migrantes

Una de las principales características que los equipos educativos reconocen es que las familias beneficiarias son trabajadoras, ya sea madre, padre o ambos. Las ocupaciones son diversas y van desde profesionales, técnicos, trabajadores informales e independientes. Se destacan la presencia de pescadores y agricultores para los casos de jardines insertos en localidades rurales más pequeñas. En este sentido, los equipos llaman la atención con respecto al aumento de familias profesionales o de familias estudiantes. En este último caso, las familias estudiantes generalmente también son trabajadoras.

Importancia del factor laboral

“Yo creo que la realidad de este jardín predomina la familia chilena y trabajadora, papás que trabajan (...) yo creo que de la totalidad del jardín un 10% un 15% no trabaja” (AD, Tarapacá)

“(...) algunos apoderados que ambos trabajan o que de repente el que trabaja es la mamita o el papito” (AD, Biobío)

“(...) debe ser quizás un 30% de estudiantes, otro 30% dueñas de casa que trabajan, no sé, en ferias libres, algo como esporádico y el 40% restante como trabajadoras dependiente o independiente” (AD, Metropolitana)

Aumento de familias profesionales

“(...) lo otro que yo he notado es que con el pasar de los años, ahora hay mayor porcentaje de mamitas que son profesionales. Antes las prioridades de ingreso eran del programa puente, por lo que esas mamás no trabajaban, ahora es más universal, tenemos apoderados que son profesores, funcionarios municipales, trabajadores sociales; ahora ya no se ve solo un tipo de familia, antes se creía que los jardines JUNJI eran solo para familias vulnerables y ahora no es tan así” (VTF, Biobío)

“Hay un 60 por ciento de mamás que tienen estudios universitarios y completos. Y hay mamás que trabajan también como asesoras del hogar que uno se da cuenta que tienen estudios básicos incompletos” (AD, Biobío)

Alta presencia de familias estudiantes

“Tengo también mamás que son estudiantes de universidad y también que trabajan. Y algunas que trabajan y estudian” (AD, Biobío)

“E: Muchos que estudian.

E: Mucho estudiante, sí, por la universidad” (AD, Los Lagos)

Otra de las características relevantes señaladas por los equipos es el aumento de madres trabajadoras, siendo las principales usuarias del servicio.

Madres trabajadoras

“Tenemos muchas mamás que trabajan. Sobre todo sala cuna. La mayoría es trabajadora” (AD, Atacama)

“ Yo creo que el 70% de las familias que asisten al jardín son madres que trabajan, por eso igual la participación en el jardín es poca” (VTF, Biobío)

La conjunción de los elementos señalados, el aumento de familias trabajadoras, el aumento de familias profesionales y el ingreso de las mujeres al mundo laboral van a influir en que los equipos definan el nivel socioeconómico de las familias beneficiarias como diverso, pudiéndose encontrar familias con una buena situación económica así como familias en situación de vulnerabilidad.

Diversidad socioeconómica de las familias

“(...) ahora como que tenemos muchas mamás que trabajan o que trabajan los dos y que tienen como ingresos suficientes (...) es muy ecléctico. Yo tengo apoderados que son abogados y apoderados que las mamás no sé trabajan de servicios menores, con bajas remuneraciones. Entonces, si bien hay familias que tienen un nivel

cultural un poco más bajo, en general la mayoría de los papás tiene como un nivel sociocultural como bastante amplio” (AD, Biobío)

“Bueno acá hay una diversidad de familias, que tenemos familias de muy buena situación económica y otras de muy bajos recursos económicos” (VTF, Metropolitana)

“E1: es diverso el status económico

E3: yo creo que no categorizaría a los apoderados con un cierto nivel socioeconómico ni cultural” (AD, Los Lagos)

“igual si bien en el jardín se trabaja con niños vulnerados, igual llegan familias con buena situación económica, o sea hablando de la clase media. Hay papás que tienen buenos trabajos, estables con contrato, también hay apoderados que trabajan sin contrato, trabajan en la feria, también hay apoderados que ellos son microempresarios también” (AD, Tarapacá)

A pesar de que se señala la diversidad de niveles socioeconómicos de las familias, sigue siendo relevante para algunos jardines la presencia de familias beneficiarias vulnerables o de bajos ingresos. Esta situación es transversal a las modalidades, regiones y contextos rurales o urbanos.

Presencia de familias vulnerables

“Informal, sí po’, no tienen un sustento diario, o sea, de lo que le caiga no más. Necesitan el jardín y son gente que se nota que ellos... es la necesidad de que el niño esté en un jardín para ellos poder llevar un platito de comida a la casa (...) Tenemos la familia con bastante vulnerabilidad con temas socioeconómicos también bajo (...)” (VTF, Atacama)

“yo siento que es como un 15% de vulnerabilidad, (...) Yo, en mi caso considero que hay entre 5%-10% de vulnerabilidad” (AD, Los Lagos)

“(...) tenemos familias de escasos recursos, de muy escasos recursos” (VTF, Los Lagos)

Dentro de estas familias reconocidas por el equipo como más vulnerable destaca la presencia de familias migrantes, las cuales se describen como familias de niveles socioeconómicos más bajos y con más necesidades.

Vulnerabilidad de las familias migrantes

“(...) harto inmigrante pero también hay un nivel socioeconómico bastante bajo” (VTF, Atacama)

“(...) tenemos mezclas de extranjeros, entonces ellos requieren de mas necesidad” (AD, Tarapacá)

“(...) aparte que tenemos niños que son extranjeros y vemos la necesidad, cuando están en crisis” (AD, Los Lagos)

“Con los inmigrantes se ve que hay más necesidades de jardines, porque acá llegan hartos que necesitan, necesitan y uno quisiera que todos estuvieran acá (...) sobre todo los inmigrantes necesitan más jardines para ellos poder trabajar” (VTF, O’Higgins)

7.3.1.2 Características Culturales y Psicológicas

Las principales características culturales y psicológicas de las familias según los equipos educativos se resumen en la siguiente tabla:

Características Culturales

- Alta presencia familias migrantes
- Ascendencia Mapuche zona sur
- Ruralidad
- Abuelos cuidadores

Características Psicológicas

- Valoración positiva
- Valoración negativa
- Vulneración de derechos

La alta presencia de familias migrantes provenientes de distintos países de Latinoamérica y del Caribe es la característica más extendida en las unidades educativas analizadas. Las regiones de Tarapacá y Los Lagos serían las que mayormente cuentan con familias migrantes, seguidas por la región Metropolitana y del Biobío. Destaca la presencia de familias provenientes de Haití y Venezuela, también Ecuador, Colombia, Perú y Bolivia, los dos últimos particularmente en la zona centro y norte del país.

En general, se observa como fenómeno emergente y sólo un jardín de Tarapacá dice que se corresponde con una característica histórica del sector. La presencia migrante se valora positivamente por los equipos, en cuanto se les describe como responsables, respetuosos, educados y agradecidos. Sin embargo, señalan que hay un choque cultural por diferencias de costumbres, formas de relacionarse e idiomáticas, que en el caso haitiano dificulta la comunicación del equipo con las familias.

Alta presencia de familias migrantes

“Tenemos hartos extranjeros, venezolanos, tenemos hartos inmigrantes, sí (...) ahora, hacemos más para los extranjeros, que nosotros, como jardín, hace 2 años que cantamos el himno nacional de Venezuela todos los lunes” (AD, Los Lagos)

“(...) mas lo que tenemos es harta familia inmigrantes (...) 50 y 50, 50 Chilenos y 50 inmigrantes. Lo que pasa es que lo de los inmigrantes ahora se está viendo mas desde sala cuna hacia arriba” (AD, Metropolitana)

“(...) han llegado muchos migrantes ahora (...) tanto jóvenes como las familias que ya son constituida de papá, mamá, hermanos que han estado también aquí en el jardín, entonces ya empieza a ser una familia más amplia” (VTF, Atacama)

Valoraciones positivas

“Yo tengo algunas familias migrantes, son súper respetuosos y agradecidos con el jardín, y siempre que se les pide algún material son súper responsable (...)les importa mucho la parte pedagógica, ellos son muy educados” (VTF, Biobío)

Choque cultural

“Lo que costó un poco fue que como ellos conviven con otra cultura, ejemplo en el tema de los horarios ellos no son tan puntuales o quizás a veces no entienden

E1: por otro lado el trato hacia los niños, que ellos no lo ven malo pero para nosotros es extraño igual, aquí proyectamos el buen trato y encontrarse un poco con eso es fuerte” (VTF, Biobío)

“(...) ahí hay una variación por lo mismo de los inmigrantes. Ellos tienen otra cultura, tienen otra forma de relacionarse. (...) la comunicación cuesta harto con los extranjeros” (AD, Metropolitana)

Los equipos también refieren presencia significativa de familias con ascendencia Mapuche en los jardines correspondientes a la zona sur del país, principalmente en la región de Los Lagos pero también en la región del Biobío.

Ascendencia Mapuche zona sur

"(...) lo otro es que tenemos 44%, 45% si no me equivoco de familias con ascendencia mapuche, por la misma trabajamos con una educadora de lengua indígena" (AD, Biobío)

"(...) acá tenemos más Hüllliches que mapuches en sí mismo" (AD, Los Lagos)

"Hay hartos. Mapuches (...) Hay un alto porcentaje de familias pertenecientes a pueblos" (VTF, Los Lagos)

Otra de las características culturales señaladas se refiere al entorno rural en donde se insertan algunos jardines lo que influirá, según los equipos, en las características y valoraciones tanto de las familias como de los niños y niñas.

Ruralidad

"Como es una caleta, toda la gente se conoce y todos son familiares. Son muy unidos entre ellos cuando necesitan algo (...) son comprometidos y les gusta eso de vivir en comunidad, entonces por eso yo siento como que todo lo que tenga que ver con convivencias, reuniones familiares, cosas donde todos tengan que participar les encanta, les gusta organizar, eso es como su fuerte (...) a lo mejor ellos no logran entender para qué lo que es el tema educativo, pero como que "beneficia a mi hijo entonces voy a ir", además como la comunión, eso siento como que al final eso es como su fin, estar con la otra persona, compartir, conocerla, como que eso siento que es caracteriza a la familia de Lengua y en general a la gente de aquí" (AD, Biobío)

"(...) también hay familias que son bien de campo, niños que acá tu los ves y sus juegos son que están haciendo un caballo, niños que están no se po, la otra vez botamos unas cascarras de frutas y "no tía esa yo me la llevo para hacer un compost" entonces hay niños que están acostumbrados a otro estilo de vida (...) ellos las cosas las viven, tu no se la vas a mostrar por un video o en una foto como niños de otros lados "esto es una vaca" ellos están acostumbrados" (VTF, Metropolitana)

Finalmente, emerge el rol que cumplen los abuelos en las labores de cuidado de los niños y niñas principalmente por la situación laboral de los padres y la presencia de familias jóvenes.

Abuelos cuidadores

"(...) pasan los abuelos a hacerse cargo, ser los cuidadores, mientras los padres trabajan" (AD, Metropolitana)

"Lo que, si se ve harto en este jardín, es la presencia de los abuelos."

E5: Si mucha presencia de abuelos.

E5: No solo la presencia de mamás y papás, sino que también mucha presencia de familiar extensos sus abuelos y abuelas, se ve como muy presente a veces de la abuela que de la propia madre" (AD, Los Lagos)

"Uno nota ese complemento con las familias. Que si bien por su trabajo están, está la persona que cuida al niño o niña o los abuelos. (...) Entonces yo veo una familia bien comprometida. Y sí, familias realmente jóvenes"

Las características de las familias que los equipos valoran positivamente se refieren principalmente la participación, colaboración y compromiso con el proceso educativo de los niños y niñas, así como al buen trato, amabilidad, respeto y la confianza de las familias con el equipo y el jardín en términos de cuidado.

Valoración positiva

"La familia por lo general es bien empática con nosotros (...) respetuosa, yo creo que eso se ha destacado, la familia ha sido súper respetuosa con el personal y el personal hacia ellas también" (AD, Biobío)

"Son participativos, son abiertos cuando uno necesita de ellos. Siempre andan pendiente si falta algo, si"

necesitamos algo para alguna actividad, si requerimos algo. Siempre están muy atentos a lo que necesitan sus hijos” (AD, Atacama)

“Yo veo que la familia tiene mucha confianza en dejar a sus niños en el jardín, que no existe el miedo a que se queden, porque los niños lo conocen” (AD, Tarapacá)

Por otra parte, las características de las familias que son valoradas negativamente por los equipos se relacionan con la poca participación y compromiso con el proceso educativo de los niños. Se consigna sólo un caso de malos tratos, siendo la excepción a las buenas relaciones con las familias descritas por los equipos.

Valoración negativa

“E1: yo creo que el 70% de las familias que asisten al jardín son madres que trabajan, por eso igual la participación en el jardín es poca

E4: tanto la participación como la colaboración para alguna actividad” (VTF, Biobío)

“Yo creo que hay un 50 y 50, tenemos familias que también son aprensivas, que están preocupadas que participen y que uno ve el interés, porque siempre están preguntando tía que necesita en que le puedo ayudar, participan de las actividades, la creación, en el desarrollo y en la evaluación. Pero también tenemos un 50% (...) que yo personalmente como María Ignacia pienso que donde tenemos una población voy a decir de apoderados de tantas culturas tenemos apoderados que fueron criados de maneras muy distintas, con distintas costumbres y distintas culturas, entonces sucede que a veces, quizás por ignorancia o por la forma en donde ellos fueron criados, se le escapan algunas cosas, que acá en Chile son primordiales, que acá en Chile son consideradas” (AD, Tarapacá)

Los equipos señalan la presencia de casos de vulneración de derechos de los niños y niñas relacionados a la higiene, la salud así como por problemas de drogadicción, alcoholismo y violencia. Esta situación es resaltada principalmente en la región metropolitana.

Vulneración de Derechos

“La gran mayoría se da que ellos vulneran los derechos del niño. Por falta de higiene, por tema de salud, porque traen a los niños con fiebre y no se dan cuenta, “Tía, tuvo fiebre en el camino, pero ya llegando al jardín se le pasó”. (VTF, Los Lagos)

“Y características de problemáticas tengo por lo menos 8 familias que están en JUNJI siendo tratadas por violencias intrafamiliar, drogadicción y diversos temas” (AD, Metropolitana)

“hay mamás que vienen lamentablemente con el hijo golpeado en las mañanas. Se les hace una intervención. O de repente vienen estresadas, eufóricas y uno las ayuda a bajar un poquito” (AD, Metropolitana)

7.3.1.3 Características Etarias y de género

Las edades de las familias se consideran diversas variando en un rango que va entre los 19 y 40 años, no obstante existiría un predominio de apoderados categorizados como “jóvenes” de 30 años hacia abajo. Se destaca también la participación de los abuelos en las labores de cuidado.

“El apoderado más joven tiene 21, y el más adulto 40. El resto está todo entre 30, llegando a 40” (VTF, Tarapacá)

“Yo en mi nivel tengo de todas las edades en las familias. De mamás que están todavía en el liceo hasta mamás que tienen 43, 45 años” (AD, Biobío)

“Uno las ve así como mayores pero son niñas porque yo digo tengo 33, y todas son menores que yo” (AD, Biobío)

“La mayoría son jóvenes, ya, entre 19, 20 hasta 30... porque son más chicas” (AD, Atacama)
 “La gran mayoría son familias jóvenes, primeros hijos digamos” (VTF, Los Lagos)
 “Se ve harto la participación de los abuelos” (VTF, Tarapacá)

Se menciona que entre los apoderados prevalece la presencia femenina, no obstante hay padres que participan pero en general lo hacen en menor medida. Se consigna también la presencia de madres solteras.

“Predomina más que nada la presencia femenina, no la mayoría pero sí obviamente cuando se solicita en algunos aspectos tenemos varios papás que están, pero predomina la presencia femenina” (VTF, Atacama)
 “(...) la mayoría son mujeres (...) Son pocos los papás que van” (AD, Atacama)
 “E: la participación de los hombres, ¿cómo es?, ¿existen?, ¿es importante?
 E: tenemos papás muy comprometidos, con el jardín y con el aprendizaje de sus hijos, si ellos tienen que venir a realizar una actividad, asisten y lo hacen y ayudan harto en el avance de sus hijos” (AD, Atacama)
 “Son mamás jóvenes, que tuvieron malas experiencias y tuvieron que quedarse al lado de sus padres”
 “E6: Familias jóvenes, más mujeres...
 E4: Muchas son mamás solteras” (VTF, Atacama)

7.3.1.4 Características del Entorno

Las características del entorno de los jardines son diversas y de muy amplio análisis, encontrando multiplicidad de particularidades entre unidades educativas rurales, semi-rurales y urbanas. También se encuentran diferencias en base a las especificidades de las comunidades circundantes a los jardines: ocupaciones predominantes, identidades, niveles de educación, niveles de delincuencia, niveles de vulnerabilidad, niveles de solidaridad, etc. Los principales resultados se resumen en:

- Diversidad de territorios
- Seguridad del entorno: Entornos seguros y entornos inseguros
- Presencia de jardines como elemento positivo para las comunidades

En términos de seguridad del entorno se menciona la existencia de lugares problemáticos o inseguros, los cuales afectan la labor del equipo educativo y la posibilidad de hacer efectivas extensiones de horarios, y otros denominados “tranquilos”.

Entornos seguros

“Es tranquilo, si bien es cierto, no tenemos como muchos vecinos si, como en otros barrios, porque por decir, al lado hay una empresa, más allá hay una imprenta, y se nos acabó la cuadra”. (AD, Atacama)
 “Es tranquilo para los niños” (AD, Tarapacá)
 “El sector en realidad es súper tranquilo” (AD, Biobío)

Entornos inseguros

“Cercano al sector hay una población bien complicada, que ahí yo varias veces me he cruzado con peleas en la calle, tiradas de piedra, disparos... eh... y eso en las tardes” (AD, Atacama)
 “Que igual se ve el tráfico de drogas (...) Si, todo el día, pero claro, en la noche es mayor” (VTF, Atacama)
 “Estamos cerca de una calle que es bastante conflictiva y que predomina el narcotráfico” (VTF O’Higgins)
 “E: Es súper peligroso. Entonces la Junji puede decir hasta las 7, 8 quédense acá, pero el personal...
 E: hay riesgos

E: la seguridad del personal no la piensan

E: y aun así han asaltado gente acá es la esquina, en el pasaje”(VTF, Tarapacá)

“Peligro, porque el peligro que tenemos constante es una casa que tenemos a los pies donde se trafica droga (...) Ha llegado PDI, de repente nosotros tenemos que hacer simulacros porque se sienten los balazos, los niños ya saben qué hacer. Ese es un riesgo.” (AD, Metropolitana)

“Pasó en una oportunidad en horario de extensión que yo estaba con 2 técnicos más y mi ruta para irme es por allá, y había un grupo grande acá que fumaba y nos molestaba, gritaba cosas entonces volví a la oficina. Llamé a la directora y la jefa dijo que esperaríamos nomás así que tuvimos que irnos como media hora después, 7 y media y todavía estaban ahí, entonces con mis compañeras tuvimos que salir por allá. Tuve que tomar otra ruta pa irme a mi hogar pero para no hacer este camino tuve que tomar acá, dar la vuelta a la manzana y caminar por el pasaje hasta llegar a mi hogar” (VTF, Tarapacá)

Finalmente, se menciona cómo la instalación de las unidades educativas puede significar un elemento de cambio positivo para los sectores haciéndolos más amables para la comunidad.

Presencia de jardines como elemento positivo para las comunidades

“Yo le puedo dar fe, que el jardín le cambió, como la cara a la villa. Porque todo esto era un peladero, siempre estaba sucio. Y desde que llegó el jardín y empezó a funcionar igual cambió, porque vienen a limpiar todos los días. La gente en sí, cuida el jardín. Entonces como que le dio un cambio, porque cuando empezó a abrirse, era como de lo que todos hablaban, como el cahuín de toda la villa, se puede decir, era el nuevo jardín” (AD, Metropolitana)

“Es como valorado el jardín dentro de la comunidad, se le da ese espacio... uno sale a trabajar con el entrono. Es como bien reconocido eso parte de la comunidad la labor que cumple el jardín” (AD, Tarapacá)

7.3.2 Dispositivos/mecanismos de identificación de necesidades de familias

En el análisis de las familias, los equipos identifican dos dispositivos y mecanismos que les permiten conocer las necesidades de las familias y proyectar un trabajo que pueda considerar estas necesidades de manera focalizada y coherente con los contextos. Estos mecanismos son:

- Encuesta de expectativas
- Comunicación directa y cotidiana

La principal estrategia de los equipos para conocer de las expectativas, necesidades y demandas de las familias es el trabajo cotidiano y la comunicación directa con las familias, que se da en el día a día, en la entrevista de ingreso al jardín, entrevistas personales y reuniones grupales. También se menciona particularmente en la región del Biobío una encuesta de expectativas que es aplicada a comienzo de año.

7.3.3 Necesidades, expectativas y demandas

Se resumen los principales resultados de las expectativas, necesidades y demandas de las familias en el siguiente cuadro:

1. Cuidado integral como principal expectativa, necesidad y demanda
 - Seguridad
 - Buen trato
 - Confianza
 - Alimentación
 - Crítica a la visión del jardín como guardería y relevancia del rol educativo
 - Explicación de la importancia del cuidado
 - Nivel educativo de las familias
 - Familias trabajadoras
 - Visión social de los jardines
2. Presencia de familias que esperan y demandan del jardín un rol pedagógico
 - Aprendizaje de valores
 - Aprendizaje de hábitos y desarrollo de la autonomía
 - Desarrollo psicomotriz, del lenguaje y habilidades
 - Crítica a la visión escolarizada de la educación inicial
 - Valoración del rol educativo gracias al trabajo de los equipos
3. Diferencias por niveles
 - Sala cuna y cuidado
 - Niveles medios y educación
4. Cambios en las expectativas, necesidades y demandas de las familias en el tiempo
 - Empoderamiento de las familias con el servicio como derecho
 - Jardines como parte del funcionamiento de las familias
 - Demandas de atención diferenciada
5. Otras temáticas
 - Demandas de horarios y aumentos de cupos
 - Demanda de mejora en infraestructura
 - Relación con el equipo educativo

7.3.4.1. *Cuidado*

Los equipos coinciden de forma generalizada en que la principal expectativa, necesidad y demanda de las familias con el servicio es el cuidado de los niños y niñas. El cuidado es entendido de forma integral, es decir, incorpora distintos elementos asociados a los cuidados básicos y al bienestar físico, psicológico y emocional e higiene.

De esta manera la seguridad de los niños y niñas y el buen trato es esencial para las familias, que el jardín sea un espacio lugar seguro donde dejar a los niños y niñas, donde no tengan accidentes y donde sean tratados de forma cariñosa. Esto es esencial para generar la confianza que requieren las familias sobre todo en las etapas iniciales, donde la aprehensión y el temor son mayores.

Cuidado Integral

“Lo primordial para los papás cuando nos entregan o cuando nosotras hacemos las visitas es que los cuidemos, y que estén cuidados, que no les pase nada (...) que lo traten con cariño, esa es la primera respuesta que dan” (VTF, O’Higgins)

“(...) confianza en ellos y seguridad porque por ser sala cuna nosotros es el primer despegue entre madre y un establecimiento ajeno (...) es como el lazo que uno tiene que hacer, si uno no le entrega la confianza como que esta todo mal, porque si no, no confían y se van po’, yo creo que esa es la lógica como mamá” (VTF, Biobío)

“Que sea un cuidado completo del niño. Ellos tienen la confianza de dejar a su hijo acá y que no les va a pasar nada. Más allá que tengan un tropezón no sé. Pero eso es lo que quieren o nosotros le entregamos a la familia” (AD, Atacama)

“cuidado personal (...) integridad física y psicológica (...) el buen trato y la seguridad, un lugar seguro, ellos tener la confianza de donde dejan a su hijo y como están en buenas manos por decirlo así” (VTF, Metropolitana)

Otro aspecto considerado por los equipos como parte fundamental de los cuidados es la alimentación. Se menciona como necesidad de algunas familias, que si bien no son muchas, es significativa ya que la comida del jardín es la alimentación que el niño o niña recibirá en el día.

Un resultado relevante es que las familias cada vez se preocupan más por el tipo de alimentación que reciben los niños y niñas, hay una demanda creciente porque haya más ensaladas, mayor variedad de alimentos en general y mayor variedad de frutas. Esta situación se ha complejizado aún más con el aumento de las alergias alimentarias en los niños y niñas.

Alimentación

“(...) por alimentación son muy pocos los casos que así como que no tengan para comer, y el jardín le presta así como esa necesidad” (VTF, Atacama)

“yo creo que eso, temas de alimentación y cuidados básicos es como una perspectiva que vemos nosotros y que vemos que es algo que ellos necesitan, pero no es que lo manifiesten porque muchas veces los apoderados no van a decir (...) “No, necesito porque no tengo qué darles de comer” hay algunos que sí lo pueden manifestar, pero en sí es algo que nosotros visualizamos que eso es una prioridad porque ellos necesitan el jardín” (VTF, O’Higgins)

“Sí, yo creo que las mamás por ejemplo cada día más se fijan por ejemplo en el servicio de alimentación, qué comen los niños. De repente las mamás te dicen ¿están comiendo arroz con huevo? ¿Tan seco? Antes como las mamás, yo creo, no se preocupaban tanto, ahora sí son como un poco más exigentes en esas cosas” (AD, Biobío)

“Y cuando hay niños también con... (...) Alérgicos... no, alergia alimentaria, ¿ya?... no así en mi nivel, pero sí en los otros... entonces, todo eso... la familia se preocupa de la... la alimentación del niño (...) porque hoy en día la familia igual ha cambiado, se ha informado de las alergias alimentarias... (...) y las familias también están preocupadas por eso” (AD, Atacama)

La crítica que hacen los equipos educativos es que la necesidad de cuidado de las familias invisibiliza el rol educativo que tienen los jardines, aspecto considerado fundamental para los equipos dentro su rol. El jardín se convierte dentro de la visión de las familias en un espacio instrumental y asistencial, donde no hay un compromiso con el proceso educativo de los niños y niñas que requiere de la participación de las familias.

Visión del jardín como guardería

“en realidad si comió, si se tomó la leche... nada de tía, como estuvieron hoy día, cual fue el aprendizaje, o necesita algún apoyo mi hijo, le costó algo... nada, entonces nuestra función está siendo más como tía cuidadora, que tía educadora (...) que ellos lo ven como para los cuidados básicos, entonces ellos están como felices, entonces el niño va bien peinado, con colonia, olorocito cuando se va, que no lleven moco, yo creo que en eso es como lo que más se fijan ellos, porque no andan viendo, a ver tía, que aprendizaje el niño... ni preguntan” (VTF, Atacama)

“Yo creo que los papás nos ven como una alternativa de solución, como un lugar donde pueden dejar a sus hijos, para hacer otras cosas. Hacer otra cosa que puede ser, desde ir a trabajar, hacer un trámite, hacer aseo en su casa, ver la novela. Lo que sea que la persona haga, pero es como un lugar donde, como dice Gloria, yo siento que como que no hay mucho compromiso con el niño y tampoco como con la educación del niño” (AD, Biobío)

“(...) también les cuesta comprender nuestra labor muchas veces, porque lo ven como guarderías, no como un establecimiento educacional, entonces como ellos tienen, yo encuentro que nos ocupan más de asistencial que de educacional” (VTF, Metropolitana)

Ante esta situación los equipos identifican una serie de explicaciones de la importancia de la dimensión del cuidado para las familias así como la visión de los jardines infantiles como una guardería las cuales tienen relación una necesidad de cuidado de los niños y niñas mientras las familias tienen que trabajar, con el nivel educativo de las familias que les dificulta el entendimiento del rol educativo del jardín y con una visión social generalizada de los jardines infantiles que no pone en valor su labor pedagógica.

- Necesidad de cuidado de los niños y niñas de las familias trabajadoras
- Nivel educativo de las familias
- Visión social de los jardines infantiles

Explicaciones sobre la importancia del cuidado para las familias

“Que yo también pienso de que, a veces la sociedad es, no sé si la palabra correcta es culpable o no, en cuanto a cómo ven la parte educacional, a cómo ven la pre - educación de los niños. (...) la familia no, no está educada en la parte, valga la redundancia, en la parte de educación, entonces ellos dicen “Ah, Jardín” y ven guardería, jugar, deja a los niños y yo hago mis cosas tranquila y vuelve, entonces yo creo que también puede pasar por un factor de que, la familia no está bien informada de lo que es un jardín infantil, porque es un establecimiento educacional, no, no, hacen siempre la diferencia entre los jardines con los colegios, entonces ahí yo creo que por ahí a lo mejor a nivel nacional, a nivel de sociedad hay que empezar un poco a regular esos estándares de educacional” (AD, Atacama)

“(...) cuando hemos hecho entrevistas a domicilio, hay una pregunta que hace sentido sobre eso: ¿Cuáles fueron los motivos para que su hijo ingresara al jardín? Es la primera pregunta, y la mayoría dice, porque tengo que trabajar” (VTF, Atacama)

“como nosotros tenemos varios que son de comercio ambulante, que venden en la calle, entonces obviamente ellos necesitan en ese momento que ellos están trabajando para que los niños no estén en la calle con ellos, que los niños estén protegidos acá y resguardados con todas sus necesidades básicas” (VTF, O’Higgins)

“(...) la prioridad está puesta más que nada en poder productivamente generar dinero y como que el problema se genera ¿qué hago con este niño? ¿Dónde lo mando? Y ese es como el tema más prioritario” (VTF, Los Lagos)

“bueno para las mamás que trabajan es como fundamental que vengan los niños ya que reciben la alimentación y atención el 100% que estamos dedicadas el 100% a ellos” (VTF, Metropolitana)

“(...) como que también su nivel educacional muchas veces no les permite ver un poco más allá de lo que una a veces les explica (...) No ven la intencionalidad pedagógica con la que uno visibiliza cierta experiencia, pero sí va pasando dependiendo de los niveles de educación, quizás la gente más joven que está en el jardín, comprende un poco más” (AD, Biobío)

7.3.4.2. Educación

Los equipos reconocen que, a pesar de la importancia del cuidado para las familias y de la visión del jardín desde el punto de vista asistencial, hay familias que sí tienen la expectativa y demandan que las unidades educativas cumplan su rol pedagógico. De todas formas, los equipos se cuestionan que las familias comprendan a cabalidad la importancia que tiene.

Expectativa y demanda educativa

"(...) sí hay algunos cuando son un poco más grandes como que dicen no sé, como que quiero que se estimulen, que comparta con otros niños y eso. Pero no sé si la familia tiene todavía en su mentalidad como la real importancia de la estimulación en los niños" (AD, Biobío)

"Igual es un poco complicado, porque las expectativas de las familias son diversas, lo que una familia espera no es lo que la otra familia espera, porque si bien es cierto hay una familia que sí que haya cambios, que los niños se superen cognitivamente, que saben que los niños se vienen a educar al jardín". (AD, Biobío)

"Hay algunas familias que lo ven como guardería, pero hay otras que tienen este punto de vista más educativo" (VTF, Biobío)

"(...) las familias buscan educación. Buscan educación y tú te das cuenta cuando de repente te agradecen" (AD, Atacama)

"(...) también hay familias que ingresan a los jardines infantiles por motivos también de potenciar los aprendizajes de los niños, el lenguaje" (AD, Atacama)

"(...) la familia lo que busca en este jardín es una buena educación hacia sus hijos a sus hijas" (AD, Atacama)

Los contenidos que conforman la visión del tipo de educación que esperan las familias se describe en primer lugar en términos de formación valórica donde se mencionan valores como la empatía y la solidaridad. Luego, se releva el aprendizaje de hábitos cotidianos como catalizadores del desarrollo de la independencia y autonomía de los niños y niñas, entre estos hábitos se mencionan a modo de ejemplo; aprender ir al baño solos, a ponerse la ropa, lavarse los dientes, comer solos, entre otros.

También se hace mención al desarrollo del lenguaje y psicomotriz, al aprendizaje de habilidades –como colorear- y al aprendizaje de conocimientos generales especialmente en los niveles medios. Finalmente, es interesante lo que señala un jardín de Biobío de la importancia que las familias le dan al conocimiento y la relación con el entorno, específicamente a la educación sobre la cultura local como base fundamental de la educación. También es interesante la mención que se hace en Atacama sobre el protagonismo de los niños y niñas en sus propios aprendizajes.

Contenidos educativos

"(...) cuando la familia viene a matricular al niño no viene buscando una guardería. Lo que decía mi compañera, viene buscando una educación. Sabe que en el jardín se le notan los valores, se ve reflejado su visión (...) las familias también quieren que sus hijos tengan estos valores, que sean empáticos, que sean solidarios" (AD, Atacama)

"(...) después ya los aprendizajes más grandes o macros, que serían ya que él aprenda no sé po, ir solo al baño, que sea más independiente, que se ponga la ropa, después conocimientos más generales, sobre todo con los más grandes, que sepan su nombre, que sepa decir todas sus cosas, sepa hablar" (VTF, O'Higgins)

"Que los niños avancen en su desarrollo psicomotriz y como en los aspectos de la vida diaria, que los niños vayan aprendiendo cosas de su entorno y todo eso. Igual nos expresan eso, de su desarrollo" (VTF, Tarapacá)

"Que sea autónomo, que pueda a prender a hacer sus cosas, a comunicarse. A poder el sólo ir al baño, a lavarse los dientes" (AD, Atacama)

“hay unas que nos piden que los niños aprendan de Lengua, por ejemplo que salgan, que conozcan la naturaleza, que exploren, que rescaten su cultura (...) lo único que quieren es que salgan, porque eso es para ellos que los niños se estén educando” (AD, Biobío)

“También la familia lo que manifiesta en los momentos que vienen a postular (...) que sus hijos sean protagonistas de sus propios intereses, digamos, el aprendizaje” (AD, Atacama)

La socialización de los niños y niñas también es entendida como un aprendizaje relevante para las familias, la importancia de que puedan compartir con sus pares, jugar, el aprendizaje de modales y cortesía y a relacionarse e interactuar entre ellos.

Sociabilización

“Ese tipo de educación. No centralizar en el lenguaje o en la matemática (...) más que nada la educación de su entorno social. Que el niño sociabilice, que aprenda a compartir” (AD, Atacama)

“Y que comparta. Porque en la casa lo que hacen la mayoría de los niños es ver televisión. Acá no. Ellos buscan que los niños tengan espacios de libertad, de juego, dónde ellos aprendan con sus pares” (AD, Atacama)

“que el niño aprenda, tenga, eh jugar con otros niños, conocer a otros niños que de repente son hijos únicos, están en la casa, entonces acá en el jardín ellos necesitan que el niño acá, tenga contacto con los otros niños, que aprenda a (...) compartir” (ADs, Atacama)

“En un principio los papás lo que más refuerzan ellos es que los niños tengan buenos modales, y lo agradecen mucho porque siempre están pendientes de cómo se portó el niño, que fue lo que hizo, si acaso peleó con algún niño, si le pidió disculpas, entonces está siempre los modales y cortesía que ellos siempre tratan de rescatar” (VTF, O’Higgins)

Otro de los contenidos referidos al tipo de educación que las familias esperan y demandan se refiere al aprendizaje de conocimientos específicos relacionados al apresto escolar. Esta visión es criticada por los equipos educativos al señalar que los aprendizajes tienen sus procesos y etapas

Crítica a la visión escolarizada de la educación

“en medio mayor lo que esperaron los papás este año eran cosas muy escolarizadas, querían que aprendieran inglés, ese tipo de cosas, pero igual se conversó con ellos porque los niños no están preparados para ciertas cosas todavía” (VTF, Tarapacá)

“E1: Hay de todo en verdad, que se sepan los colores y los números.

(...) E3: Como que quieren ver a sus hijos más escolarizados” (AD, Los Lagos)

“Esperan que salgan, hablando, sumando, restando. De repente, lo llevan a eso los papás. Esperan que aprendan a leer. Cosas que para su edad no están preparados todavía para eso” (AD, Metropolitana)

“Yo creo que los aspectos que más afloran a raíz de las necesidades de los padres es como sin quererlo, como por debajo, escolarizar a los niños. Porque siempre nos piden como que nosotros hagamos, como que les enseñemos las vocales, que les enseñemos los colores” (AD, Metropolitana)

Finalmente, considerando la preponderancia de la visión asistencialista de los jardines que tienen las familias, los equipos reconocen que ha ocurrido un movimiento que apunta a la transformación y la valoración del rol pedagógico de las unidades educativas justamente por el trabajo que han realizado los equipos en esa dirección. Este proceso, se daría en las trayectorias de las mismas familias pero también ha sido un proceso a lo largo del tiempo.

Se señala también que en la medida que las familias comprenden la importancia del jardín en el desarrollo y educación de los niños y niñas hay un mayor compromiso e involucramiento de las familias en el proceso.

Valoración del rol educativo gracias al trabajo de los equipos

“(…) muchas familias observan los jardines como una guardería, y nosotras como equipo de jardín tenemos que darnos una connotación mas pedagógica de que les estamos entregando educación de calidad y es lo que también nos exige la JUNJI a nosotras, eso es lo importante” (AD, Los Lagos)

“Tranquilamente y dejar a sus niños aquí, y ellos estar tranquilos, y los niños recibir la alimentación en la mañana, después al mediodía y luego en la tarde, y ellos estar tranquilos en su trabajo, pero luego va cambiando ese chip de los apoderados, claro, ¿por qué va cambiando? Porque igual se hacen las instancias en las reuniones con las educadoras de nivel, a través de entrevista, entonces ya los apoderados van dándose cuenta que no solo el jardín tiene una expectativa, a lo que ellos pensaban que era asistencial, porque se dan cuenta de nuestro trabajo. También nosotros como tenemos los paneles técnicos, ellos se fijan también en las planificaciones afuera de nuestra sala hay unos archivadores con el trabajo que nosotros realizamos, entonces la familia se va dando cuenta que nuestro trabajo es totalmente distinto” (AD, Tarapacá)

“Pero yo por ejemplo, personalmente, llevo 3 años en el jardín y si tú me preguntas de las familias de 3 años atrás, ahora siento que el jardín igual ha jugado un rol fundamental porque hemos tratado de que como funcionarias en cierta forma hacerle entender que el jardín es una instancia educativa, un lugar educativo donde el niño viene a aprender, viene a educarse, entonces como que ellas han comprendido que como para allá va el foco, no asistencial que el niño viene a dormir, a comer, entonces ahí ya entiendes porque igual es como funcionarias jugamos un rol fundamental de tratar de mediar no cierto que las familias puedan llegar como al conocimiento de lo que realmente vienen los chicos a hacer al jardín, a través de actividades, de que ellas se interesen por el jardín, ellas vienen a actividades, como los jardines JUNJI son puertas abiertas ellas pueden venir durante todo el día a ver lo que los niños están haciendo, lo que con lo que se está trabajando, se les envía igual el porqué de esta cierta actividad entonces como que eso ha logrado de que se cambie como la el pensamiento que había antes de guardería a un lugar educativo” (AD, Biobío)

7.3.4.3. Diferencias por niveles: de la guardería a la educación

Los equipos sostienen que hay diferencias entre las expectativas, necesidades y demandas de las familias hacia el jardín según el nivel en que se encuentren los niños y niñas, identificando así que en sala cuna el foco de las familias se encuentra en el cuidado y el trato mientras que en los niveles medios en la educación y socialización.

“(…) las familias que traen a los niños a sala cuna lo ven como, más que nada, como guardería (…). En cambio en nivel medio, no, en nivel medio ya las mamás saben y tienen claro a lo que sus hijos vienen, a aprender, a compartir” (AD, Atacama)

“(…)Entonces eso fueron propuestas que ellos plantearon en las primeras reuniones, estaban bien preocupados de que los niños aprendieran bastante para que no fueran tan desnivel cuando después fueran al pre kínder E2: bueno en el nivel sala cuna la familia es distinto. Aquí se basan en lo que es el proceso educativo, la preparación para que los niños vayan al colegio, pero nosotros tenemos igual una entrevista y ellos nos comentan el tema del trato es súper importante porque son mas chiquititos, pero bueno igual es un proceso educativo, pero a ellos también es importante, como lo reciben, que información le dan” (AD, Tarapacá)

“yo creo que va a depender del nivel, yo he estado en los 3 niveles y ejemplo, en la sala cuna lo que más importa es el cuidado, la cercanía. En medio mayor buscan otras cosas, que los niños aprendan, van más a los contenidos (…) le dan más importancia al aprendizaje” (VTF, Biobío)

7.3.4.4. Cambios en las expectativas, necesidades y demandas de las familias en el tiempo

Los equipos señalan un cambio a través del tiempo en las familias y en su relación con las unidades educativas, donde se ha pasado de una necesidad y demanda de atención de una familia más vulnerable que necesitaba la parte más asistencialista del jardín en términos de alimentación e higiene a una familia

que está más empoderada con la idea de que la educación es un derecho y que por lo tanto tiene más exigencias hacia el servicio.

“Yo quería aportar en eso en cómo ha ido evolucionando, yo llevo hartos años ya. Tengo más experiencia y cómo ha ido evolucionando la familia en cuanto a todo. Antes nosotros atendíamos fundamentalmente familias más vulnerables. Entonces las personas tenían muy poca preparación académica, educación formal. Y ellos no participaban del proceso. Generalmente era como asistencial. Ellas venían y lo que colaboraban era en ayudarnos en ese tiempo a lavar los manteles o a limpiar las mesas o hacer aseo. Pero no había una participación más directa de la familia. Y después empezamos como a ingresarlas y ahora pasó un periodo que fue como el PIC de alta participación. Ahora siento que más una exigencia de derechos más que de deberes. Porque bajó el nivel de participación y de compromiso, para hacer exigencias ahora. Ha ido cambiando, se ha ido moviendo en el tiempo las familias” (AD, Biobío)

“(…) la parte de higiene también porque yo me acuerdo cuando yo recién llegue era desastroso, de repente los mismos papas dejaban mucho que desear, todos sucios, de repente mandaban las mamaderas a vinagre, y ahora como que ha cambiado eso” (VTF, Metropolitana)

“(…) es que ahora lo ven más las mamás como un derecho de ellos. Antes eran más sumisas, ellas traían a los niños a lo que fuera, a que recibieran la comida, el techo y todo eso. Ahora es otra cosa” (AD, Metropolitana)

Por otra parte, se consigna que los jardines han pasado a ser parte del funcionamiento normal y cotidiano de las familias, por lo que la familia cuenta con el espacio ya sea para poder ir a trabajar o realizar sus actividades. Esta situación es aún más relevante para aquellas familias que no tienen otras redes de apoyo para la crianza. De esto se desprende la relevancia que tiene la dimensión de cuidado dentro del servicio así como la creciente demanda de extensión de jornadas y aumento de cupos.

“Los jardines hemos pasado a ser como parte del funcionamiento normal de una familia. También por eso van los reclamos cuando les deja de funcionar, porque se desestabiliza todo su orden (...) Una red de apoyo. Fundamental, yo diría” (AD, Biobío)

Finalmente se señala, que cada vez hay una mayor demanda y necesidad de atención diferenciada para niños y niñas con diagnósticos, trastornos del lenguaje y con alergias alimentarias, también para los casos que tienen algún tipo de vulneración.

“Antes a las familias les costaba mucho asumir o darse cuenta de que su niño era un poco distinto a los demás. Ahora no. Ahora es responsable la familia en eso. De querer saber qué tiene mi hijo. O cómo lo puedo ayudar. O cómo las tías me pueden ayudar a que mi hijo no sea tan diferente a los demás. Que se pueda adecuar con los demás. Eso se ve mucho ahora. Antes no. Antes los niños no, que era desordenado e hiperactivo o era malo, maldadoso. Ahora no, al niño se trata de ver que el niño es un niño, pero con algunas diferencias. Que más allá no lo van a limitar (...) con los casos como te decía con los niños TEA ellos igual tienen una alimentación especial. Ellos van aprendiendo a comer con el tiempo. Su maduración mental igual es más lenta. Comen con la mano, las comidas, no sé, no se pueden mezclar colores ni texturas” (AD, Atacama)

“atención más... eh... no sé po, especializada (...)trastornos de lenguaje, por ejemplo (...)en algunas ocasiones hay párvulos que son derivados por vulneración de derecho de los programas del SENAME y también, en algunas ocasiones, del CESFAM los párvulos que tienen TEA (...) creo que es lo mismo, porque es como lo que más... los apoderados más recalcan, el tema de que o los derivan del CESFAM” (AD, Atacama)

7.3.4.5. Otras temáticas

Otros de los temas que emergen de los resultados de necesidades, expectativas y demandas de las familias tienen relación con los horarios, la infraestructura y la relación de las familias con el equipo educativo.

Con respecto a los horarios se señala que hay una constante necesidad y demanda por parte de las familias por extensión horaria tanto en la mañana como en la tarde en los jardines que no cuentan con esta modalidad o bien de aumento de cupos para aquellos que la tienen. Esta necesidad se ve reflejada principalmente en las familias trabajadoras, pero también se extiende a casos que no necesariamente tienen esta característica, situación que es valorada negativamente por los equipos.

Demanda de horarios y aumento de cupos

“Son las que hacen los reclamos [Familias trabajadoras]. Son las que piden más horario, son las que se molestan cuando no hay jardín” (VTF, Los Lagos)

“(…) de hecho hay mamás de mi sección que han pedido que el jardín abra a las 7 de la mañana y que si hay posibilidad que la extensión sea hasta las 8 de la noche, pero ¿Qué pasa? Que nosotros tenemos extensión hasta las 6 y media, 7 a todo reventar y con la tía Fernanda, que nos quedábamos el año pasado, a veces nos pasaba que a las 7 y media de la tarde venían las mamás a buscar recién a los niños y había mamás que llegaban hasta con bolsas del mall. Entonces ¿Qué pasa? Que yo creo que la extensión tiene que ser para las mamás que necesiten la extensión y lo justifiquen con trabajo” (VTF, Metropolitana)

“yo de mi sala tengo varios niños que necesitan extensión, porque los papás salen no sé, a las cinco, seis y no hay cupos, porque obviamente son sólo dos personas que quedan en la tarde” (AD, Biobío)

“Hay mucho cómo se llama hay mucho niño sin jardín, en lista de espera. Ellos lo notan porque tienen hijos que no han quedado por falta de cupo” (AD, Tarapacá)

En cuanto a la infraestructura, la demanda se enfoca en la mejora de distintos elementos dependiendo de las condiciones de cada jardín, principalmente referidos a los patios, juegos exteriores y presencia de áreas verdes, mejoramiento de la ventilación de salas y salas muy pequeñas.

Demanda de mejora en infraestructura

“Si, totalmente, los jardines que estas externos de la sala son feos, es pura arena y por más que nosotros implementamos cosas verdes, se mueren, no hay recursos tampoco (...) La falta de patio, la falta de áreas verdes (...) Juegos” (AD, Metropolitana)

“Siempre comentan del patio, que el patio es chico, que el jardín es muy chico. Esa es como la demanda más grande que tenemos” (AD, Tarapacá)

“nos dicen que es pequeño el jardín. Que la sala es multiuso al final. Porque los niños duermen acá, comen acá, juegan acá y hacen su actividad acá. Entonces entrelazas todo y al niño se le forma igual un desorden y quieren hacer lo mismo en su casa” (AD, Atacama)

“en la sala de nosotros los apoderados están conformes con la sala pero siempre han dicho que es un poco estrecha, pequeña, porque nosotros en marzo, abril estamos nosotros, los niños, el personal y los apoderados. La sala estaba llena, no podíamos estar más apretaditos

E: nosotros tenemos el problema de ventilación puede ser, porque la sala es muy calurosa y los niños para dormir es horrible, entonces los papás entran a la sala y es un calor horrible” (VTF, Tarapacá)

Finalmente, se menciona en menor medida la demanda de apoyo y ayuda que hacen las familias a los equipos educativos en los procesos de crianza y particularmente en las familias migrantes como primera institución con que las familias tienen relación.

Relación con el equipo educativo

“yo creo que apoyo en que como los niños están más tiempo con nosotros que con ellos mismos se refiere a ese apoyo, enseñarles, apoyar también a ellos como familia, darles consejo, porque de repente ellos mismos

se desesperan, “tía, que no sé qué hacer, que donde lo llevo”, entonces como una también tiene años de experiencia entonces uno siempre les aconseja, les dice ahí, tiene ese problema, uno sabe cuándo vienen medios cabizbajos, a la mamá uno le dice “¿Qué le pasó?” y de repente a veces conversan, a veces no, y así. creo que es así, en el caso de mis entrevistas de trabajo” (VTF, Tarapacá)

“También son inmigrantes que han llegado muchos como dicen las chiquillas, en un principio somos la primera entidad con la que ellos se encuentran, es decir, nosotros los hemos guiado muchas veces en todo en la parte de lo que es la salud, lo que tienen que ellos pedir como inmigrantes y lo que tienen que solicitar” (VTF, O’Higgins)

7.3.4 Satisfacción de las familias

La satisfacción de las familias con el servicio entregado por los jardines se evalúa de manera general por los jardines como positiva, específicamente en las dimensiones: Aprendizaje, atención y cuidado, trato,

7.3.4.1. Aprendizajes

Aspectos Satisfechos

- Aprendizaje valórico
- Aprendizaje de hábitos, habilidades y desarrollo de autonomía
- Desarrollo del lenguaje
- Socialización
- Metodologías de trabajo

En general la satisfacción de las familias sobre los aprendizajes es buena y los equipos dan cuenta de esto a través del agradecimiento de las familias ante los avances y el desarrollo de los niños y niñas que observan en las casas.

“Los mismos logros, yo creo que igual ahí sigue siendo un punto de satisfacción a las familias porque ellos ven los logros en sus hijos” (AD, Biobío)

“(…) no solo que este bien porque se va sano y salvo a la casa sino que también está bien por lo que aprende, por lo que juega, con lo que hacen, entonces eso es como lo que más recalcan, es lo que más dicen también cuando uno les pregunta al término del semestre” (AD, Metropolitana)

“(…) nos agradecen hartito el que nosotras estemos al tan pendiente de sus hijos, y vienen a retirar a sus hijos y al otro día dicen tía, sabe qué, me contó esto y esto otro, que aprendió esto, que le enseñaron esto, entonces así ellos como que están muy orgullosos de acá” (AD, Atacama)

“Porque igual uno escucha que los apoderados nos dicen tía sabe que en mi casa mi hijo hizo esto ¿Será porque lo hizo con ustedes en el jardín? Y uno igual se siente ah, entonces lo que hacemos, los aprendizajes que uno trabaja dentro del aula, sí se practican en la casa y los papás si ven que sí se trabaja eso en el jardín” (AD, Biobío)

Dentro de esta satisfacción mencionan el aprendizaje de valores, de hábitos, rutinas y habilidades que les permiten desarrollar su autonomía e independencia así como los avances en el desarrollo del lenguaje. En términos de socialización que aprendan a compartir y relacionarse con sus pares.

Aprendizaje valórico

"(...) cuando la familia viene a matricular al niño no viene buscando una guardería. Lo que decía mi compañera, viene buscando una educación. Sabe que en el jardín se le notan los valores, se ve reflejado su visión. Y siempre nos buscan por ese aspecto. ¿Sabe qué? En este jardín se nota el cambio. Mi hijo había llegado muy pasivo, ahora ya podemos conversar, podemos dialogar sin alterarnos o son que se ofusque rápidamente. Respeta el turno de los demás. La apreciación de las familias nos dice eso (...) nuestro proyecto se llama Tejiendo Aprendizajes para la Vida que en lo general se da a conocer a las familias en la primera reunión para ver qué nos rige, cómo nosotros vamos a enfocar hacia el niño, que es, enseñando con amor, realzando los valores y la idea es que se vean reflejados (...) Ellos interactúan pero armónico (...)

EA: Ya, un ambiente... Ya. ¿Y usted diría que las familias valoran eso?

E3: Sí, sí. Si lo valora. Y yo creo que por eso igual vienen. Porque la visión que entrega el jardín lo reflejamos en nuestra visión. Entregar educación de calidad, con amor y el respeto. Bueno los valores de nuestro jardín son respeto, libertad, resiliencia y amor. Y eso se ve reflejado en los niños" (AD, Atacama)

Aprendizaje de habilidades, hábitos, desarrollo de autonomía, lenguaje y socialización

"Hay como de todo, hay una mamá que un niño controlo esfínter y bien, o cuando comenzó a hablar (...) Los avances que facilitan a ellas la calidad de vida, a la familia me refiero con ellas, que el niño logre sacarse los pañales, logre hablar o logre aquí como decía la Andrea caminar o en vez de andar en el coche" (VTF, Atacama)

"(...) cuando yo hago los encuentros con familia, la familia se da cuenta de cómo llegó su hijo en este periodo de marzo-abril a los avances que ha tenido ahora ya casi terminando el año (...) el avance en temas de lenguaje, de sociabilizar, de su autonomía también" (AD, Atacama)

"(...) el hecho también de que los papás lo manifiestan de la autonomía o la independencia de que ellos salen a cosas de que en la casa no hagan nada" (VTF, O'Higgins)

"ahora por ejemplo no po', ya se saben su rutina, saben cuándo hay que saludar, saben el momento del baño, saben cuándo venimos aquí a la alimentación, porque se empiezan a preparar con su lavado de mano" (VTF, Biobío)

"Hay niños que no hablan mucho y llegando acá desarrollan el lenguaje y eso la familia lo agradece" (VTF, Biobío)

También se valoran positivamente las metodologías de trabajo y evaluación, especialmente aquellas innovadoras y creativas.

Metodologías de trabajo

"Les gusta la forma en que trabajamos, porque les hemos mostrado más video, los hemos invitados a las Cahue también para que vengan, las chiquillas fueron a unas pasantías la Carola con la Ingrid con la encargada, entonces, trajeron muchas ideas innovadoras que a las familias les gustó, entonces creo que igual que por el lado más pedagógico igual les gusta la metodología.

E6: Claro, como donde mostramos fotos nosotros de forma mensual, ellos ven lo que hacemos con los materiales que pedimos, entonces lo encuentran interesante, entretenido para los niños la forma que tenemos de hacer las cosas" (AD, Los Lagos)

7.3.4.2. Atención y Cuidado

Aspectos Satisfechos	Aspectos Insatisfechos
<ul style="list-style-type: none"> - Entrega y diversidad de alimentación - Confianza con el equipo para el cuidado 	<ul style="list-style-type: none"> -Diferencias con la alimentación de los hogares y alergias alimentarias -Protocolos ante enfermedades

La satisfacción en general es buena en cuanto a la atención y cuidado, las familias reconocen en las unidades educativas un espacio seguro donde los niños y niñas estarán bien cuidados y donde serán tratados con cariño, razón principal por lo que las familias confían en los equipos educativos. Sin embargo también se observa insatisfacción en ciertos puntos específicos.

Con respecto a la alimentación a las familias les satisface la entrega de alimentos, los que son considerados diversos y como un apoyo importante en la crianza. Se observan conflictos en situaciones donde los niños y niñas no están acostumbrados al tipo de alimentación entregada porque es diferente de lo que consumen en sus casas o en el caso de las alergias alimentarias y sus requerimientos específicos.

Alimentación

“La parte de cuidados siempre ellas la agradece, sienten que están bien sus hijos, reciben alimentación, horario desde las 9:30 hasta las 4:30, qué es muy importante para ella durante el horario que están trabajando y hay muchas no cuentan con redes de apoyo y por eso el jardín es fundamental para ellos” (AD, Biobío)

“(…) por ejemplo yo tengo algunos casos de que la leche no les gusta así que traen leche que cubre las necesidades de los niños, o alguna alergia alimentaria, porque como estoy en sala cuna no hay mayor intervención de alimentos (15 minutos), que como se les explica que la alimentación es una y pertenece a una empresa que tiene una rutina creada por una nutricionista, que ella decide el tema de la alimentación, hemos logrado solo modificaciones pequeñas, por ejemplo los intolerantes a la lactosa, los que toman Nido en vez de la Purita, pero solo eso” (VTF, Metropolitana)

El tema de la salud es uno de los más conflictivos entre los equipos y las familias, en términos de cumplimiento de los estatutos establecidos por JUNJI y de hacer valer el derecho de los niños y niñas a la salud. Esta situación se da porque, a pesar de tener conocimiento las familias insisten en llevar a los niños y niñas al establecimiento, lo que provoca el contagio de los demás o bien cuando se enferman no pueden ir a buscarlos principalmente por sus situaciones laborales, lo que termina generando una situación conflictiva. Los equipos recalcan la necesidad de reforzar las responsabilidades parentales en este ámbito que no pueden ser delegadas en las unidades educativas.

Salud

“Hay un punto que por ejemplo, las enfermedades. Ese es un punto delicado porque ellos lo manifiestan también, dicen – Oh tía pucha, yo estuve con licencia, traté de recuperar a mi hijito en la casa y llegan acá y hay otro niños enfermos- Y uno trata de decirle a la mamita, mamita trate de recuperarlo. Claro, nosotras hacemos esa labor también de incitarle al padre o la madre porque muchas veces no lo hacen y de llevarlo porque igual acá no es un centro como de recuperación de niños enfermos, si no que este es un centro educativo donde los niños tienen que estar bien y nosotras somos las que debemos velar por el derecho de ese niño a la salud. Porque si ese niño está enfermo con una tos horrible yo no puedo hacer la vista gorda de –Oh ya déjenlo aquí no más- Entonces una trata de llamar y las mamitas se enojan –Estoy en el trabajo, estoy en el trabajo-” (VTF, Biobío)

“Y en el tema de las enfermedades, en el mismo nivel, hay poco compromiso, sobre todo con los estatutos JUnji, que establece que los niños con 3 días de depos líquidos no pueden asistir sin certificado médico, que llegan a las 7 y media comiendo golosinas, que les da fiebre acá y las mamás dicen que en la casa está bien y tu llamas para que lo vengán a buscar y no vienen porque no hay quien lo venga a buscar, entonces ahí yo creo, como decía anteriormente, falta marcar la responsabilidad de la familia con el jardín...ni siquiera del jardín sino la labor que tienen como papá y mamá” (VTF, Metropolitana)

“Cuando los niños están enfermos, por ejemplo, si vomitan aquí nosotros les decimos que nosotros les decimos que lo tienen que llevar a un centro médico de emergencia luego porque el niño si vuelve a vomitar se va a deshidratar, les explicamos y después al otro día vuelven con el niño, pero vuelven sin ningún papel médico. Entonces, no en la casa estuvieron con diarrea y se les manda con diarrea y sino en la casa no hizo nada, estuvo súper normal, entonces ellos se molestan de nosotros les exigimos el papel (...) A veces los papás no entienden que ese es el resguardo para los niños, no es tanto por nosotros es más para los niños porque si uno lo recibe enfermo y después le pasa algo, ¿quiénes somos los culpables? nosotros, entonces el resguardo más que la familia más que de nosotras como agentes educativas.

E3: *Es que ahí estamos siendo súper de acuerdo a lo que nosotros postulamos, si decimos que estamos trabajando con el buen trato de los niños tenemos que tratarlos bien empezando de que ellos se sientan bien, que estén bien de salud, entonces eso es lo que de repente los papás no pueden entender mucho, porque ellos también quieren que nosotros entendamos que ellos no los llevan al médico por asuntos de plata, o porque tiempo o porque un montón de cosas, pero lo que nosotros estamos resguardando es el bienestar del niño para entregar y seguir entregando la educación de buen trato que estamos desde un principio entregándole.” (VTF, O’Higgins)*

Finalmente, la confianza es considerada fundamental para que las familias estén satisfechas en el ámbito de la atención y el cuidado. Se destaca principalmente la política de puertas abiertas donde las familias tienen libre acceso al jardín como una estrategia de generación de confianza y seguridad.

Confianza

“Yo creo que igual que sea un jardín puertas abiertas, igual es importante porque por ejemplo, aquí cuando los niños recién ingresan, igual los antiguos yo creo que pasan. Aunque sean antiguos, los papás pueden entrar, pueden estar con ellos. Ellos pueden ver las actividades, participar de las actividades. Eh, uno nunca les va a decir como “Ya se tiene que ir” o les va a cerrar la puerta en la cara” (AD, Metropolitana)

“(…) a veces se quedan llorando, y para ellos igual queda esa incertidumbre de estará bien, habrá llorado mucho, entonces, esa seguridad, que nosotras como tía, y como agente educativo le entregamos” (AD, Atacama)

“(…) cuando tenemos un niño que es como muy complicado para quedarse, inseguro y todo, hacemos que la familia se quede con nosotros, que observe la rutina, todo...”

E5: *Como que se le da la seguridad al apoderado para que quede tranquila de que el niño está en buenas manos “(VTF, Atacama)*

“(…) hay papás que dicen “Tía, yo me voy súper confiado, súper tranquilo, porque sé que mi hijo va estar mejor aquí” (AD, Metropolitana)

“El que se sienten seguro, confiados como con el equipo al menos que uno tiene en la sala, porque yo tengo una sala cuna heterogénea, entonces la edades son un poco diversas y ellos como que confían harto en nosotras” (AD, Metropolitana)

“lo que yo iba a decir es que también se les ha dado un jardín puestas abiertas, es como que los papas tienen la oportunidad de entrar en cualquier momento y ellos mismos con sus propios ojos ven como los niños están en sala, las tías están trabajando con ellos, entonces yo creo que eso también les da confianza a los papas” (VTF, Metropolitana)

7.3.4.3. Trato

Aspectos Satisfechos

- Ambiente y relaciones de la comunidad educativa
- Trato hacia los niños y niñas

El trato en general es evaluado positivamente por las familias, se considera un ambiente familiar, cercano, acogedor, alegre y amable. Las relaciones y la comunicación que se da entre los equipos educativos y las familias son consideradas fundamentales en todos los estamentos desde la directora, las educadoras, técnicos, auxiliares y manipuladoras de alimento.

Para las familias es importante sentirse considerados, apoyados y entendidos, se destaca principalmente el respeto y el cariño en el trato familias-equipos educativos. También se menciona la alegría con la que los niños y niñas asisten al jardín lo que reflejaría que están en un ambiente armónico donde se sienten felices.

Ambiente y relaciones comunidad educativa

“es algo emocional también, porque los niños entran al jardín de forma grata. Entonces se sienten acogidos y es el buen trato porque los papas se sienten acogidos” (AD, Los Lagos)

“Yo creo que la valoración que le damos a ellos a los padres. Siempre ante cualquier situación nosotras comprendemos, apoyamos y si alguna dificultad damos las instancias para conversar a solas con ellos y todo eso (...) Que no sea un trabajo lejano el que hacemos, es la cercanía con ellos (...) Somos más de piel podría decir yo” (VTF, Tarapacá)

“ (...) yo siento que las familias valoran mucho ese tema (...) por eso decimos tanto el tema del amor y del buen trato, porque yo creo que ellos lo agradecen porque se refleja también en los niños se refleja en el hecho de que vienen contentos y se van contentos, entonces la familia siente eso y está conforme y contenta de lo que pasa acá (VTF, O’Higgins)

“Pero yo creo que lo que más les satisface a ellos del jardín es que ellos pueden yo creo que ellos se sienten incluidos por el jardín, ellos pueden venir ahora que quieren, durante todo el día, de hecho vienen a conversar apoderados como “tía, mira me pasó esto y esto otro”. De repente en la mañana es como súper cercana la relación (...) vienen todos los papás todos los días a dejar a los niños y a las niñas. Entonces yo creo que lo que más puede producir satisfacción es la cercanía” (AD, Biobío)

“E7: yo creo que con la calidad humana, es lo que siempre destacan

E1: se destaca mucho el trato de las tías

E3: si, también la comunicación con los apoderados, estar siempre pendientes” (VTF, Biobío)

yo igual creo que eso el trato, el respeto que uno tiene hacia ellos, la confianza que uno les entrega, eh a diario porque es todos los días durante un año, eh tratando con ellos y siempre como decíamos un trato respetuoso” AD, Atacama)

El trato de los equipos educativos específicamente hacia los niños y niñas es un punto de satisfacción para las familias, por considerarlo cariñoso y cercano.

Cercanía y cariño

“Yo he escuchado muchas opiniones de los apoderados que dicen que, pese a todos los paros, las suspensiones que ha habido, ellos no cambiarían a sus hijos a otro jardín. Por el cariño que entregan las tías” (VTF, Los Lagos)

“Acá agradecen hartito el cariño (...) Si, el apego que tienen los niños con nosotros, los bebés que ellos sonríen, nos abrazan nos tiran los brazos cuando los papas los dejan” (AD, Metropolitana)

“(...) las tías tienen mucho apego. Es decir nosotros, hasta las tías manipuladoras. Se agachan a recibir al niño, lo saludan. Siempre hemos sido muy empáticas con los párvulos y con los apoderados. Eso lo valoran mucho, que uno tenga ese apego, que el hijo vaya corriendo a buscar a la tía, dicen que es como impagable. Ellas quedan conformes, que el niño tiene la confianza plena con el educador” (AD, Atacama)

7.3.4.4. Equipo

Aspectos Satisfechos	Aspectos Insatisfechos
- Características de desempeño	- Reemplazos - Dotación

Con respecto a los equipos se señala que las familias están satisfechas con sus características de desempeño en general, con la preocupación y dedicación que otorgan a los niños y niñas y la cercanía y la familiaridad del trato.

Características de desempeño

“tenemos hartas familias que como decían mis compañeras recién jóvenes, pero ellas igual nos agradecen hartito el que nosotras estemos al tan pendiente de sus hijos” (AD, Atacama)

“(...) aquí hay un personal idóneo para la atención, nosotros estamos al 100% al cuidado de ellos (...) nunca están solos, siempre estamos preocupados de que el niño no esté tanto rato hecho caca por decirte. Y así es la atención y eso los papas lo ven” (VTF, Metropolitana)

“lo de mayor satisfacción es que trabajan tías que para ellos son familiares, son conocidas, que se les da flexibilidad en varias cosas, en varios aspectos” (VTF, Metropolitana)

“Yo creo que hay familias que sí que nos valoran como profesionales es que existen de todo, hay apoderados que no pero hay apoderados que están muy satisfechos. Y lo reconocen y lo hacen saber” (AD, Tarapacá)

Los aspectos insatisfechos se refieren principalmente a situaciones en donde la dotación del personal está incompleta por reemplazos que no llegan ya que les preocupa que se vean superadas con la cantidad de niños y niñas.

Reemplazos y dotación

“(...) igual lo plantean, ustedes son muy pocas para tantos niños y como los niños están en diversas etapas tienen diversas necesidades, entonces unos son como más tranquilos, otros son más extrovertidos, más inquietos. (AD, Los Lagos) “Cuando hay licencias médicas, falta de personal. Eso igual le molesta a las familias y lo dan a conocer (...) Falte un agente educativo y no envíen reemplazos (...) Entonces, hay poco personal para muchos párvulos y ahí ellas se quedan... preocupados porque... a mí me tocado que me pregunten “tía, ¿y usted está sola?” cuando ven que... no... está eso ahí, no le de... pero a veces me ha tocado estar sola en la sala... cuando trabajaba al principio... con mi otra colega y ella tuvo licencia y me quedé sola en la sala con la educadora y yo justo lo recibí sola y me... “tía, ¿está sola?” y se quedaron un buen rato hasta que llegó la educadora a la sala, porque también...”

o sea... eh... obviamente desconfían porque una sola, tanto bebé... y son chicos de un año y tanto ingresaron a sala cuna mayor, entonces, hay que tener más cuidado, hay que tener más ojo porque se suben a todas partes, son más inquietos” (AD, Atacama)

7.3.4.5. Infraestructura

Aspectos Satisfechos	Aspectos Insatisfechos
<ul style="list-style-type: none"> - Estética - Presencia de áreas verdes - Salas amplias - Baños acondicionados para mudas 	<ul style="list-style-type: none"> -Estética - Patios: falta techo, ausencia de áreas verdes, ausencia de patio para los más pequeños - Salas pequeñas y problemas de ventilación - Pocos baños - Mantención y Seguridad

En general, la satisfacción con respecto a la infraestructura va a depender de las condiciones de cada jardín, encontrándose diferencias dentro de las mismas regiones así como dentro de una misma modalidad. Dentro de los aspectos que más influyen en la satisfacción se destacan aquellos jardines con infraestructura nueva y espacios amplios.

*“E1: Lo nuevo del jardín, la infraestructura.
 E2: Que les gusta compartir los espacios que son grandes, el jardín siempre está limpio.
 E1: Que las salas son amplias a comparación de otros jardines” (AD, Los Lagos)*

En este punto es posible encontrar dentro de un mismo ítem evaluaciones positivas y negativas con respecto a la estética, los patios, las salas y los baños. Sin embargo, es necesario constatar que las menciones a aspectos insatisfechos en estas áreas son mayores a las menciones de satisfacción, donde los equipos subrayan la importancia de mejora al considerar que una educación de calidad requiere de una infraestructura de calidad.

La estética se evalúa positivamente cuando es considerada “bonita” o “nueva”. Su contraparte hace alusión cuando la estética no responde al canon tradicional de decoración de los jardines.

Estética

“por ejemplo, en la encuesta de diagnóstico lo que siempre sale es el tema de la infraestructura, “que a ellos les gusta este jardín (...) porque es nuevo, porque es bonito” (AD, Los Lagos)

“Yo igual lo del jardín de hermosearlo, todavía les cuesta el tema como en lo pedagógico, por qué está así está intencionado pedagógicamente y esto todavía no lo comprenden, entonces el jardín sigue siendo fome porque no tiene un dibujo Mickey, no tiene globos, no tiene como más color, quieren vida aquí, pero vida en el sentido de colores, como que todo brille así. Entonces nosotros les explicábamos que eso exalta a los niños y la intención nuestra es otra, es llevarlos a la calma, a la autorregulación, entonces muchas cosas, mucha información a ellos los va a distraer más que concentrar, porque nuestro foco en la sala de clases es que aprendan lo que tenemos predispuesto con los materiales, que eso sea como la intención, pero ellos no” (AD, Biobío)

Los patios se encuentran satisfechos cuando cuentan con áreas verdes. Por su parte, la insatisfacción se relaciona con la ausencia de áreas verdes, la ausencia de techos que deja a los niños y niñas expuestos a la lluvia o al sol lo que limita su uso así como la falta de espacios adecuados para los más pequeños.

Patios

"(...) por ejemplo si tu hicieran un recorrido aquí en el jardín que tenemos harta tierra, hartito arbolito, pero los niños se acostumbran a caminar por ese desnivel que tiene piedras, que tiene tierra. En el fondo después tú valoras que la naturaleza es muy importante para el desarrollo de los niños, porque si les das la comodidad en un sitio plano no van a ver tropiezos en el camino. En cambio, aquí sí, aprenden a caminar solo, a pararse (...) entonces los papas valoran también eso, y quedan maravillados" (VTF, Metropolitana)

"Falta de techo en los patios (...) Siempre cuando tenemos estas charlas ellos les gustaría que tuvieran un poco más de espacio los niños. Sobre todo en áreas verdes" (AD, Atacama)

"Pero ellos igual nos dicen " Pero tía ¿Están todo el día metidos en la sala?" Y nosotros le decimos "Pero es que si esta mojado no tenemos otro lugar, porque no hay techo (...) Claro, porque al no ser techado en invierno, claro, el problema con la lluvia y en verano es porque hay falta de sombra" (AD, Metropolitana)

"(...) pero esas son las cosas que ellos evidencian. Por ejemplo en mi nivel saben que no hay un patio como para los chiquititos y que ellos puedan estar con mobiliario adecuado para ellos, porque están los mobiliarios para los niños de heterogéneo, que son más grandes, entonces muchas veces no quedan a la altura, les cuesta, se caen mucho. Entonces esa es una necesidad que sí me han presentado los apoderados, y el tema de la protección del sol en este tiempo" (VTF, Metropolitana)

Las salas se valoran positivamente cuando son amplias y negativamente cuando se consideran muy pequeñas para la cantidad de niños y niñas. También se menciona insatisfacción de las familias cuando no tienen una correcta ventilación.

Salas

"Los papás en ese sentido están súper descontentos. A mí me pasó que yo estaba en esta sala el año pasado. Los papás entraban a buscar a los niños y nos decían "Tía esto es un horno"... y pensaban que teníamos las calderas prendidas y nosotros "no si cómo vamos a tener"... "pero tía es mucho el calor... ¿y con quién tenemos que hablar para solucionar esto? Porque los niños no pueden estar así" (AD, Metropolitana)

De los baños se menciona satisfacción cuando la zona de mudadores es adecuada e insatisfacción cuando la cantidad de baños buenos es muy poca para las necesidades del jardín.

Baños

"La zona de mudadores es bien amplia es bien adecuada para los niños" (AD, Atacama)

"(...) por ejemplo, hay 2 baños para 28 niños y hemos estado funcionando meses con 1. Entonces esas cosas los apoderados las ven" (AD, Metropolitana)

Finalmente, dos aspectos que se mencionan como insatisfechos son la mantención y arreglos de problemas cotidianos de la infraestructura y la seguridad, específicamente la ausencia de zona de seguridad y la exposición a elementos contaminantes para el caso de la región de Atacama.

Mantención y seguridad

"(...) no sé si evalúan, pero sí se dan cuenta de las cosas que fallan, o sea, tenemos una canaleta que, que si tú la miras, sabes que se va a desarmar en cualquier momento y es como: "uy tía, todavía no la vienen a arreglar", "oh, y ¿qué pasó?", y como que igual ellos preguntan (...) O con los baños, la luz.

E: O ellos la arreglan, ellos mismos auto arreglan.

E: Es un tema sensible" (AD, Los Lagos)

"Y el otro es un espacio de zona de seguridad. Que tampoco podemos poner nada, porque es reducido. Y es para la zona de seguridad" (AD, Atacama).

“(…) por la comunidad igual nosotros estamos expuestos a la contaminación. Viene de la acústica. Tenemos una mina muy cerquita entonces tira plumajillo, todo el día, toda la noche. Tú ves el piso y brilla. Fíjate en las veredas, brillan las calles de nosotros. Y es por la plumajillo que produce. Entonces por ejemplo estas mallas son muy abiertas. Y todo entra igual. Esa contaminación la vivimos en Diego de Almagro a nivel comunal. No es sólo del jardín. Pero si por ejemplo su tuvieses un comedor que estuviese más resguardado, con mallas aptas para las ventanas a lo mejor podrías mitigar” (AD, Atacama)

7.3.4.6. Recursos

Aspectos Satisfechos

- Abundancia y calidad del material didáctico
- Equipamiento nuevo

Los recursos están en general satisfechos aunque sólo se hace mención a los recursos didácticos y el equipamiento. Se menciona que las familias están satisfechas con la abundancia y la calidad de los recursos didácticos así como con el equipamiento que es adecuado y renovado periódicamente.

Material didáctico y equipamiento

“Tú haces experiencia en todo el piso de la sala los niños pueden pintar y no hay reducido como antes. Entonces ellos ven que el material para los niños es total. No hay acotamiento en eso. Es decir ellos ven, no sé, las sábanas se cambian una vez al año. Las cosas son siempre nuevas para ellos. Las colchonetas. En cuanto estamos hablando de inmuebles. Entonces no ven esa necesidad de, no sé, tía en la sala faltan los espejos. Cada niño tiene su silla, nadie en espera. Y eso lo valora la familia” (AD, Atacama)

“Lo que entrega Junji como calidad de materiales. Ellos quedan sorprendidos. De decir, tía, que magnífico lo que le llegó. Los juegos, el material de enseñanza.

EA: El material didáctico por así decir.

E1: Sí. Los libros. ¿Cuándo un niño ha tenido cantidad de libros para leer? Que los libros se van a las casas igual. Se prestan. Eso les llama mucho la atención. De que es de calidad. Todo lo encuentran muy bello.

EA: El material en general. Incluyendo el libro, el mobiliario, el material didáctico.

E1: Todo. Desde la cama. Todo” (AD, Atacama)

“E: los recursos con que cuenta el jardín (...)

E: sí, porque ven como está la sala. También va nuestra participación en la ornamentación, de todas, que todas le ponemos ahí, pero sí ellos ven los recursos que tienen los niños para manipular, explorar

E: el material didáctico. Yo vengo del Hogar de Cristo y ahí no existía el mismo material didáctico que existe acá. De hecho cuando yo llegué a trabajar acá fue como “woo”

EA: “¿Qué es esto”?

E: claro. Los niños tienen tanto, y de hecho yo sacaba material, decía que no puede haber guardado cuando lo pueden tener. Entonces yo creo que eso porque hay niños que no tienen en su casa

E: eso observan los papás porque es lo primero que ven, donde van a estar, el espacio, el ambiente” (VTF, Tarapacá)

7.3.4.7. Horarios

Aspectos Satisfechos

- Horario de atención
- Flexibilidad del personal con los horarios

Aspectos Insatisfechos

- Horario de atención en general
- Jardines sin extensión horaria o cupos para extensión
- Suspensión del servicio y jornadas más cortas

El horario de atención en general se describe como un aspecto de insatisfacción de las familias. Sólo dos jardines señalaron que la familia está conforme con el horario de atención ya que el contexto les facilita llegar a la hora establecida (horario laboral, transporte, ciudad pequeña).

Los equipos señalan que se genera un conflicto con las familias en el cumplimiento de los horarios establecidos para el servicio, donde es el horario de salida el punto más problemático, especialmente en los casos de jardines y equipos que no tienen como política la flexibilidad en este punto y/o extensión horaria.

Insatisfacción

“EA: ¿Y en cuáles estarían menos satisfechas? O más insatisfechas.

E4: Con el horario de atención.

E2: Sí. Eso puede ser sí. Si fuera más estarían felices.

E6: Ellos quisieran que fuera más.

E3: Como decía la Hayde, igual hay hartas familias que trabajan o estudian. Entonces eso es el tema que les complica a veces. O no tener una red de apoyo también” (AD, Biobío)

“lo otro que les molesta es que, por ser recién hablamos de la flexibilidad, de horarios de entrada y de salida, y todo esto, pero eh, hay mamás que, que no llaman, que no avisan, llega el horario de cuatro y media y que es el horario de salida de los párvulos que no son de extensión, y a veces a las cinco, y las mamás todavía no llegan, y uno las llama por teléfono, no contestan, después llegan acá, y les preguntamos ¿qué es lo que le pasó?, ¿por qué el atraso?, ¿por qué no avisó que iba a llegar más tarde? Y nosotras tenemos que hacerle un registro, un registro, un seguimiento individual, en el exponer el caso de que la mamá, llega a tal hora, no avisa y hay mamás que se molestan por eso.” (AD, Atacama)

Satisfacción

“En este sector específicamente yo creo que lo hemos notado que por ejemplo este jardín ponerlo con extensión horaria no se necesita porque acá no es como las grandes ciudades que necesitan más horas de trayecto para llegar a su lugar de trabajo, por ejemplo acá tienen horario de trabajo, todas las apoderadas que llegan no te llegan pidiendo extensión de horario, ella saben que a las 4:30 y son muy pocas las mamás que tienen que pedir a otras personas que vengán a buscar a sus hijos porque ellas no alcanzan, creo que su horario de trabajo tiene un tope con el horario laboral y les alcanza justamente con el horario que nosotras atendemos niños (...)

E: La locomoción está al alcance igual, hay colectivos y en cierto modo eso les permite llegar pronto

E: No hay una distancia tan grande, los trayectos más cortos” (AD, Biobío)

Es un punto de insatisfacción por lo tanto, cuando las unidades educativas no cuentan con extensión horaria o cupos para acceder a esta. La razón es principalmente el desfase de los horarios de atención del jardín infantil con los horarios laborales de las familias y la falta de otras redes de apoyo.

Extensión horaria

“(…) entonces de repente la extensión horaria es cierta cantidad de niños no más, entonces no se puede tener a todos los niños los que ella piden extensión, más que nada se les da la posibilidad a las mamás que trabajan, después de las cuatro y media, entonces hay mamás que también no quedan en extensión horaria y se molestan poh” (AD, Atacama)

“el horario cuando requieren extensión horaria no lo tienen, se frustran mucho porque de 13 niños que yo tengo 10 postularon a extensión horaria, sala cuna ¿se entiende? Entonces ellos quieren eso, o sea, necesitan a lo mejor ese tipo de ayuda. Abrimos un turno de extensión horaria y esos bebés que se quedan también ocupan el turno de 8, entonces son varias horas que pasan en el jardín infantil que desde el punto de vista no debería ser. Pero aun así ese tema ellos lo ven como una disconformidad o algo que a ellos no les sirve” (AD, Los Lagos)

"(...) Eso también es tema para algunos apoderados, porque como nosotras trabajamos de 08:30 a 17:20, de repente igual hay apoderados que se...

E1: Que se complican (...) Porque igual hay jardines que tienen extensión de horario, y este no. Entonces, igual se complican con eso" (AD, Metropolitana)

"(...) si bien el servicio que nosotras prestamos es hasta las cuatro y media, muy pocos papás trabajan hasta las tres de la tarde, entonces también en ese sentido los papás siempre reclaman o llegan más tarde o que vienen en la micro o que se encontraron con un taco o que requieren extensión horaria para poder llegar" (AD, Biobío)

Otro punto de insatisfacción para las familias que los equipos identifican se relaciona a los momentos en que se suspenden el servicio ya sea por una actividad programada, por paralización o bien por emergencias, así como también en los momentos en que las jornadas son más cortas principalmente por reuniones técnicas.

Suspensión del servicio y jornadas más cortas

"bueno yo creo que al ser servicio público cuando hay paros, yo creo que eso es lo que más les hace ruido y se enojan mucho" (AD, Los Lagos)

"Pero cuando no hay jardín ponen el grito en el cielo (...) cuando no hay jardín y se suspenden, cuando tenemos reuniones no sé, varias cosas. Pero por todo reclaman (...) lo mismo que mencionábamos que ellas miran como que debemos cuidar y hay días que no se puede recibir niños por x motivo ellos ahí se molestan" (AD, Tarapacá)

"suspender actividades en el jardín, eso es lo que a las familias no les gusta (...) en el sentido de que en algunas ocasiones nosotros como jardín tenemos que suspender actividades porque el día por ejemplo, no están las manipuladoras, se presentó el día que las manipuladoras de alimento celebran su día y ellas no cumplen funciones, no trabajan, entonces ese día, no, eh, cómo le damos la alimentación a los niños, entonces esos días, es uno de los que yo me acuerdo en este momento, que se suspenden las actividades, (...) en este jardín tenemos muchas mamás que trabajan, muchas mamás que trabajan y por eso tenemos los dos niveles con extensión horaria, entonces a ellas se les complica eso, cuando se suspende actividad del jardín " (AD, Atacama)

"Yo creo que están insatisfechos en los momentos que por ejemplo (...) que tenemos que salir antes, porque tenemos un proyecto CEA. Yo creo que en esa parte como que los papás se complican porque depende si tienen comentarios como "¿De nuevo tía?" o cuando tenemos hacer... por ejemplo cuando están los paros, o cosas así de salir más temprano ellos igual se molestan" (AD, Metropolitana)

"(...) porque se acorta la jornada y reclaman cuando tienen que irse antes (...) anualmente nosotros antes de la primera reunión se da un calendario con todos los horarios de reuniones técnicas y de aula que los niños van a salir temprano entonces los apoderados están anticipados que hay un calendario anualmente para esa salida, pero a ellos se les olvida o no vienen a reunión" (VTF, Atacama)

En este contexto, un punto relevante en la satisfacción de las familias es la disposición de los equipos para flexibilizar los horarios tanto de entrada como de salida. Se señala que este punto es fundamental para las familias en cuanto a sus situaciones laborales, cuando tienen alguna emergencia, en los casos de niños con enfermedades crónicas sobre todo en invierno o cuando viven muy lejos.

Flexibilidad del personal con los horarios

"(...) bueno uno igual flexibiliza en la mañana, nosotros hacemos turnos en la mañana, y hay dos que somos yo y la tía que somos las encargadas de abrir el jardín y según la mamá lo necesita recibimos igual niños más temprano, pero ninguna se hace problema ni nada (...) O si hay niños que tienen enfermedades crónicas y uno igual flexibiliza el horario con ellos por el tema también de que tengan asistencia (...) Agradecen las mamás que tengamos también esa flexibilidad para ellos (...) Es que cada jardín es como un mundo entonces nosotros nos organizamos de acuerdo a las necesidades de las familias, el invierno muy frío lluvioso entonces tenemos que dar alguna estrategia para dar soluciones a los niños" (AD, Biobío)

“De hecho tenemos por ejemplo a familias que retiran una y media, dos porque dicen, yo sé tía que las actividades principales las hacen en la mañana, entonces yo quiero pasar tiempo con mi hijo. Lo que le decía, muchas dueñas de casa. O claro, sabe que mi esposo es minero, entonces trabaja siete días, diez días afuera y va a estar siete días en la casa y tiene que aprovechar el tiempo con su hijo o su hija. Entonces, no hay problema. El horario es libre. De entrada y salida. Eso les acomoda mucho (...) Tenemos niños que las mamás dice tía, yo a la una y media lo retiro porque yo necesito estar en la tarde con él. Yo trabajo después de las seis de la tarde. Entonces si lo retiro a las cuatro y media estoy muy poco con él” (AD, Atacama)

“(...) en algunas ocasiones hay familias que requieren retirar un poquito más tarde a lo que corresponde a su hijo o a su hija, ellos basta con llamar al jardín, exponer su situación, y nosotras acogemos su petición como por ejemplo, tía estoy en el hospital con mi hijo más grande o mi hijo más chico, y me voy a demorar un poquito en esta situación, ¿me pueden tener hasta más tarde a mi hijo? Y nosotras nunca les vamos a decir que no, ¿ya?, entonces esa flexibilidad que hay en el jardín, y nosotras como funcionarias, porque a veces igual como que nosotros tenemos un horario como que ya tenemos que retirarnos, en muchas ocasiones hemos tenido que quedarnos hasta un poquito más tarde, para apoyar a esa familia que está en esa situación (...) de verdad que es súper importante, porque como ahí usted recién preguntó, eh, las mamás que no tienen redes de apoyo, y se les presenta una situación, ¿qué hacen?, acuden a nosotras” (AD, Atacama).

7.3.4.8. Otros

Aspectos Satisfechos

- Localización y transporte
- Trabajo con la comunidad y con el entorno

Por último, se mencionan dos aspectos que también influyen en la satisfacción de las familias con el servicio. En primer lugar la localización del jardín y en segundo lugar el trabajo con la comunidad y en red.

Se menciona la satisfacción de las familias con la cercanía de las unidades educativas de sus residencias por la facilidad del traslado, así como la posibilidad de tener un transporte para las familias que están en lugares de más complejo acceso.

Localización y transporte

“(...) lo otro generalmente las familias que son usuarias de este jardín son vecinos, o sea viven como cerca de este, de esta unidad educativa, por lo tanto la eligen para la comodidad de ellos en su traslado.

E: La cercanía es lo que les acomoda.

E2: Les favorece, sí.” (AD, Atacama)

(...) primero es el transporte porque igual aquí les facilita la vida porque hay por ejemplo familias que viven al otro lado de pirque por decirlo así y venir a dejarlos acá por su propia cuenta y después irse a trabajar yo creo que les complica, pero que tenga el jardín transporte yo creo que les facilitala vida” (VTF, Metropolitana)

Las familias valoran positivamente el trabajo realizado con las redes, con la comunidad y el entorno, lo que aporta también en la valoración de la comunidad hacia el jardín.

Trabajo con la comunidad y el entorno

“E4:

Eso sí se trabajo harto con las redes (...) Es como valorado el jardín dentro de la comunidad, se le da ese espacio... uno sale a trabajar con el entorno. Es como bien reconocido eso parte de la comunidad la labor que cumple el jardín (...) Es que del momento que nosotras salimos... Las redes... La comunidad ve que estamos haciendo... Y les gusta... De repente nos topamos las mismas familias y nos saludan... Y los papás están tranquilos, porque saben que salimos afuera, pero no hay un peligro” (AD, Tarapacá)

7.3.5. Participación y comunicación

7.3.5.1. Participación

La evaluación de la participación de las familias que realizan los equipos muestra que hay unidades educativas que consideran que las familias participan y otras que no, esto es transversal a las modalidades de los jardines y las regiones estudiadas. Llama la atención la contradicción de los discursos en este ámbito, pudiéndose dar las dos perspectivas de forma simultánea en el mismo jardín.

Sin embargo, es posible identificar ciertos elementos que los equipos vinculan a presencia de participación y no participación en acciones concretas y cotidianas de las familias que se resumen en el siguiente cuadro:

Familias participan	Familias no participan
<ul style="list-style-type: none"> - Aportan y están presentes en las celebraciones - Realizan trabajo pedagógico en el hogar - Participan en reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta compromiso y preocupación -No mandan materiales -No realizan trabajo pedagógico en el hogar -No aportan en las planificaciones -No vienen al trabajo en sala -No participación en celebraciones

La conformidad con la participación se menciona principalmente en la modalidad VTF de la región de Biobío, pero también se hace referencia en otras unidades educativas, de otras modalidades y regiones. Se describe a través de la participación de las familias a celebraciones o actos y del trabajo pedagógico que se hace en las casas

Participan
<p><i>"mi grupo de familias también es bien participativa, le gusta... ellos apoyan el trabajo en conjunto con nosotras, con las tías. Porque de repente les enviamos reforzamientos de algunos aprendizajes y ellos igual cooperan en el hogar. Si, así es nuestro tipo de familias"</i> (VTF, Biobío)</p> <p><i>"Bueno nosotras siempre estamos trabajando con los apoderados, son muy cooperadores, sobre todo, participan mucho en las reuniones, en las actividades de Wetripantu cierto, las fiestas que hacemos con los niños, la semana del párvulo. Se hacen muchas actividades, incluso a veces celebran los cumpleaños los niños aquí, participan mucho con ellos"</i> (VTF, Biobío)</p> <p><i>"los apoderados son participativos, las tías les mandan, cuando les manda, como que les dicen que hay que hacer esto, o de repente hacen las tardeas, a veces hoy día mismo, las tías les pidió flores y todos cooperan con traer su florcita para trabajar para hacer las experiencias (...) Apoyan harto porque igual el tema de los recursos acá igual es como bien... Un déficit, entonces el trabajo colaborativo con ellos, ellos nos apoyan harto, dentro de lo que pueden, porque tampoco se les piden grandes cosas, como materiales de desechos, flores cosas así"</i> (VTF,</p>

La no participación para los equipos se ve reflejada en una serie de situaciones que observan cotidianamente que se asocia a la falta de compromiso y preocupación de las familias con el proceso educativo de los niños y niñas. Se mencionan por ejemplo, la no participación en actividades en sala o en celebraciones, no realizar los trabajos que se deben hacer en la casa, no mandar los materiales solicitados y no aportar en las reuniones con planificación.

La explicación generalizada ante esta situación radica en las situaciones laborales de las familias, específicamente de las madres, donde los horarios no les permiten asistir o bien se les dificulta de pedir permisos.

Familias no participan

"(...) cuando ellas los entregan en la mañana uno se da cuenta cuando hay preocupación de por medio, y no tía, ya listo. Cuando pedimos materiales que son una hoja de diario, un papel de diario, que puedes conseguir en el negocio, y tampoco llegan, hay cosas como... no sé, le pedimos dos poleritas, y... porque vamos a trabajar con temperas, y tampoco, entonces no sé(...) Cuando hay actividades familiares también, hay muy poca participación de familia, cuando se hacen actividades grandes que tienen que ver... la mayoría prefiere faltar, para no venir, no lo manden y no vienen a la actividad" (VTF, Atacama)

"Hay familias y familias, porque hay familias que son muy pocas que participan, que cuando uno les pide algo cooperan, o cuando el jardín los necesita están ahí, son contadas con los dedos, son 2 o 3 familias.

E3: Yo encontraba que era mala la participación de los papas, porque aquí cuando se pide material para alguna actividad no lo traen, de hecho, a veces la tía hasta pide familias para planificar actividades o que vengan a observar como nosotros trabajamos en sala, y ninguna familia viene, una se interesó por ver el método de como trabajamos, pero cero interés en ellos de ver como se trabaja con su hijo" (VTF, Atacama)

"Por otro lado, tengo una apoderada que también trabaja y tiene mayor recursos, pero nunca ha llegado con las disertación por ejemplo. Ahí es donde se ve la preocupación de la familia, por que los niños igual lo notan (...) yo creo que cuando ingresa a su hijo a un jardín, debe comprometerse y eso creo que les cuesta un poco a las familias del jardín" (VTF, Biobío)

Los equipos también identifican diferentes niveles de participación de las familias según el nivel en que se encuentran los niños y niñas. Se registra mayor participación en sala cuna y los niveles menores y menor participación a medida que van creciendo, ya sea por aprehensión, porque empiezan a irse en furgón y el contacto con los equipos se hace más lejano o porque hay un mayor conocimiento del funcionamiento del jardín. De cualquier manera, se señala que las familias se van desentendiendo gradualmente del proceso educativo delegando así la responsabilidad en los equipos educativos.

Otra diferenciación en los niveles de participación que hacen los equipos educativos, principalmente en la región de Tarapacá, es la percepción de que las familias migrantes son más participativas que las nacionales, están más presentes y atentos para ayudar, también se reconoce el entusiasmo con el que muestran su cultura en distintas actividades educativas.

Por niveles

"Yo no sé si todas comparten conmigo, pero, esto de que los papás sean bien presentes, empieza en la sala cuna, y en la medida que van creciendo, como que los van mandando en furgón y tú a los papás no los ves más (...) La mejor participación es la sala cuna menor" (AD Biobío)

"Lo que yo siento que en los niveles de sala cuna los apoderados comienzan a aprender. Sobre todo, este año he tenido que enseñar demasiado a los apoderados. En el tema de higiene, cómo funcionan los jardines, que tienen ciertas normas, que tienen que traer cantidad de mudas. En ese sentido yo creo que los papás, los primeros años que asisten a los jardines, sobre todo en sala cuna, ingresan con la mentalidad que tienen que aprender, que tienen escuchar a la tía" (VTF, Los Lagos)

"se hace un calendario de las actividades que se van a hacer y se le... se les avisa con una semana o si pueden participar en tal actividad... se les invita a ellos a... a que participen y... al menos los niveles más grandes participan más" (AD, Atacama)

Por nacionalidades

“Se notan las diferencias porque yo vengo de Pequeño Mundo y allá casi todos son chilenos entonces se nota mucho la diferencia.

EA: ¿Participan menos? ¿Cuál es la diferencia?

E2: Encuentro que los chilenos no participan mucho, esa es la verdad. Encuentro que los extranjeros son más, especialmente, los colombianos y venezolanos, ayudan más, andan pendientes “tía acá, tía allá, qué vamos a hacer, tía le ayudo en algo, tía le traigo algo...”. En cambio, en el otro jardín los chilenos “tome tía y chao”. (VTF, Tarapacá)

“E4: Encuentro que el colombiano y el venezolano es más participativo...”

E3: Más alegre.

E4: Tienen más personalidad también. A los peruanos y bolivianos les cuesta un poquito más sacar a personalidad.

Las tías los ayudan, son más para adentro” (VTF, Tarapacá)

“Lo que pasa es que cuando nosotros los integramos en el aula para que puedan dar a conocer sus culturas, sus tradiciones y la den a conocer a los niños ellos participan de forma muy colaborativa. Hemos participado con ellos también en ferias dando a conocer diferentes culturas entonces se nota el compromiso con los niños y las niñas, también en el aula” (AD, Tarapacá)

“Les gusta a ellos que uno los haga participe del jardín. Por ejemplo, celebramos el día de la Raza y los involucramos a ellos con sus países, de nacionalidad, que nos trajeran sus vestimentas típicas, su alimentación,

En las formas de participación con las que cuentan los jardines se identifica una modalidad presencial y otra no presencial:

Presenciales	No presenciales
<ul style="list-style-type: none"> - Centro de Padres - Celebraciones - Política de puertas abiertas - Trabajo en sala - Reuniones técnico-pedagógicas - Apoyo en salidas pedagógicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultivos/sugerencias al trabajo pedagógico - Trabajo Pedagógico en casa - Envío de materiales

Dentro de las formas de participación presencial se mencionan el Centro de Padres que realiza sus propias actividades, las actividades y celebraciones donde participa toda la comunidad, el trabajo en sala, el apoyo de las familias en salidas pedagógicas y la política que tienen algunos jardines de “puertas abiertas” donde las familias tienen la posibilidad de participar de distintos momentos de las rutinas y actividades cotidianas de la unidad educativa.

En este punto se destaca la incorporación de las familias a las reuniones técnico-pedagógicas o encuentros pedagógicos donde se da a conocer el trabajo educativo que se realiza con los niños y niñas, se hacen talleres educativos, se planifica y evalúa.

Dentro de estas modalidades se reconocen diferentes niveles de participación, los cuales si bien varían dependiendo de la realidad de cada unidad educativa se reconoce a nivel general que las actividades más convocantes son las celebraciones y actos a nivel jardín, o las convivencias que tienen un carácter más distendido. Con respecto a las otras modalidades presenciales se reconoce que es difícil lograr una mayor participación, sobre todo a nivel educativo.

Presenciales

“La Caue es un viernes al mes. Y se invita a la familia a participar con las tías. Porque antiguamente se hacía sólo con las tías. Ahora se integraron las familias y se les da a conocer todo lo que nosotras vamos trabajando en el

mes (...) Entonces se trabajaba, no sé, en el plan lector dónde hacíamos estrategias para involucrar a las familias y todo. Ahora no; ahora las familias asisten a estas reuniones pedagógicas y se les informa qué sentido tiene el plan lector o qué sentido tienen las bases curriculares, para qué son (...) Yo creo hay una base en lo pedagógico en la educación que nosotros le damos a los apoderados, a los padres. Uno ve ese cambio. (...) El hecho de que ellos participen no es solo para recibir información de lo que ellos quieran o no quieran, ellos van viendo nuestra forma de trabajar “ah, por eso se ausenta la tía porque va a esta capacitación...”. Esa capacitación, no es solo para nosotras la réplica, la réplica se hace a nivel apoderado” (AD, Atacama)

“Participan de los procesos de evaluación... lo que tiene que ver con creación, planificación (...) Se logra integrar a las familias pero de una manera de que ellos puedan reflexionar... ¿Cuál es el trabajo que se realiza acá? O reflexionar frente a su propia actividad... O bien reflexionar sobre una actividad que ha sido invitado... (...) Ese tipo de reflexión para poder tener calidad en la educación. (...) Si bien es cierto igual cuesta, no es algo que uno no todos los días lo dice... Igual cuesta... No cuesta evaluar, sino que nos faltan horas en el día para poder sentarse y evaluar y dejar todo listo. Entonces, ahora se ha ido unificando a eso y obviamente incluido a la familia” (AD, Tarapacá)

“de partida el jardín, es un jardín abierto, en qué sentido de que la mamá o el papá, o el adulto significativo, si quiere quedarse toda la mañana, para ver nuestro trabajo, está en su derecho, pero ellos se tienen que involucrar como otro agente educativo, ¿ya?, que esa es una instancia en que la familia participa, que si bien es cierto, eh, ya como mencionaba recién, la mayoría trabaja, pero la familia que puede, se, se incluye con nosotros, trabaja, participa, así que tiene que ser una ronda o juego, en un momento que ellos lleguen, leer un cuento, la otra vez también, de la, de las disertaciones que se hacen, que ellos tienen que hablar de diferentes temas, dependiendo la temática que estamos trabajando, y ellos también, vienen con la mamá el papá, la abuelita, los tíos, todos, ellos trabajan y disertan hacia la comunidad que somos nosotros” (AD, Atacama)

“(...) ellos participan, suponga usted las familias vienen, vienen a hacer las actividades con el niño o a veces si hay actividades con... hacer una actividad de alimentación, ellos traen les explican a los niños y se sienten bien porque con su mamá trabajan ahí. Lo otro son las actividades de convivencia para navidad, para wetripantu, para la semana de párvulo” (VTF, Biobío)

“(...) tuvimos harta participación de familia, mucha participación de familia ya sea en, las actividades de las salidas a terreno, que hicimos hartas actividades que eran salidas a terreno, y de por si necesitamos a las familias, porque no podemos llevarnos nosotras, solo nosotras tres a veintiocho niños, entonces sí se comprometían bastante, y familias” (AD, Atacama)

“También se les invita a talleres de padres, talleres que hacen acá también de la metodología Montessori que nosotros trabajamos (...) Mensualmente es una actividad masiva. El jardín se caracteriza por tener digamos todos los meses una actividad masiva, ya sea, en la semana de la mamá, del papá, fiestas patrias, aniversario, tallarinata, semana del párvulo, inicio de clases” (VTF, O’Higgins)

Se reconoce también la participación no presencial como una forma de presencia y compromiso de parte de las familias que se les hace más compleja la participación, dentro de estas se señala en envío de materiales cuando son solicitados, la realización de trabajo pedagógico en los hogares y de consultivos y encuestas relacionadas también al ámbito educativo.

No presenciales

“Nosotros acá tenemos un formato, ponemos la idea que queremos trabajar y se los mandamos al hogar para que ellos nos pongan sus sugerencias de cómo podemos trabajar con ellos porque como trabajan todo el día, tratamos de buscar estrategias para poder trabajar. Entonces, la que utilizamos fue este formato para poder trabajar con familias y niños dentro del jardín” (VTF, Tarapacá)

“(...) también hay, eh por ser mamás que no pueden estar presentes en las actividades, eh no sé poh, la situación de alguna actividad que sea que tenga que venir la familia a acompañar al niño en alguna disertación, hay mamás que no pueden, o que no tienen redes que puedan acompañar a su hijo, entonces sí ellas desde su hogar mandan la disertación, el material, y nosotras acá ayudamos a su hijo a que pueda exponer, la, la actividad que hicieron. (...) es como que participan, pero no presente (...) a la distancia, claro o envían alguna actividad de degustación que hacemos en septiembre, por ser, vienen algunas mamás y las que trabajan, ellas envían su cooperación, o lo

que uno le esté pidiendo pero, igual participan, son familias que están presente siempre” (AD, Atacama)

El análisis sobre los cambios de la participación de las familias a lo largo del tiempo presenta dos visiones que conviven a pesar de su contradicción. Por un lado se plantea que la participación de las familias ha disminuido ya sea por el compromiso y las características de la familia contemporánea, y por otro se plantea que la participación ha aumentado, pero que también ha cambiado cualitativamente, es decir, se ha comenzado a implantar la visión de que el jardín es una entidad educativa y como tal, requiere una participación y compromiso constante de las familias en el proceso.

También se destaca el aumento de la participación de los padres en la educación lo que acompaña al proceso social de paridad de género y de incorporación de las mujeres al trabajo, así como también la mayor presencia de familia extensa como abuelos, tíos, hermanos, etc.

Una visión intermedia sobre el asunto señala que la participación de las familias varía año a año dependiendo de sus características particulares.

Menos participación

“antiguamente participaban más los apoderados. Hacíamos obras de teatro con ellos y sí participaban, y ahora con el tiempo me he dado cuenta que ahora uno les dice y ellos “no tía, sabe que tengo que hacer esto” y uno le dice pucha, para la próxima. Se ha perdido bastante esa cooperación” (VTF, Metropolitana)

“antes eran más participativos los papás. Eran mayoría, ahora no tanto

E: yo pienso que depende de cada nivel, cada año, cada generación

E: sí, porque por ejemplo el año pasado en mi nivel, sala cuna menor, participaban harto los papás, con talleres o cositas, contar un cuento

E: este año baja la cuota de papás, porque el año pasado incluso cuando los niños eran bebés participaban harto, jugaban con los niños. y ahora bajó, y no sé cómo será el próximo año” (VTF, Tarapacá)

“Sí a lo mejor también es un elemento de la poca participación de la familia en el tema del trabajo. Seguramente que no son flexibles, entonces es difícil que ellos participen. En general mantenemos una relación cordial, pero se extrañan otros tiempos, que los papás estaban o las mamás estaban ahí. Eran parte de los equipos. Eso se extraña ahora. A lo mejor son las condiciones sociales que no lo permiten” (AD, Biobío)

Mayor participación

“Claro un mayor compromiso porque nosotros también como entidad educativa estamos ahí, todo el rato involucrándonos haciendo partícipes entonces igual le damos otro rol, lo hacemos sentir importante y también lo educamos y eso es súper importante para recibir lo que nosotros queremos de la familia” (AD, Tarapacá)

“claro que antes se veía que las familias el jardín como guardería y llegaban y dejaban a sus niños, y después lo venían a buscar y listo, y no preguntaban qué aprendieron, no preguntaban en qué trabajaron hoy día, ahora no po, ahora la familia llega, y está pendiente, hay algunas mamás que llegan y revisan la planificación, la leen, leen el documento, o si no entienden algo, tía ¿qué significa esto?, y ¿qué hicieron esto?, ¿y cómo lo hicieron?, y son muchas preguntas, en los encuentros pedagógicos igual, antes era una, una reunión, para informar no sé, una actividad que se iba a realizar como por ejemplo el día del niño, eh para eso eran los encuentros pedagógicos, y ahora no, ahora son para plantearle temas, como educar también a la familia, entonces eh, se nota el cambio, de ellos están más interiorizados de lo que estamos trabajando ahora y antes no era así (...) antes era como apoderados y apoderados no más, ahora son apoderados que están presentes, que vienen a las actividades, que ellos mismos vienen a realizar actividades al jardín” (AD, Atacama)

Mayor participación paterna y de familia extensa

"(...) Y eso también es una buena cosa que se ha ido dando con el transcurso del tiempo, la inserción de los padres al quehacer de las salas. Porque antes era, un papá. Y eso. Ahora es normal. Normal ver que los papás llegan en la mañana a dejar a sus hijos y hay mayor preocupación (...) Y eso creo que es también porque las mamás trabajan. Entonces como las mamás trabajan más de lo que trabajaban antes, pueden participar menos en el jardín y la participación es más compartida también" (AD, Biobío)

"(...) de este último tiempo o sea, estamos hablando como de los últimos 5 o 10 años hacia ahora se ha generado eso, porque antiguamente se veía solamente un papá o la mamá, ahora se ve el conjunto de la familia y si no puede venir uno puede venir el otro y siempre se está buscando un representante para que esté atento a lo que pasa con los niños acá" (VTF, O'Higgins)

"(...) las familias los papás eran más adultos, la mamá en la casa, el papá trabajaba, y ahí quedaba, emh entonces ahora no, ha ido cambiando, entonces eso ha ido cambiando con el tiempo, eh, ya la misma eh, visión digamos de la vida, también ha hecho que esta familia, tomen otro rumbo, tengan más participación, antiguamente ¿usted cree que algún papá le cambiaba el pañal a su hijo?, no poh, porque era rol de la mujer, en cambio ahora eso está más equilibrado" (AD, Atacama)

Los equipos coinciden en que cada vez cuesta más que las familias participen de manera presencial, por lo que han desarrollado distintas estrategias para incorporarlos de una forma que les acomode más a los tiempos que manejan y que se conjugan muchas veces con la limitación que imponen los horarios laborales. Dentro de estas estrategias se menciona participación desde el hogar en trabajos pedagógicos, a través de la participación en planificación y evaluación desde las casa. También mencionan cómo los padres buscan la forma de estar presentes apoyándose en la familia extensa.

La participación en aula es el punto más complejo por lo que los equipos han implementado una planificación compartida con las familias donde son ellas las que eligen la manera y los horarios que más le acomoden, lo que se evalúa como una experiencia exitosa.

Nuevas formas de participación

"Que puede que muchas veces no tengan el tiempo. Pero ellas se buscan la forma, yo tengo unos apoderados que son súper responsables y ellos están trabajando y no pueden venir a la disertación, pero vino la abuela. Buscan la forma" (AD, Biobío)

"(...) no todas las familias pueden asistir de forma presencial ya que la mayoría son madres trabajadoras y padres trabajadores, entonces cada equipo de aula tiene que buscar la mejor estrategia para que esa familia aunque no sea de manera presencial igual participa en el proceso de enseñanza y aprendizaje del niño (...) las que no van a poder venir envían aporte en planificación, por consultivo qué van enviados en la libreta de comunicaciones, se envía también reporte de evaluación avanzando a sus hijos en el hogar muchas veces con material pedagógico que se pueda construir con material reciclado" (AD, Biobío)

"Claro, tiene política de familia, entonces uno busca la instancia de estar constantemente incluyendo a la familia en los aprendizajes de los niños, entonces como dicen ella, si no es presencial, tu busca la forma de que lo trabaje en la casa con su hijo, a través de la maleta viajera, contando un cuento a su hijo, a través de cualquier tipo de experiencias" (AD, Metropolitana)

"al inicio de año por ejemplo, nosotras sala cuna igual, yo les hice una pautita cierto, en que ellos nos pueden cooperar (...) en esa oportunidad yo trate de abordar como se van a insertar ellos en el trabajo colaborativo sobre todo en aula (...) Yo les di la libertad a ellos de proponer, y como yo tenía una familia diversa, porque tengo de otros países Venezolanos, colombianos, chilenos, entonces ellos proponen. Ellos propusieron, hicieron sus propuestas sus ideas en que podían cooperar (...) en sus propios tiempos también" (VTF, Biobío)

"Yo creo que sí el tema es que nos cuesta que vengan a las actividades grandes, por ejemplo, con la, las actividades colectivas, pero uno tiene que conocer a su familia, entonces lo que no pueden presenciar, pero lo pueden mandar a hacer, entonces si necesitamos que traigan poesías, y llegan con ellas, entonces es más fácil (...) las tareas del hogar (...) si hay formas de hacerlos participar" (AD, Los Lagos)

“Últimamente son más participativos, ahora me están viniendo a apoyar. Tengo apoderados que vinieron a contar un cuento (...) Para ir incluyendo a los papás en lo que nosotras estamos haciendo, por ejemplo, dijimos esta quincena vamos a trabajar la temática de vida saludable y lo vamos a trabajar de tal manera ¿usted en qué nos puede cooperar para venir a realizar con los niños? Vamos a hacer un jugo de naranja porque allá en Colombia...”, un ejemplo. Ellos bien. Nos dicen qué día y a qué hora porque nosotras le damos la flexibilidad en qué momento pueden venir y qué día. No le decimos el lunes a tal hora, ellos los que se les ocurran que puedan realizar con los niños” (VTF, Tarapacá)

7.3.5.2. Comunicación

Los medios de comunicación utilizados por las unidades educativas son:

- Presencial
- Teléfono institucional
- Libreta de comunicaciones
- Whatsapp
- Paneles informativos

Depende de cada unidad educativa cuál es el medio más utilizado, pero generalmente se complementan. La comunicación presencial es destacada como uno de los principales medios de comunicación al ser directa y cotidiana. El teléfono es utilizado para contingencia, informar accidentes y para informarse de los motivos de ausencia. El Whatsapp, a pesar de considerarse un medio informal, se utiliza también para las contingencias y a modo de recordatorio de informaciones entregadas en reuniones o por la libreta de comunicaciones. La libreta o cuaderno de comunicaciones, así como los paneles informativos, tienen un carácter informativo más pedagógico.

La comunicación presencial considera la comunicación cotidiana, pero también instancias más formales como las reuniones de apoderados, talleres o encuentros con las familias que también tienen un carácter pedagógico.

Reuniones grupales

“En las mismas reuniones por ejemplo siempre se hace un juego para ellos, entonces, a través de ese juego tú ves como las opiniones y como se relacionan así con nosotras y es como un regalo al lector, eso sí siempre entre cada reunión, entonces, así uno entrega el mensaje, la foto, como para que ellos así para que “hablen po” y para que uno conozca más a los apoderados” (AD, Los Lagos)

“En lo personal, en las reuniones de apoderados, siempre estoy informando, pedagógicamente, los avances de los niños. Y los apoderados siempre lo agradecen y siempre tarto de hacerlo bien personalizado” (VTF, Los Lagos)

Entrevistas individuales

“(...) entrevistas personales con las familias (...) la educadora solicita a la familia, la cita para tener alguna entrevista, de algún caso puntual, eh individual con la familia, eh la cita y dependiendo del horario que la familia pueda venir, asistir al jardín, y ahí se hace la entrevista individual con la familia, en el caso así como que tenga algo puntual” (AD, Atacama)

Un resultado interesante en la región de Atacama es que los equipos destacan la transformación de los requerimientos de las familias en términos de medios de comunicación donde cada vez hay un mayor uso y demanda de la tecnología y de redes sociales. Se consideran más efectivos quedando otros medios obsoletos. Esto se refleja en el éxito que ha tenido en las familias la implementación de la plataforma “Mi Jardín” y “Conectikid”.

Mayor uso de tecnología

"(...) nosotros usábamos la libreta, porque cuando había reunión de apoderados, la tía Pamela y ella nomas van, nosotras no vamos, y la tía hace una circular, como un breve resumen de todos los apuntes que se quedaron de acuerdo en esa reunión porque nosotras no participamos, la tía igual después nos cuenta pero que pasaba que se entregaba la circular y decían "ay se me perdió", así que se decidió no entregar más circular" (VTF, Atacama)

"Porque antes... bueno, igual se mandaba... la comunicación era por escrito... la libretita o el papelito, lo que se mandaba. Ahora con el asunto de las redes sociales... eh... obviamente ha avanzado más la... se actualizaron más las cosas, está más tecnológico" (AD, Atacama)

"por necesidad de las familias, se crean grupos de whatsapp, entonces, yo envío a veces unos comunicados para recordar a alguna apoderada y ella lo reenvía a las demás apoderadas en el grupo (...) lo solicitaron a comienzo de año porque igual varias familias tienen whatsapp, entonces, es como más rápido el mensaje que la comunicación, porque la comunicación no la leen, entonces, como varias están ahí pegaditas al celular (...) o sea, todos los niveles tienen un grupo de whatsapp porque es la manera más efectiva que la familia se... se pueda enterar de lo que está... que algunas no vienen, entonces, se preguntan entre ellas" (AD, Atacama)

"El WhatsApp es el que ocupan más, lo implementaron por el hecho de que se daba la información oral o escrita y después los papás decían ah no tía es que no leí, ah no es que yo no sabía, entonces igual se usó el método del WhatsApp para ir recordándole a las familias" (VTF, Atacama)

Aplicaciones: Mi Jardín y Conectikid

"Entró la tecnología entonces igual ayuda (...) es donde todos los apoderados bajan una aplicación al celular y ven desde fotos del trabajo que hizo su hijo en el día o en la semana y se dan informativos, no sé, las tías van a trabajar esto, propongan ideas, les gustaría entre esto y esto que van a ser y los apoderados te van respondiendo en el Conectikid (...) Nosotros salimos seleccionados por la cantidad de niños yo creo que tenemos como completos no sé pero salimos seleccionados y hemos encontrado que es una buena herramienta" (AD Atacama)

"Se llama así la app, se llama MiJardin.

E3: Sí, les re encantó. Les encantó esa aplicación.

E1: Y las familias tienen todas esa aplicación. Todas la tienen activada" (AD, Atacama)

Las otras regiones tienen una visión sobre el uso de Whatsapp como conflictivo, principalmente por su uso a horarios que no corresponden y porque se puede prestar a mal interpretación de la información.

Postura sobre uso de Whatsapp

"La verdad es que cada vez nosotros hablamos de Whatsapp se forma conflicto porque los papas no saben usar las redes sociales como corresponde y con respeto, generalmente aquí hay grupo de Whatsapp por cada nivel y siempre se forman conflictos (...) Nosotras le decimos, si ustedes lo quieren, pero nosotras no participamos, nuestro número no se entregan" (AD, Metropolitana)

"E: Es como también una organización de jardín infantil, lo tenemos en el reglamento el no tener (...) se sacó los apoderados por un tipo de forma de resguardo del personal porque muchas veces se ha visto por fuera que a veces es muy efectivo, pero a la vez nos puede llevar a problemas

E: Cómo jardín se considera un medio informal el usar WhatsApp o redes sociales, no está considerado" (AD, Biobío)

"a veces han querido crear WhatsApp por nivel y no se permite, o sea, más que nada se aconseja a las familias no crear porque no es una vía formal, y a veces malinterpretan las cosas que este me dijo esto y mañana hay clases, que mañana no hay clases y la verdad es que el conducto es persona por persona (...) a mí me preguntaron a principio de año si yo quería que hiciéramos un WhatsApp porque así era más fácil y todo, pero les dije que como yo no estaba acostumbrada y sabía que tenía casos y yo no iba a participar" (AD, Tarapacá)

Redes sociales en general

“(…) también nosotros tenemos una política donde se ha dado una autorización frente a varias cosas como videos de los niños o el uso de imagen que solamente tiene el WhatsApp, o sea no el WhatsApp sino que el Facebook institucional. Ellos como papas tiene que autorizar el uso de imagen de los niños, de ellos mismos como familia y también está queriendo la autorización del uso de la imagen

EA1: ¿y ese es el WhatsApp institucional de JUNJI?

E2: es un Facebook institucional

E3: de hecho, a nosotros como funcionarios tampoco se nos autoriza tener fotos de los niños, ni en Facebook, Instagram ni nada” (AD, Tarapacá)

7.3.6. Análisis y evaluaciones globales de diversas dimensiones de la gestión y servicio de la Unidad Educativa

La evaluación realizada por equipos educativos en torno al servicio y gestión de los jardines infantiles responde a una visión multidimensional que tienen de estos, donde influyen aspectos como la infraestructura, cantidad de profesionales, innovación en prácticas pedagógicas, horarios, entorno, relación con los apoderados, entre otros. Podemos ver a su vez, diferencias en cuanto a territorio, cultura y modalidad de jardín. Los principales resultados se resumen en la siguiente tabla:

- Aprendizaje de los niños y niñas
- Atención y cuidado de niños y niñas
- Personal pedagógico y auxiliar del jardín infantil
- Horarios
- Apoyo desde JUNJI
- Gestión y recursos
- Infraestructura
- Entorno y comunidad

7.3.6.1. Aprendizaje de los niños y niñas

No se muestran diferencias según modalidad de jardín, depende por un lado de la asistencia de los niños y niñas, junto a la estimulación del aprendizaje en los propios hogares. Respecto a este punto, se muestran valoraciones positivas y negativas que se resumen en:

Valoraciones Positivas	Valoraciones negativas
<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía y hábitos que adquieren los niños y niñas - Avances cognitivos y motores - Aprendizaje contenidos básicos - Aumento de vocabulario y capacidad de expresión - Socialización y promoción de valores - Metodologías creativas - Contención emocional y estimulación desde equipo pedagógico 	<ul style="list-style-type: none"> - Carencia de apoyo familiar y bajo interés en estimulación de los aprendizajes - Poca valoración de colegas en metodologías creativas - Ideas pedagógicas muchas veces se coartan - Niños y niñas de jardines particulares salen mejor preparados

De esta manera, las referencias que ejemplifican los resultados son las siguientes:

Valoraciones positivas

“Hay niños que llegaron y lloraban todo el día, ahora esos niños se ríen, comparten y han crecido un montón incluso en la motricidad, porque igual estamos siempre pendiente de que no esté caminando, que le pasa, o empieza a caminar distinto (...) Los niños sí han crecido, pero han crecido en su desarrollo” (AD, Tarapacá)

“Yo creo que, si se notan los avances, se notan mucho a pesar de que tenemos niños que asisten, como que vienen harto y desaparecen harto, avanzan y retroceden, pero al final estando acá sí han avanzado harto” (VTF, Atacama)

“(...) los niños son como una esponja. Todo lo van absorbiendo y aunque sean cosas así como pequeñas a lo mejor hablar con el otro compañero, decir alguna palabra, yo creo que eso es súper significativo” (AD, Región Metropolitana)

“Sobre todo nosotros que ellos tienen que dejar la mamadera, tienen que llegar a tomar en vaso y comer pan. A veces las mamás le dan todo molido y líquido más la mamadera pero ahora todo ellos toman en vaso, y toman su leche y eso es también una alegría para uno porque ya ellos se saben tomar su leche” (VTF, Biobío)

Valoraciones**negativas**

“(...) se enseña, y nuestros mismos pares, que son de enseñanza básica, profesores nos dicen “si ustedes solamente juegan”, todavía a estas alturas de la vida, 2020 ya, o sea nuestros propios pares no nos consideran como una entidad educativa inicial” (AD, Región Metropolitana)

“Lo otro que cuando los vienen a buscar a los niños siempre preguntan si almorzó nunca preguntan qué aprendió” (AD, Tarapacá)

“En el apoyo de algunas familias con nuestros niños (...) no sentimos que ellos nos están apoyando en cuanto al estímulo del niño” (AD, Atacama)

“Yo siento que se están cerrando las posibilidades a una instancia de innovación pedagógica. Todo lo que sea innovación pedagógica nosotros lo hacemos, pero por sala. De hecho, nosotros hemos hablado, que, si nosotros por ejemplo decimos, ya, queremos trabajar algo innovador y si se lo vamos a plantear a la jefa, la jefa nos va decir, no. Y así. Por esto, por esto, porque tengo miedo, porque le va a pasar esto a los niños” (VTF, Los Lagos)

7.3.6.2. Atención y cuidado de los niños y niñas

Los jardines infantiles se preocupan del cuidado integral del niño, desde su alimentación, higiene, salud y presentación personal. En eso ven falencias dentro de las familias, sobre todo en sectores más vulnerables donde no cumplen con las condiciones mínimas de higiene ni salud en el cuidado infantil. Por otro lado, se menciona la gran cantidad de niños con sobrepeso, donde la alimentación en tanto menú y calidad de alimentos no es adecuada en el establecimiento educacional. Además, no se fomenta la lactancia materna ni se toman en cuenta las diferencias culturales tanto por territorio, lugar de origen o identificación indígena, que influyen en la aceptación e ingesta de alimentos.

“Nosotros siempre estamos como decía la tía buscando estrategias para que los niños estén bien, se cumpla el cuidado y bienestar de los niños en todo aspecto” (AD, Tarapacá)

“E1: Lo primero es en la apariencia personal que trae el niño. O sea, el niño que lleva chascón, como que lo levantaron y lo trajeron.

E2: Con el mismo pañal de la noche, de haber dormido con ellos parece porque algunos vienen pasado a orina seca. O mandan pañales de recién nacidos” (AD, Tarapacá)

“La comida queda el jardín... Los niños poco la comen. Ahí está... lo que pasa es que sabes que, ahora como hay niños que son extranjeros, igual para ellos es un poco complicado comida nueva, (...), entonces no está adaptada a la minuta para diferentes culturas” (AD, Los Lagos)

“También me gustaría que como JUNJI trataran de focalizar más, o sea, a las mamás con la lactancia materna para así evitar tanto tarro(...) porque aquí hay una salita muy linda y no se ocupa” (VTF, Los Lagos)

“Porque es papa, papa, papa, zanahoria y dos trocitos de carne. Entonces como a los niños como que ya... como que miran eso y papa papapapa y se toman la sopita pero como que no lo disfrutaban tanto como ellos quisieran.

Porque, ya está bien, se disminuyó el tema de la sal y todo eso. Pero ver tanta papa, y nada de proteína como que ...” (AD, Región Metropolitana)

7.3.6.3. Personal pedagógico y auxiliar del jardín infantil

Hay una opinión generalizada de lo valioso del personal pedagógico, se reconocen como unidas, donde se promueve el trabajo en equipo, la preocupación por los niños y donde se da además un buen ambiente laboral. Se resaltan valores como el compromiso y la autocrítica, la motivación dentro de las salas, la actualización de prácticas pedagógicas, entre otros. Dentro de esto, las debilidades las focalizan en agentes externos al jardín, en este caso JUNJI, que no reaccionan a tiempo en los reemplazos ocurridos por licencias médicas tanto de educadoras como de auxiliares, por lo que si se extienden o hay una gran rotación de personal resulta perjudicial para la estabilidad de los niños y niñas. Además, señalan falta de especialistas en torno a necesidades concretas del jardín: enfermeras/os, psicólogas/os, terapeutas y traductores, lo que produce concentración de estas labores en las educadoras.

“E: Acá somos de todo, somos de todo ...

E: ...la educadora, la enfermera, la psicóloga (...) a terapeuta (...) muchas veces podemos tener claro para dónde va el diagnóstico del niño, pero no somos las profesionales en el área” (AD, Los Lagos)

“yo creo que primera fortaleza del jardín es el personal, el recurso humano del jardín es súper valioso. Si no fuera por las tías del jardín, no hubiéramos ido a pique en varias situaciones que han ocurrido” (VTF, Biobío)

“Reemplazos por ejemplo, aquí se demoran en llegar” (AD, Metropolitana)

“Si a veces son de 15 días, pero quedan 8 días para terminar la licencia aun así el reemplazo no llega. entonces no llegan reemplazos o no hay para mandar personal y ahí se recarga, tenemos que cuidar a los niños, que quede limpio para el otro día” (AD, Tarapacá)

7.3.6.4. Horarios

En cuanto a los horarios, los resultados van acorde a la flexibilidad horaria que existe en los jardines infantiles. Las jornadas extensas hacen que los niños y niñas pierdan tiempo valioso con sus familias. Se reconoce la necesidad de las familias de extender los horarios, pero debería existir un personal externo que atendiera esas necesidades. A pesar de no mostrar diferencias entre modalidad de jardín, sí señalan que hay territorios más peligrosos y vulnerables donde el no respetar los horarios de salida hace que las trabajadoras expongan su seguridad. Por otro lado, uno de los problemas que han tenido transversalmente es la irresponsabilidad de los apoderados en cuanto a horarios, siendo distractores en el aula; y dentro de la institución, es que la flexibilidad horaria también afecta a sus tiempos de colación.

Nosotras, las funcionarias que trabajamos, hay personas que tienen hijos, que tienen familias y lamentablemente tampoco la institución. no avala eso, porque resulta de que... Usted si bien es cierto, están pidiendo el apoyo hacia los niños... Y, sin embargo ¿Qué pasa con los hijos de funcionarias? ¿Con los propios hijos? ¿Y dónde está entonces el horario?”(AD, Tarapacá)

“Se pierde e interrumpe también a los demás, porque de repente estamos en la asamblea haciendo el saludo y llegan, y muchas veces tenemos un cartelito ahí que tienen que esperar a que uno se vaya a abriles, pero a veces no entienden y siguen golpeando y no dejan trabajar a uno con los niños y descoordina todo”(VTF, Atacama)

“E: negativo la extensión

E: sí, porque es muy peligroso

E: yo creo que debiéramos tener, igual que Junji, personal externo para extensión, porque nosotros entramos a las 8 de la mañana y salir a las 7 de la tarde es muy desgastador para uno”(VTF, Tarapacá)

7.3.6.5. Apoyo desde JUNJI

En este punto es donde se muestra una mayor diferenciación según modalidad de jardín, donde el apoyo se puede resumir en los siguientes puntos:

- Apoyo institucional
- Asesorías y/o supervisión
- Capacitaciones

En relación con el apoyo institucional, el personal educativo VTF señala que se sienten más desprotegidos respecto a los jardines ADs. Por otra parte, en ambas modalidades sienten que hay más apoyo a los apoderados que a las funcionarias, y en casos de conflicto señalan que hay poco apoyo y orientación, además de no haber mediación.

“Es que yo siento que el apoyo siempre va dirigido a las familias, nunca con las funcionarias (...) Es que como que ellos siempre les dicen que... las pocas veces que vienen a asesorar al jardín es como " no es que la familia tiene la razón", " es que la familia tiene la razón" "no es que si tú tienes explicarle miles de veces si ellas quieren lo mismo y que la familia y que lo importante son los niños y la familia", entonces como que nosotros como funcionarios no... Estamos solas" (AD, Biobío)

“En cuanto a los beneficios, porque pasa en los JUNJI, pero en los VTF, en comparación con estos jardines siempre los jardines JUNJI llevan la delantera en todo" (VTF, Los Lagos)

En relación a las asesorías, en general señalan que estas han ido mejorando en el tiempo, generando una mayor confianza y comunicación. Las relaciones que tienen con sus asesores en este sentido son buenas, donde se pasó de una fiscalización restrictiva a un acompañamiento con diálogo más retroalimentativo, ayudando incluso en las aulas a las actividades con los niños. Además, ayudan en aquellos casos más difíciles de llevar, como es el caso de los niños con necesidades educativas especiales.

Como debilidades, señalan que las asesorías no se adaptan a las realidades territoriales ni regionales; la periodicidad es muy baja, sobre todo en comunas aisladas, señalando en un caso incluso que no fueron en todo el año. Hay apoyo principalmente en las situaciones de conflicto, pero falta un acompañamiento constante. En muchos jardines todavía permanece la mirada crítica, donde recalcan sólo situaciones negativas sintiéndose muy invasivo para las educadoras. Faltan además, asesorías específicas en torno a las necesidades educativas especiales, cómo trabajar con esos niños ya que la información actualmente la buscan por internet.

“Porque ellas cuando vienen nos asesoran cierto, antiguamente no, eran críticas. Nosotros nos quedábamos frustradas en nuestros lugares de trabajo pero ahora no po', ahora como cambio todo la expectativa o la temática en funcionamiento de supervisión o fiscalizaciones, entonces ahora una se siente más... Antes cuando uno llegaba sentía hasta miedo" (VTF, Biobío)

“El poco apoyo del equipo técnico de JUNJI, de los asesores, ósea que vienen de vez en cuando y cuando vienen de repente te piden o te guían como, pero ellos ven otra realidad, no la realidad que se vive en el jardín" (AD, Los Lagos)

“Por ejemplo con los niños síndrome de Down solamente mandó un documento para imprimir para que yo lo leyera" (VTF, Tarapacá)

Las capacitaciones se muestran como el punto más conflictivo y diferencial entre las modalidades de jardines. Las trabajadoras de la modalidad clásica señalan que las capacitaciones en general son positivas, algunas han ido a ser pasantías internacionales avaladas por la institución, se les entrega material bibliográfico actualizado y hay una programación anual de estas según debilidades del jardín. Como aspecto negativo, señalan que no les pagan la movilización que finalmente ellas financian.

Por el contrario, las funcionarias del VTF se sienten en desventaja con respecto a este punto, señalando que tienen pocas capacitaciones donde no asiste todo el equipo, no van acorde a la nueva apuesta pedagógica y falta información en cuanto a niños con necesidades educativas especiales.

“Yo más que las personas, es como lo que te entrega JUNJI en realidad, por ejemplo, las capacitaciones son muy buenas, el material bibliográfico para que tú te informes es muy bueno, 100% de calidad, pero el capital humano que venga y trabaje codo a codo contigo es escaso” (AD, Los Lagos)

“Nosotras necesitamos asesoría y no hemos tenido apoyo, sin embargo, hemos tenido capacitación de primeros auxilios, relacionado a la lectura, interculturalidad. Estamos en el proyecto a través de clases que son interacciones y desarrollo de lenguaje en los niños” (AD, Tarapacá)

“Entonces faltan más capacitaciones. O sea, a nosotras nos llevan a unas capacitaciones en Puerto Montt de repente que son pero (...) Latosas y repetitivas” (VTF, Los Lagos)

“(…) una gran debilidad que hay que es en cuanto al equipo son las capacitaciones, porque es una o dos personas en el año que salen a capacitación, en el año. Entonces es demasiado poco. Lo otro es retroalimentación pero no es lo mismo que una capacitación. Pienso que los VTF en general estamos muy descuidados en ese sentido” (VTF, Tarapacá)

7.3.6.6. Gestión y Recursos

En los recursos, se ve una gran diferencia en la modalidad de jardín, donde los VTF no reciben materiales de Junji y no siempre tienen recursos para comprarlos, teniendo que gastar las trabajadoras de sus propios recursos. En cuanto a los jardines AD, en general están conformes con los materiales didácticos entregados, señalando que son de muy buena calidad pero faltaría en cantidad.

“A veces el propio bolsillo uno trae cosas porque no vamos a estar esperando que la institución no se envíe, hay que ser sincero en esa parte, yo creo que todas hemos puesto de nuestro bolsillo para algo que falta” (AD, Biobío)

“(…) porque en la mañana la mayoría de los materiales los compra el jardín cuando les sobre recursos, pero por ejemplo el año pasado no se compraron materiales porque no sobraron recursos. Entonces qué pasa cuando el jardín no le sobra plata no se compran materiales y la JUNJI no nos da material (VTF, Los Lagos)

En cuanto a la gestión de Junji, hay una opinión generalizada sobre la falta de fondos, que impiden hacer mejoras en cuanto a infraestructura, aumento de personal, aumento y calidad de materiales didácticos, entre otros. En tanto en el tema de las evaluaciones profesionales, se reclama que las calificaciones por desempeño no implican despidos ni aumentos de sueldo, por lo que les faltaría incentivo dentro de sus establecimientos, lo que conlleva a aumentar el sentir en cuanto a la poca valoración profesional. Por otro lado, las decisiones a nivel central tardan en llegar, lo que resulta crítico cuando hay una emergencia (por ejemplo, una plaga de ratones); finalmente, hay mucho trabajo administrativo, lo que aumenta la carga laboral.

“Nos entregan calificaciones y sabes que una tía tiene una calificación mala durante - porque es semestral-, dos o tres periodos ¿por qué está? Yo me sacrifico por tener una calificación 6.9, o sea, ser buena en todo ¿por qué la tía sigue trabajando y ganando lo mismo que yo si ella tiene nota 3,9?” (AD, Atacama)

“El impacto es porque institucionalmente, también son más flexibles respecto de proteger los derechos de las familias que de los propios funcionarios” (AD, Biobío)

7.3.6.7. Infraestructura

Los resultados de este punto los podemos reflejar de la siguiente manera:

- Infraestructura prioritaria: salas, patio, baños
- Otros

Dentro de la infraestructura prioritaria, una de las debilidades generalizadas son los patios, que en algunos jardines son inexistentes, muy pequeños o no están aptos para que los niños y niñas jueguen tranquilamente (por la falta de áreas verdes, de techo, exceso de cemento).

“(…) de hecho no hay patio para sala cuna, especifico un espacio para ellos y adaptado para ellos. Otra necesidad que ellos, sobre todo en este tiempo piden, es el tema de la sombra” (VTF, Metropolitana)

“E1: Porque igual tenemos harto patio, pero al final no está implementado tanto para los niños.

E2: Porque si llueve se van a mojar y al sol tampoco pueden estar expuestos.

E1: También el tema del pavimento. Creo que es peligroso” (AD, Biobío)

Las salas por su parte pareciera que dependen de la realidad de cada jardín, pues independiente de su modalidad algunas son muy espaciosas y bien acondicionadas (espacio de juego, mesas, sillas, calefacción); mientras que otras cuentan con los elementos pero en muy mal estado.

“cubrimos varios aspectos, ejemplo, tenemos calefacción y muchas familias en sus casas no tienen, les gusta traer a los niños, saben que en el jardín está mejor” (AD, Biobío)

Es que yo siento que el espacio físico es un plus que tenemos en el salón, es todo ad hoc para los niños, es todo a la altura de los niños (O’Higgins)

La calefacción que nunca funcionó durante todo el año. A pesar de que tenemos un espacio grande físico, pero aquí hay niños ¿Cuántos hay 28 niños habitando aquí? Entonces es mucho. Los niños necesitan moverse (AD, Biobío)

A pesar de que no todos los establecimientos presentan problemas, los baños son de los espacios más criticados, debido a su disposición dentro del jardín, goteras, cantidad, problemas de agua, entre otros.

“Están de marzo con goteras, las llaves están malas” (AD, Metropolitana)

“la lejanía de la sala igual. Nosotros acá tenemos los medios, y tenemos un solo baño, entonces las que somos de allá tenemos que darnos toda la vuelta para allá” (VTF, Metropolitana)

“en medio menor falta un baño y mudador porque de acuerdo con la institución esta exige que no se debe presionar a los niños a controlar el control de esfínter para pasar a medio mayor” (AD, Los Lagos)

Respecto a otros espacios dentro de la infraestructura, se mencionan comedores, bodegas; donde el mantenimiento e implementación de nueva infraestructura se ven limitadas por falta de recursos. Además, se destaca la limpieza de los espacios por el trabajo de las auxiliares.

“considero que está bien, porque en primer lugar nuestra la funcionaria que es auxiliar de servicio, ella siempre preocupada de que esté todo bien, que esté todo limpio, los baños, los espacios que los niños ocupan” (AD, Atacama)

“no tenemos nosotras comedor, pero para algunos jardines los meta por ejemplo tienen las salas de evaluación o actividad física exclusiva, la que nosotros no tenemos” (AD, Los Lagos)

7.3.6.8. Entorno y comunidad circundante

El jardín se muestra como parte fundamental de su entorno, sobre todo en aquellas localidades que son más pequeñas: las invitan a las reuniones locales, sobre todo los vecinos, participando a su vez de las costumbres del territorio. Las educadoras y trabajadoras se muestran a su vez como figuras líderes dentro de este espacio. Por otro lado, señalan que se arman redes con bomberos, carabineros, Cesfam, universidades, escuelas, hospitales, donde algunos de estos establecimientos han realizado mapas de actores. Además, tienen nexos con la municipalidad y con otros jardines infantiles del sector. También hay una intención de abrir más el jardín a la comunidad mejorando sus comunicaciones.

“(...)a nivel general tenemos un ecomapa de redes de apoyo, carabineros, Cesfam, hospital, Chile crece contigo, entonces en cada nivel se va tomando lo que sirve que también se va a apoyar en los trabajos de talleres con familia” (AD, Biobío)

“(...) pero acá es como que todo el mundo viene, que vienen los pescadores acá “pueden ayudar en esto, no el jardín sí”, como que siempre están pidiendo ayuda en el jardín. Como que se convoca una reunión no sé en la junta de vecinos, “¡el jardín que vaya!” como que ellos siento que lo hacen parte de ellos.

E: Siento como que somos un actor relevante dentro de la comunidad” (AD, Biobío).

“E: Trabajamos con la universidad, el consultorio, la escuela, los carabineros.” (AD, Los Lagos)

“E1: Sí por el tema de la difusión igual como jardín deberíamos que ser como más público lo que se hace acá en el jardín. Porque así la gente se encanta. Aprovechemos la tecnología, aprovechemos las redes sociales, aunque para Junji sabemos que no permite el tema de Facebook y todo eso (...)

E2: O de abrir un poco más el jardín a las familias y a la comunidad” (VTF, Los Lagos)

7.3.7. Prácticas o iniciativas destacadas

Las prácticas destacadas se dan a lo largo del territorio, en los distintos tipos de jardines infantiles, tanto recreativas donde sus características se pueden resumir en el siguiente cuadro:

- Prácticas recreativas y pedagógicas propias del establecimiento
- Prácticas recreativas y pedagógicas externas, en vinculación con otros actores
- Prácticas recreativas y pedagógicas promovidas por JUNJI

Las prácticas promovidas desde el propio establecimiento son las más destacadas por parte del equipo educativo, donde se mencionan aquellas destinadas a la recreación y conciencia de los niños y niñas, además de aquellas utilizadas por el personal principalmente para funciones pedagógicas. Resuenan aquellas que están ligadas al medio ambiente (huerto, reciclaje), arte y movimiento (yoga, arte terapia), a la articulación con el territorio (ya sea rural, urbano y/o en contexto indígena), además de aquellas dedicadas al trabajo de auto cuidado del personal que trabaja en el jardín, y prácticas pedagógicas con niños y niñas.

“Los SEA era un espacio, una tarde que el jardín destinaba, una vez al mes, para actividades de auto cuidado, que no tenía que ver ni con el trato, ni la alimentación, ni el peso, ni las lágrimas, nada, tenía que ver sólo con nosotros, ese día podíamos embellecernos (...) en otra ocasión podíamos hacer yoga, que era, en el fondo, hacerse cariño” (AD, Los Lagos)

“(...) lo otro es que esta directora llegó, creo que también nos da un plus a nosotras porque ella pone música en las mañanas, entonces tú llegas con música positiva entonces eso igual te da energía” (AD, Región Metropolitana)

“(...) el invernadero y el trafquintu, ese ha sido... el trafquintu que se realiza con la comunidad, se invita a los 6 jardines VTF y se invita a la agrupación de mujeres de aquí del CECOF. El wetripantu que lo organizamos como nivel y hacemos tres etnias y trabajamos con las tres etnias, rapa nui, atacameñas y mapuche” (VTF, Los Lagos)

“El huertito. Desde que llegue hemos intentado instalar un huerto acá, nunca habíamos tenido el apoyo, nunca nos había resultado y el año pasado fue cuando vino un grupo de voluntarios de una iglesia, desde afuera como hacer entre comillas una capacitación para armar un huertito, como plantar semillas, los cuidados” (VTF,

Por otro lado, se destacan aquellas prácticas aportadas por instituciones externas al jardín, donde resaltan aquellas vinculadas con instituciones de educación superior, ONG y fundaciones.

“Lo que pasa es que nosotras también tenemos asesorías por el Hogar de Cristo, entonces se juntaron en el tiempo de las interacciones con los niños, las interacciones positivas y educativas, se juntaron esas dos (...) El conocimiento, el aprendizaje para interactuar como mediadoras del aprendizaje de los niños, esa parte la tenían media débil, y gracias a estas dos asesorías (...) sobre las interacciones, el aprendizaje, el entender cuál es el rol mediador, porque se escucha súper bonito, pero es difícil de llevarlo a la práctica y de entenderlo como tal” (VTF, Atacama)

“Las salidas pedagógicas. Inacap nos ha integrado, nos hizo una actividad de un pintor, invitó a un pintor y 2 niveles medios y toda la actividad fue para nosotros. Después también nos invitaron a otra salida ahí en el estadio, de vida saludable” (Tarapacá, VTF)

“Es un programa de Fundación CAP, se llama Programa Aprender en Familia, ya, y comenzamos con este año y son cuentos que se envían al hogar, son 10 cuentos aproximadamente por sala... entonces, los cuentos van al hogar con la familia, el niño lo elige, se va con la familia, la familia lo lee en el hogar, luego lo trae y así se puede llevar otro cuento” (AD, Atacama)

Por último, están las prácticas recreativas y pedagógicas promovidas por JUNJI, como la promoción de lectura, buena higiene o ciertas metodologías pedagógicas que el equipo de educación puede aplicar en el aula.

“Nosotros el año pasado hicimos con JUNJI y los niveles medios lo del también sala cuna mayor, lo del libro viajero que se envía para las casas. Este año nos llegó solo un libro entonces lo podemos replicar solo con el medio mayor y no con todas las familias. Entonces eso viene de JUNJI y nosotros lo hemos hecho acá para los hábitos en familia, los hábitos dentales y todo” (VTF, Región Metropolitana)

“La última la del plan piloto la conectikid, la familia quedó fascinada. Y aparte tiene registros fotográficos al instante. Entonces estamos haciendo una actividad foto, la educadora la tía encargada en la tarde viene y sube a la plataforma. Es más cercano a la familia (...) Lo que hace Junji de ir mejorando a nosotras cada día, de ir educándonos, capacitándonos donde vamos actualizando nuestro método de enseñanza” (AD, Atacama).

“Por ejemplo ahora se llenó diciendo la Junji de las comidas saludables hicimos hartas actividades con comida saludable reforzando eso para mejorar lo que nos den” (VTF, Región Metropolitana)

7.3.8 Sugerencias de equipos Educativos

Sugerencias sobre diversos aspectos

Se resumen las principales sugerencias de los equipos educativos sobre distintas dimensiones según su experiencia y perspectiva en la siguiente tabla:

Alimentación	- Coherencia con los contextos locales y culturales - Mayor variedad de frutas - Comida de temporada
Infraestructura	- Equidad entre modalidades clásicas y VTF
Recursos	- Equidad entre modalidades clásicas y VTF
Personal	- Reemplazos oportunos - Valoración, reconocimiento y respaldo hacia el personal - Valoración auxiliares - Protocolos de protección al personal - Disminución del trabajo de papeleo que sobrecarga a los equipos y no mide calidad
Horarios	- Consideración de las necesidades de los niños y niñas por sobre las necesidades laborales de las familias
JUNJI regional	- Mejor comunicación con las unidades educativas - Mejora de la comunicación interna que muchas veces se traduce en sobrequerimientos a las unidades educativas
JUNJI Central	- Generación de políticas que considere las realidades locales a través de trabajo en terreno

Equidad entre modalidades

“Si nosotros cerramos acá, las horas del paro, nosotros tenemos que trabajar y funcionar igual porque si no funcionamos, Junji nos quita los recursos ¿me entiendes? En cambio, ellos pueden cerrar y sus recursos están. Entonces, esa es la brecha.

E4: Tienen materiales súper lindos y se los renuevan a cada rato.

E2: Acá la mayoría de los materiales como decían, son hechos por los mismos apoderados que traen material o las mismas tías que tratan de ir arreglando el material que ya está.

E1: Todo lleva más de ocho años.

EA: Mucho tiempo, o sea que es material que no está actualizado.

E2: No, los juegos tipo puf antiguamente era una piscina ahora la piscina ni existe. Pero quedan algunos que están rotos y las tías tienen que estar pendientes de está cociendo, pegando o reparando (...)

EA: Debilidad en este caso de los VTF.

E1: Es como la debilidad y llevamos años reclamando lo mismo y todo sigue igual” (VTF, Tarapacá)

“¿Cuántos años nosotros hemos estado en el olvido? Y yo trabajé en Integra y conozco otra realidad. Somos muchos más jardines a nivel país los VTF ¿Hay cuántos? ¿mil y tantos jardines VTF? En comparación de las otras modalidades. ¿Por qué nos han tenido abandonado tantos años? Eso me gustaría que se les traspasara a estas cabezas pensantes de Junji (...) yo les diría a las personas que trabajan en JUNJI que todos los niños son iguales, que los niños de la población de un VTF y un JUNJI son iguales, y que no debería haber distinción. Porque el hecho que se trabaje con subvención en los jardines VTF al tiro ven a los niños de VTF como los niños de la parte de atrás. Porque no hay más cosas malas, son realidades diferentes, las platas no son iguales, entonces no nos da la plata para comprar mejor materiales dándonos para que nos dé para el próximo año” (VTF, Los Lagos)

“para Junji sugerencia que consideren que nuestros niños, aunque seamos jardín VTF; tienen las mismas necesidades que un jardín Junji, por lo tanto los recursos deberían ser iguales, para el niño” (VTF, Metropolitana)

Valoración, reconocimiento y respaldo hacia el personal

“Falta la valoración, para qué estamos con cosas (...) ¿a quién pertenecemos realmente? Estamos dejados de lado por Junji y por la Municipalidad. Entonces, quién realmente porque cuando hay que fiscalizar, cuando hay que supervisar y todo eso vienen ambos, no hay problema (...)pero vienen a supervisar, a ver que se esté trabajando como

corresponde, que las tías vengan y todo eso, pero cuando las tías exigen o les pide algo, se hicieron los locos” (VTF, Tarapacá)

“Yo creo que sería importante que la institución también, no sé si por último nos digo que nos respalde, porque no espero tanto, pero al menos sí que cree algunos ciertos protocolos donde también clarifique a las familias las responsabilidades que ellos deben tener. Porque en realidad hoy día nosotros no tenemos cómo exigirles a las familias su responsabilidad frente a ciertas cosas (...) Y de los derechos de los niños. Nosotros somos los llamados a proteger y a cuidar que no se vulneren sus derechos. Y tampoco tenemos las herramientas para hacer valer esos derechos de los niños, porque ellos no los pueden hacer valer, entonces estamos llamados a nosotros. Pero por otro lado también nos invalidan, cuando dicen que nosotros tenemos que ser capaces de aceptar y de someternos a la opinión d las familias” (AD, Biobío)

“Que no valora lo que uno hace como funcionaria, en lo que uno se desempeña y creo que nuestro trabajo es sumamente importante. Y siempre hay capacitaciones para las técnico, para las Educadoras, excelentes atenciones... Y a nosotros como que siempre nos descalifican, porque... De hecho a nosotros no nos entregan uniforme de gala... O sea de presentación... A nosotros no nos dan pantalón de tela, no nos dan uniforme de “Presentación” Y de las capacitaciones. A nosotros nos mandan... Cuando ellos fueron a una capacitación a un hotel, tremendo de grande... A nosotros nos mandaron a una capacitación que no tenía sentido, la verdad. Solamente que era para pasar el día, la verdad porque nos dieron la tarde libre. Y un coffe que nos hacen... Entonces yo creo que eso no es justo, que no corresponde (...) Todos los roles son importantes... No porque uno sea una auxiliar de servicio y no haya estudiado en una Universidad para eso, porque yo creo que no se va a la Universidad por querer... La Universidad nuestra es lo cotidiano, la vida misma. Para eso no hay que estudiar. Entonces creo que también tienen que valorarlo”. (AD, Tarapacá)

“Y la JUNJI tiene su funcionario, la mayoría madres, entonces tú te das cuenta que mujeres, entonces tu puedes dar cuenta de que claro, nosotros estamos para solucionarle el tema a los, al resto, pero quien, quién apoya a sus funcionarias (...) Entonces ahí no está el respaldo” (AD, Los Lagos)

Protocolos de seguridad para el personal

“(...) hacia el personal porque puede suceder que no se, nos vengan a... como dice Doris a agredir, a insultar E8: que nos pasó los primeros años (...) porque aquí todo es entregar un buen servicio hacia las familias, pero las familias igual en si tiene que respetar a las personas que trabajamos en este otro lado. Nosotros igual somos personas y tiene que haber un respeto. Entonces igual obviamente nosotros como personas no nos vamos a poner a la altura de gritar, de insultar ni nada de eso, tenemos que aguantar todo eso y todo lo que ellos nos dicen. Entonces que tengamos una protección establecida, todo escrito” (VTF, Los Lagos)

“(...) sobre todo se considera al personal cuando están estos temas que de repente nosotros trabajamos acá. Tenemos Ariztia al lado y el año pasado sucedió que hubo una emanación de gas, ¿se acuerda tia Bernie?, y hubo que evacuar a los niños, pero nosotros nos tuvimos que quedar a cumplir horario, pero nosotros estamos en el mismo riesgo para una emergencia así. Entonces que se considere al personal también que somos seres humanos y también nos puede pasar algo en una emergencia” (VTF, Metropolitana)

Sobrecarga de papeleo

“Yo creo que más espacios para que nosotros como jardín, como funcionarias nos organicemos, porque hay un día que para reunión que igual en sala necesitas más tiempo (...) E1: Claro, más tiempo en ese sentido, porque ellos igual salen a las 16:30 pm y nosotros a las 17:18 pm es poquito, para todo lo que pide la JUNJI” (AD, Los Lagos)

“E1: Que se cambie el modelo, que haya otro tipo de medición de calidad de los jardines que ese realmente la verdad es que no mide la calidad ni de aprendizaje ni de los niños ni de los jardines, de hecho creo que es mucho más de lo que aparece ahí, es mucho más lo que tú haces diariamente. Sí quizás el acompañamiento ojalá cambiara, pero sí de repente el trabajo en sala es muy diferente a lo que tú puedes plasmar en un papel es más allá de todo eso, es muy diverso yo puedo colocar, se piden tantos registros de observación de los niños que tienes que andar con un cuaderno observando y escribiendo y te pierdes en algún momento la mediación con ellos, momentos geniales, por estar preocupada de sacar una foto para poder evidenciar lo que el niño logró.

E1: Porque igual se exige ciertos parámetros y ciertas cosas de la institución y la verdad es que si tú me preguntas a mí, yo siento que aquí estamos para ellos y por ellos, no para cumplir ciertas metas digamos, porque ellos a veces necesitan más de nosotros, los papás a veces trabajan y ellos son súper demandantes como que “yo, yo, yo, tía mire esto” y hay que ir para allá entonces no puedes estar pendiente tú de sacar una la foto para que en ese momento quede la videncia y no estar ahí para vivirlo con él en ese momento, ¿me entiendes? Ahí viene un poco mi frustración, como que siento que yo no hago esta carrera para poder lograr metas, sino que esta carrera o profesión yo la hago para yo mejorar en pro de ellos, de ayudarlos, acompañarlos de mediar en cierta forma entre ellos y el aprendizaje, que ellos construyan, que ellos sean protagonistas, yo poder suplir sus necesidades, no que estar preocupada de escribir lo que ellos están haciendo cuando puedo vivir el momento innato con ellos ahí mismo. Eso es un poco mi descontento, ahí me hago ciertas preguntas” (AD, Biobío)

Encuesta de satisfacción

La única sugerencia a la encuesta de satisfacción se relaciona con que las preguntas no necesariamente reflejan la labor de los equipos educativos, en tanto pueden haber realizado una acción pero las familias no lo recuerdan o reconocen.

“Pincelada institucional hacia los apoderados y, como que eso a veces igual juega en contra a nosotras (...) porque a veces en la encuesta de satisfacción usted conoce el plan de seguridad de emergencia del jardín y ponen no, entonces, da la impresión de que uno no lo da a conocer, pero tal vez uno si lo dio a conocer, pero como es tanto lo que uno tiene que entregar que a la familia se le pasa” (AD, Los Lagos)

7.4 PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE EQUIPOS TERRITORIALES REGIONALES JUNJI

En la sección se presenta el análisis y resultados obtenido en 6 grupos focales realizados con profesionales asesores territoriales JUNJI de nivel regional, realizados en las regiones de Tarapacá, Atacama, Metropolitana, O'Higgins, Bío Bio, y Los Lagos. A estos grupos focales asistió un total de 32 personas, que cumplen roles de asesoría territorial directa a UE de las regiones respectivas. En general, se trata de profesionales con formaciones de Educación Parvularia, nutricionistas, trabajadoras sociales, psicólogas, etc.. La perspectiva de estas profesionales (evaluativa, y “desde fuera del jardín”), las constituye en informantes claves, que a través de sus evaluaciones y conocimiento permiten configurar aspectos de análisis relevantes. Los resultados han sido agrupados, y se presentan considerando los siguientes temas: evaluación de cuáles son las necesidades de las familias; evaluación de la satisfacción y valoración de las familias del servicio; evaluación de los dispositivos de identificación de necesidades de las familias que se implementan; evaluación de dimensiones del servicio; requerimientos de información que se observan; opiniones sobre la Encuesta de satisfacción.

7.4.1 Necesidades de las familias

De acuerdo a los equipos territoriales, las principales necesidades de las familias en relación al servicio proporcionado por la Junji, se concentran en dos grandes ámbitos:

- Necesidades asociadas a la realidad laboral y social de las familias y,
- Necesidades asociadas al bienestar y el desarrollo de los niños.

En este sentido, una necesidad fundamental de las familias es que el jardín les brinde el cuidado de los hijos en el horario en el que los adultos cuidadores (madres, padres u otros) trabajan. En este contexto, las necesidades de las familias son de cuidado durante su jornada laboral y, especialmente, dadas sus jornadas de trabajo, de extensión y flexibilidad en el horario de atención de los jardines infantiles.

Por su parte, se aprecia que las necesidades que se identifican asociadas al bienestar y el desarrollo de los niños son, específicamente, necesidades de cuidado, alimentación y educación, cuya satisfacción se ve condicionada por la atención a la diversidad y la respuesta sensible que los equipos técnicos tengan hacia las necesidades de cada niño y sus familias.

7.4.1.1 Necesidades de las familias asociadas al cuidado de los niños en horario laboral

A partir del análisis de las necesidades de las familias se constata que la principal necesidad atribuida a estas por los equipos territoriales es el cuidado de los niños durante la jornada laboral, y sobre todo la necesidad de acceder a la atención en un horario extendido, que solo ofrecen algunos jardines y en los cuales, en algunos casos, hay solo unos cupos.

En este sentido, los principales hallazgos en relación a la necesidad de las familias asociados a los horarios de atención son los siguientes:

- La principal necesidad atribuida a las familias es la del cuidado de los hijos durante la jornada laboral.
- Importante necesidad de las familias de contar con extensión del horario habitual de atención de los jardines infantiles (jardines de administración directa)
- Necesidad de que los equipos técnicos flexibilicen sus exigencias relativas a los horarios cuando las familias eventualmente lo requieran.
- Tensión entre la necesidad de responder a requerimientos de extensión horaria y priorización del bienestar del niño.
- Elección de las familias de jardines con extensión horaria de vía de transferencia de fondos, por sobre jardines de administración directa.

En relación a lo anterior, los equipos territoriales señalan que la necesidad de acceso de los niños al jardín está ligada, principalmente, a la inserción de la mujer en el ámbito laboral. Asimismo, se atribuye que esta necesidad se vuelve más relevante en familias que no cuentan con redes de apoyo; lo que se intensificaría en familias migrantes, ya sea por haber migrado a ciudades dentro del país o provenir desde el extranjero. En este contexto, la percepción de los equipos territoriales, además, es que las familias tendrían mayor confianza en los jardines entre otras opciones, para el cuidado de sus hijos.

Necesidades por inserción laboral

“Yo creo que la principal necesidad es de cuidado, básicamente que está asociado a que la mamá trabaja o quiere buscar trabajo...” Equipo territorial, Región de O’Higgins.

Falta de redes

“...hoy en día, por ejemplo, en nuestra región tenemos mucha población flotante... (...) en ese sentido, se agotan las redes y existe una necesidad de quién ve a ese hijo, por eso hablo como más de cuidado pienso yo, entonces, quién ve a mi hijo o quién cuida a mi hijo cuando yo trabajo o cuando yo estoy enferma o cuando no tengo a mi pareja, entonces, también en este tipo de familias se presenta un poco estas familias que son extranjeras que no tienen otras redes de familias... eh... en familias... no sé si todavía se usa, monoparental, que son mamás o papás” Equipo territorial, Región de Atacama.

Confianza en la seguridad que ofrecen los jardines

“Bueno, igual el jardín es considerado también por familias como la principal red de apoyo también, una red de apoyo para las familias y en lo educacional y en el sentido de dejar a su hijo en un lugar seguro, algunos de sus familias confían más en dejar a sus hijos en un jardín infantil que quizás pagarle a una persona para que cuide a su hijo o hija, entonces igual tiene que ver con las confianzas”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

En este mismo sentido, como se mencionó, las principales necesidades de las familias asociadas a los horarios de atención son la necesidad de flexibilidad y extensión horaria. Estas necesidades están asociadas al requerimiento de que los horarios de atención de los jardines se correspondan con los horarios laborales, principalmente, de las madres de los niños, en tanto los horarios laborales son, en general, más extensos que los horarios de atención de los jardines.

Respecto a la flexibilidad los equipos destacan que es un requerimiento de las familias cuya satisfacción depende de aspectos organizativos internos de los equipos técnicos y no necesariamente de una política institucional. Por su parte la necesidad de extensión horaria es la más relevada por los equipos territoriales, en tanto es referida por los equipos de la totalidad de las regiones consultadas.

Necesidad de flexibilidad horaria

“...las familias... eh... que espera es un poco una flexibilidad en la educación, digamos, inicial, la atención de los niños es bien necesaria con la flexibilidad horaria, flexibilidad, digamos, de los tiempos, porque a veces... eh... por un sin fin de situaciones, contexto, no pueden llegar a algún horario, no pueden en otro horario, tienen hora al médico, no pueden llegar al centro, etc.” Equipo territorial, Región de Atacama.

“Por otro lado, está el tema de los horarios, las familias solicitan que haya horarios distintos, en la flexibilidad tanto de la entrada como de la salida”. Equipo territorial, Región del Bío Bío

“La jornada parte a las 08:30, no obstante, se pueden recibir niños a las 08:00 porque esa también es una necesidad... las familias no entran todas a las 08:30 a trabajar, hay familias que parten antes... (...) el grueso de las familias llega después de las 09:00 de la mañana, es cierto, pero teniendo la necesidad de un pequeño grupo que entra a las 08:00 de la mañana, los jardines y las educadoras...se turnan. Se turnan y organizan, exactamente, para poder abrir a las 08:00 de la mañana y organizar los equipos para que puedan atender a las 08:00. Lo mismo pasa con el cierre, se atiende con niños hasta las 16:30, no obstante, si la mamá se demora se puede esperar, bajo el criterio del equipo de la unidad y de la sala, esperar a estos apoderados. No obstante, esta espera no siempre es bien recibida [Claro]... eh... hay un tema ahí también”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Necesidad de extensión horaria

“Yo creo que la principal demanda de las familias a los jardines es mayor cobertura en extensión de tiempo del servicio. Prestamos un servicio con niños en los jardines, las unidades hasta las 4:30, las 5:00 de la tarde... y, realmente, la necesidad de las familias sobrepasa ese horario toda vez que la mayor parte de las familias trabaja en ese horario”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“El servicio de extensión horaria, no todos los jardines cuentan con ese servicio, hay familias que requieren, en especial las madres, que necesitan dejar a sus hijos en un lugar, como bien decía mi compañera, en un lugar que ellas estén tranquilas para ir a trabajar, pero se les dificulta porque no todos tienen el servicio de extensión horaria”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...los horarios es lo que más se repite. Los jardines con extensión horaria son tres en la región... es nada...” Equipo territorial, Región del Bío Bío

Ahora bien, como se planteó más arriba, se constata como un elemento relevante en el análisis realizado por los equipos territoriales, la tensión entre, por un lado, la preocupación por atender la demanda de extensión horaria de las familias y el imperativo que se tendría como institución de priorizar el bienestar de los niños.

En este sentido, por una parte, los equipos refieren la importancia de ofrecer un servicio acorde a las necesidades de atención de los párvulos que surgen de los horarios laborales de las familias, incluso, atendiendo particularidades de los sectores productivos locales. Pero, por otra parte, este argumento se tensiona al considerarse los perjuicios que la extensión de la jornada puede conllevar en los niños.

Sobre estos perjuicios se señalan, principalmente, los derivados de la exposición de los niños a climas extremos en horarios específicos de ingreso y salida del jardín y la reducción del tiempo que permanecen estos al cuidado de sus propios padres. Al respecto, se cuestiona lo extenso del horario laboral como un tema de política pública antes que la alternativa de extensión de la jornada de los párvulos en los jardines.

Necesidad de extensión horaria

“Un jardín que está cerca del... un jardín que está cerca de un terminar agropecuario, las familias trabajan desde las 05:00 de la mañana, debiera haber un jardín temprano, ¿sí?, no es lo mismo que un jardín que está cerca de otro sector, donde, a lo mejor, la población se levanta o hace sus cosas más tarde... no... debieran tener horarios diferidos de atención en virtud de la situación país que hoy día nos obliga a ponernos el ojo y la oreja”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Exposición del niño a problemas de salud

“...nosotros lo que queremos es que el niño esté bien y, por lo tanto, si yo hago que el niño entre más temprano... todo eso es una cadena que tú vas... se va a provocar también yo creo que, en términos de salud, que también es uno de los factores que influye mucho, el tema de la asistencia es un temazo para nosotros y también influye por términos de salud porque hay que sacarlos temprano”. Equipo territorial, Región de Tarapacá

Importancia de la permanencia con la familia

“yo no estoy de acuerdo en ese aspecto en el sentido de que vamos a volver a poner el acento en las necesidades de los adultos de... laboral y o en la educación inicial de los niños...”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“...ahí hay un tema igual, o sea por mí que el niño pasara lo menos posible en el jardín, debemos ver las cosas sistemáticamente, finalmente, ¿seremos nosotros lo que debemos hacer extensión horaria o será el ministerio del trabajo quien debe reducir las jornadas laborales?”. Equipo territorial, Región del Bío Bío.

“...para mí el niño debería pasar más tiempo con la familia”. Equipo territorial, Región del Bío Bío.

“...cuando nosotros seguimos volteando hacia eso [extensión horaria] nuestro foco, estamos dejando nuestra visión y misión y, por otro lado, como es una institución pública, siento que el aumentar los horarios (...) va relacionado con el tema de la disminución de la jornada laboral de la familia para que pueda pasar más tiempo con su hijo y no tengamos que extender los horarios de atención”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Por último, de acuerdo a la percepción de los equipos territoriales, la relevancia del acceso a la jornada extendida se constata en que sería uno de los elementos que definirían la elección de jardín por parte de las familias. Los equipos territoriales señalan que esta necesidad determinaría en algunos casos que las familias optaran por jardines de vía transferencia de fondos antes que jardines de administración directa, dada la jornada ofrecida por esta modalidad. Esta situación plantearía, en algunos casos, una dificultad en la posibilidad de ocupar la totalidad de las vacantes disponibles en los jardines de administración directa.

Elección de jardines vía transferencia de fondos

“...yo lo he visualizado en los jardines vía transferencia y JUNJI en las familias, claro, va a preferir a veces estando en la misma, no sé, cercano estos jardines un vía de transferencia de fondos por temas de horario, porque también son mucho más flexible”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“No todos nuestros jardines de administración directa... eh... pueden atender a todos los que lo necesitan en esta extensión horaria, entonces, a veces sucede que las familias eligen irse a los vía transferencia de fondo, que son aquellos que pueden, por horario de funcionamiento, hasta las 07:00 de la tarde, entonces, hay una selección, una auto-selección de las mismas familias de irse a tal o cual programa, de acuerdo a la satisfacción de la necesidad que cada quien tenga porque si necesito y no tengo quién me cuide a mi hijo, me voy a ir a uno vía transferencia y no a un jardín JUNJI directo”. Equipo territorial, Región de O’Higgins.

“...[las familias] se van a dos cuerdas, donde hay un jardín Integra, que abre a las 8 de la mañana y cierra a las 8 de la tarde, las chiquillas de ahí ya hicieron el sondeo y las mismas familias les dicen, porque las chicas salen así como decía la compañera a buscar a las familias, van a las casas, ‘es que tía no me sirve su jardín me parece hermoso, sus prácticas pedagógicas y todo lo que usted me cuenta, pero ¿qué hago yo? no me puedo teletransportar, usted no cubre las necesidades que yo como familia hoy día tengo, por lo tanto, descartado de base’... lo primero que preguntan es el horario”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“¿Por qué la gente se va a los jardines Integra? Es porque nuestros jardines por una cuestión que es interna e inexplicable para nosotros con inversión millonaria de impuestos que los pagamos todos nuestros jardines no tienen extensión horaria y debería estar cubriendo sus necesidades...”. Equipo territorial, Región de Los

7.4.1.2 Necesidades asociadas al bienestar y desarrollo de los niños

Si bien, como se ha mencionado, los equipos territoriales perciben como las principales necesidades de las familias el cuidado de los niños durante su jornada laboral, en su análisis también perciben como requerimientos de las familias la satisfacción de las necesidades de los propios niños, asociadas a su bienestar y desarrollo. Entre estas se identifican necesidades de alimentación, cuidado y educativas. A continuación, se revisan los principales hallazgos relativos a estas necesidades atribuidas por los equipos a las familias.

Necesidades de alimentación

Los equipos territoriales señalan que, no obstante, no es masivo, la necesidad básica de alimentación motivaría, en algunos casos, la asistencia de los párvulos a los jardines. Esta necesidad se atribuye a familias cuya condición socioeconómica es precaria y no se recogería de manera directa o explícita, sino que es percibida por los equipos territoriales en consideración de la diversidad de las familias y el contacto con estas en situaciones de vulneración de derechos, como se observa en las siguientes citas:

“...tenemos familias que en particular los niños y niñas asisten por la alimentación, porque están en una situación a lo mejor precaria en la casa y que requieren la alimentación del jardín, entonces tenemos diversidad de familias, y todas tienen demandas diferentes”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...también he visto una necesidad que a lo mejor está un poco más oculta... eh... o no se trasmite directamente, que tiene que ver con una necesidad económica, o sea, con una necesidad, más bien, de entregar alimentación para el niño, una necesidad más básica... eso también yo lo he visto... como me toca ver los casos de vulneración de derechos... eh... la familia siempre le entrega el valor al jardín infantil porque el niño recibe la alimentación que corresponde y ellos no se la pueden otorgar y eso está asociado a los problemas sociales que tiene la familia y que van cambiando según el lugar donde estemos porque... eh... dentro de la región igual hay una gran... eh... variedad de... de realidades [Sí] y de contextos culturales muy variados” Equipo territorial, Región de O’Higgins.

Necesidad de cuidado

En el análisis se constata la percepción de los equipos territoriales respecto a la relevancia otorgada por las familias a que los niños reciban un cuidado sensible y protección por parte de los equipos a cargo. Esto quiere decir que la necesidad de las familias es que los equipos técnicos sean sensibles a las necesidades de los niños y sean capaces de decodificarlas, atendiendo sus necesidades de cuidado y afectivas, de cariño y contención.

En este ámbito los equipos territoriales destacan los siguientes elementos asociados a las necesidades de las familias:

- Preocupación por la idoneidad de los equipos para atender las necesidades de los niños
- Expectativas de una respuesta sensible a las necesidades de los niños

Cuidado sensible

“... la gente te pregunta si el personal es el idóneo para la tarea, si entrega calidad desde el punto de vista de la sensibilidad. Ya que van a un lugar donde no estará el papá ni la mamá”. Equipo territorial, Región del Bío Bío.

“...que lo reciban, que lo cuiden, que lo protejan, que si llore lo tomen en brazos, que si tiene hambre que se den cuenta que tiene hambre...”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“Es que uno como apoderado no tiene por qué saber que está detrás de una gestión técnica [Claro, ellos quieren que el niño esté feliz] ellos... uno como mamá quiere que tu hijo esté bien, esté contento, que esté en un lugar donde tu tengas la certeza de que ese adulto que está allí va a responder a lo que necesita y conforme van pasando los días, si no va pasando nada, vas encontrando relaxo”. Equipo territorial, Región de O’Higgins.

“...siempre la familia prioriza el buen trato, lo que no sea una buena intervención de las tías hacia sus hijos, por ejemplo, si el niño se descompensa o llora, la familia ve si lo dejan llorar o si lo van a abrazar, si lo van a contener, si un niño no quiere comer, si las tías tienen alguna intervención, una buena mediación para que los niños se alimenten o también ven mucho si el niño al otro día se quiere levantar y quiere ir al jardín... ah, eso es porque la tía lo contiene, porque lo quiere, porque lo tratan bien en el jardín”. Equipo territorial, Región de Atacama.

Necesidades educativas

En relación a la percepción de los equipos territoriales sobre la necesidad que manifestarían las familias sobre el rol de los jardines en la educación de sus hijos, se constatan una serie de elementos entre los que aparecen los siguientes hallazgos:

- Las necesidades educativas serían una necesidad acotada e incipiente entre las familias
- En el contexto de las necesidades de las familias, las necesidades educativas ocuparían un lugar secundario ante las necesidades básicas y de cuidado
- La relevancia otorgada por las familias a la necesidad educativa estaría asociada a la educación de los padres y a la difusión del rol educativo de la institución hacia estas.

Necesidades Educativas acotadas e incipientes

“Si bien algunas [familias] demandan que al niño se le cuide por estar trabajando, pero si tenemos familia que les interesa los aprendizajes y la calidad del servicio, a lo mejor no importando tanto el horario porque si tenemos mamás que no trabajan, pero que llevan a sus niños y niñas al jardín para que ellos tengan una educación temprana, una educación inicial...”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...hay un cambio como de paradigma también respecto a lo que es la educación parvularia hoy en día y más que de guardería las familias también han ido avanzando en este proceso de entender que en el jardín los niños aprenden”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“...te puedo decir que la demanda, claro, a lo mejor... y no es... eh... absolutamente educativa, pero sí las mamá están exigiendo mucho más ahora, ellas están exigiendo mucho más en lo que es la parte educativa”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“...efectivamente ha habido un requerimiento inicial que está como en el alma, en el gen de las instituciones que tenía que ver con esta necesidad de atención, de manera prioritaria... en su momento fue para combatir la desnutrición, en su momento también fue para permitir que más mujeres ingresen a la actividad laboral y de ahí se fue transitando a lo otro que se entiende hoy en día y que es incuestionable que somos instituciones educativas, pero el traspaso de esta visión y de esta función esencial nuestra, también ha tenido como variantes en el tiempo y no ha sido, no ha permeado completamente a las familias, si tú preguntas mucha gente todavía percibe el rol más asistencialista”. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

Educación como una necesidad secundaria

“...y que si aprende algo... ya... es como secundario”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...no todos los papás tienen asociados los aprendizajes, entonces, ahí también se visualiza que la etapa pre escolar no tiene un valor como el que tiene, por ejemplo, estar en el colegio”. Equipo territorial, Región de O’Higgins.

“...la primera es la que ustedes han dicho recién... es decir, que estén todas sus necesidades afectivas y las más básicas cubiertas, a eso nos referimos con un sentido más bien asistencialista, esa es la primera necesidad de las familias en verdad, pero enseguida hay bastantes exigencias y expectativas en relación a la calidad, no solamente de los aprendizajes que pudieran lograr, sino también de las interacciones que pudieran llegar a tener, con sus propios pares y también con los adultos responsables en el lugar, en la unidad educativa”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

"...sin embargo, cuando nos encontramos con una familia que está molesta, por ejemplo, porque no está el equipo completo, ella se preocupa más porque no hay quien cuide a su hijo, creo yo, más que porque su hijo no va a aprender ese día". Equipo territorial, Región de Atacama.

"...ahí chocamos, chocamos mucho con la realidad y en el fondo es que muchos apoderados, a lo mejor... no voy a generalizar a todos, pero nos ven como una guardería". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

Específicamente, se constata la percepción de que las necesidades educativas, manifestadas por las familias, serían secundarias a la necesidad de cuidado ligadas a los requerimientos laborales, principalmente, de las madres. Pero, no obstante, habría en algunas familias un mayor nivel de conocimiento y, con esto, de valoración de la educación inicial en el desarrollo de los niños. Al mismo tiempo, habría un cambio de perspectiva, que superaría la perspectiva inicial que estaría en el origen de la Junji respecto a un rol asistencialista a nivel social.

Como se planteó, los equipos territoriales atribuyen a dos factores el grado en que las familias manifiestan necesidades educativas relativas al rol de los jardines en la educación de sus hijos. Por un lado, la educación de los padres y, por otra, a la misma difusión y trabajo que realizan los propios jardines para transmitir a los padres la misión de la institución y la relevancia de la educación inicial en el desarrollo de los niños.

Incidencia de la educación de los padres

"...ciertamente las familias que tienen profesión vienen con otro horizonte cultural por lo tanto comprenden de base lo vital que esto implica, por lo tanto, son más exigentes". Equipo territorial, Región Metropolitana.

"...ya no es una familia que hay una parte social baja, sino que educativamente ellos también son profesionales que exigen también el tema educativo principalmente, y ahí también cuestionan muchas cosas, entonces ahí son mucho más controladores en ese aspecto, hacia el equipo educativo, como que visualizan más cosas y están más presentes (...) en estos barrios nuevos en donde mínimo uno de la familia es profesional, si es que no los dos, padre y madre son profesionales, entonces también eso enfoca un poco lo que decía la compañera, que esa familia tiene la expectativa de una educación gratuita, pública y de calidad, y eso es lo que espera para su cría...". Equipo territorial, Región Metropolitana.

"...nivel educativo, en realidad, efectivamente, muchos de ellos presentaban un nivel de estudios superiores, ¿ya?... eh... y frente a eso sí po, las reuniones de apoderados ellos son muchos más exigentes con el tema pedagógico, o sea, ellos cuestionaban, cuestionaban mucho muchas cosas". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

Falta de información y difusión del rol educativo

"[El jardín] no está visualizado todavía, a mi juicio, por las familias como un lugar educativo o un centro que, en realidad, entrega educación y que ese debiese ser el foco... eh... probablemente por error nuestro porque no lo sabemos vender, por decir de una manera (...) no sabemos potenciar que, en realidad, el jardín es otra la importancia y la relevancia, entonces, en ese sentido... eh... muchos de los reclamos nunca van a ser porque su hijo... eh... no está... eh... aprendiendo habilidades ni porque haya objetivos que no los haya alcanzado, sus demandas siempre van en el sentido de la apertura, por su necesidad de ir a trabajar...". Equipo territorial, Región de Tarapacá.

"... como que a veces, también, esta demanda de las familias también va más que en la parte educativa, de hecho, nosotros siempre nos decimos: "pero si es educativo", incluso nosotros le decíamos a la directora, o a veces en los

reclamos: "ustedes tienen que reforzar a las familias que esto es un espacio educativo", que al final que ellos estén... conscientes de que esto es educativo...". Equipo territorial, Región Metropolitana.

"...eso no significa que esa madre no quiera que ese niño, esa niña, no quiera que adquiera otras competencias, yo creo que esa familia no es consciente de lo importante que es la educación inicial". Equipo territorial, Región Metropolitana.

Atención a la diversidad

Como se planteó al inicio del capítulo, en el análisis de la percepción de los equipos territoriales respecto a las necesidades de las familias, se constata que consideran que una necesidad transversal, es la atención a la diversidad de familias y niños. Principalmente, se observa que la atención a la diversidad sería un requerimiento en la atención de ciertas particularidades en las necesidades más transversales.

Específicamente, las necesidades de atención a la diversidad se presentarían en diversos ámbitos del servicio ofrecido por los jardines y estarían asociadas a particularidades culturales, sociales y de la conformación de las familias y de salud y características del desarrollo de los niños, como muestra el siguiente cuadro y citas:

Ámbito	Necesidades de atención diversa
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Idiomáticas - Prácticas de crianza - Costumbres alimentarias
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Opciones alimentarias diversas - Conformación del núcleo familiar - Roles parentales
Salud y desarrollo de los niños	<ul style="list-style-type: none"> - Alergias alimentarias - Rechazos a alimentos por trastornos del desarrollo o síndrome del espectro autista. - Comunicacionales (hipoacusia, sordera, entre otras) - Diagnósticos diversos con necesidades ergonómicas particulares - Necesidades educativas especiales - Necesidades por trastornos del desarrollo

Culturales

E1: "...de hecho hasta el día de hoy nos siguen pidiendo más capacitación con respecto al idioma, a mí me ha tocado entrevistarme con un padre haitiano y yo no le entiendo nada y ellos no me entienden absolutamente nada, entonces, al final... quedamos prácticamente en las mismas con ciertos temas (...)"

E2: "Deberíamos tener algún traductor". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"...hoy tenemos muchos (...) niños inmigrantes, donde no tenemos la lengua que es su lengua materna, los haitianos y eso es una barrera educacional enorme". Equipo territorial, Región del Bío Bío

"...entonces que nosotras acá en Chile después de los seis meses, recién alguna cosita media entera... en cambio a los cuatro meses, ellas le dan batidos de... no sé... arroz cocido, o de frentón ya les dan comida entera, o les pasan trozos...entonces ahí tiene que ver con las pautas de crianza que porta esa cultura, particularmente, y que se tensiona con el jardín, entonces finalmente propiciar el diálogo para la comprensión de esa diversidad más que

si está bien que la familia haitiana lo haga, o si está bien la normativa del jardín, si... cómo podemos un poco buscar un punto de equilibrio entre ambas... a eso me refiero particularmente...” Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...yo agregaría también la atención a las diversidades... porque sin lugar a dudas estos últimos 5 años principalmente el fenómeno migratorio ha generado una diversificación de las familias que busca acceder a los jardines infantiles (...) que de una u otra manera van generando tensiones entre las expectativas que se generan en las familias y las condiciones que efectivamente el jardín puede proveer para garantizar esos derechos de los niños y las niñas a tener una atención diversificada”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

Sociales

“...la realidad social también se ha dinamizado, entonces existen particularidades propias de las familias, por ejemplo, familias veganas, vegetarianas...”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...hoy tenemos muchos niños con diagnósticos (...) ¿cómo el jardín da respuesta a mi hijo, respecto de su necesidad educativa especial...?”. Equipo territorial, Región del Bío Bío

“Bueno y ahí cruza como todo un poco, porque lo que dice [ella] cruza... el niño tiene discapacidad, cruza el niño es inmigrantes, cruza no sé po el niño es de familia homoparental...” Equipo territorial, Región de Atacama

Salud y desarrollo de los niños

“yo tengo un niño en un jardín con trastorno motor y necesita una mesa con una leve escotadura, pero esa leve escotadura es tan mínima que no me sirve, por lo tanto, no me está dando respuesta a lo que requiere ese niño, entonces nos vemos entrampados, nuevamente, en que tenemos que licitar... llevamos 4 meses para solamente hacer esta leve escotadura, pero son los mínimos, pero como soy garante de derechos (...) yo frente a un hijo con diagnóstico, si yo como familia supiera que Junji por la ley me debe dar respuesta a esa mesa de escotadura, te aseguro que lo exigirían o aparecería en la encuesta de satisfacción”. Equipo territorial, Región del Bío Bío

“...no estamos cubriendo las necesidades de los niños, ellos necesitan especificidad con base en su diagnóstico, necesitamos terapeutas, kinesiólogos. Como JUNJI, la ley 20.422 no la estamos cumpliendo, cuando yo me entrevisto con las familias no les hablo de esta ley. Ejemplo, si tenemos un niño sordo y su madre también se encuentra en esta situación de discapacidad, nosotros deberíamos tener un intérprete de lenguas, porque esa es su lengua materna y eso por ley debería cumplirse. Son los menos casos, pero (...) me preocupa”. Equipo territorial, Región del Bío Bío

“...por ejemplo, de alimentación, que es lo que veo y directamente, que no es un impedimento que el niño porque tenga alguna alergia, algún trastorno, los niños no pueden asistir al jardín, entonces, como que siempre piden que uno pueda empatizar y entender según la necesidad de su hijo y desde ahí realizar las adecuaciones para que el niño pueda asistir normalmente al jardín y con seguridad...”. Equipo territorial, Región de Atacama.

7.4.2 Satisfacción de las familias

7.4.2.1 Aspectos de mayor satisfacción

De acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, las características o aspectos de la gestión que producirían mayores niveles de satisfacción en las familias, serían los siguientes ámbitos:

- Buen trato hacia los niños y las familias
- Abordaje de la educación en los jardines
- Calidad de los recursos educativos, equipamiento e infraestructura
- Participación de las familias
- Equipos profesionales a cargo de los párvulos
- Calidad del servicio de alimentación y atención de necesidades alimentarias específicas

En el análisis se constata que los equipos territoriales perciben que como uno de los elementos de mayor satisfacción en las familias es el buen trato que caracterizaría la relación que los equipos técnicos establecen con las familias y con los niños. En este mismo sentido, se observaría una alta satisfacción por escucha y las respuestas sensibles de los equipos técnicos de los jardines hacia sus necesidades.

Buen trato

"...cómo te tratan, la amabilidad, el buen trato...". Equipo territorial, Región Metropolitana.

"La familia con lo que más contenta se va es con un ambiente bien tratante, tanto hacia ellos... a sus niñas y niños como también hacia ellos...". Equipo territorial, Región de Atacama.

Escucha y respuesta sensible

"Y eso como de la escucha sensible también... (...) la familia lo único que a veces esperan es que las escuchen y tú al sentarte con ellas, al mirarla a los ojos, al escucharla...". Equipo territorial, Región de Atacama.

"...algo que ellos valoran y que, en el fondo... eh... les provoca esta satisfacción es el ser escuchados en su opinión...". Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En relación al componente educativo, se constata que los equipos territoriales perciben que las familias valoran el abordaje de objetivos pedagógicos en los jardines. Específicamente, se observa que la educación no sería una expectativa a priori en las familias (en coherencia con lo observado en relación a las necesidades de las familias en el apartado anterior) y que la satisfacción emergería al momento de observar aprendizajes en sus hijos y, con esto, al comprender la misión educativa del jardín. También, mencionan que esta valoración sería mayor en los jardines rurales, en los que, a diferencia de los sectores urbanos, el rol educativo de los jardines estaría menos extendida. Asimismo, se aprecia que en este contexto también se valora el lugar del juego en el proceso de aprendizaje y la innovación pedagógica.

Satisfacción con el componente educativo

"[hay satisfacción] al entender en algún momento de que aquí también se dan procesos educativos, se supera la expectativa que se tuvo desde...un principio, entonces, creo yo que puede estar como asociado a ese punto, digo, cuando me doy cuenta de que además de que voy a jugar, a pesar de que me lo cuidaron, aprendieron algo...".

Equipo territorial, Región del Bío Bío

"También hay una valoración más importante en las zonas más rurales... de esto de escolarizar a los niños, que en los lugares... en los centros como más urbanos, como que yo creo que ahí avanzamos o se ha extendido un poco más, no sé [Sí] desde las familias que... eh... efectivamente un niño está en un proceso pedagógico y (...) que detrás de las actividades que se intencionan en un jardín infantil, se está trabajando para lograr adquirir algunos aprendizajes..." Equipo territorial, Región de O'Higgins.

“...que hemos avanzado en calidad educativa, por ejemplo, a través del juego los niños aprenden, eso ha sido muy relevante y significativo, eso lo manifiestan en la encuesta de satisfacción (...) las propuestas son innovadoras, el niño no está sentado 2 o 3 horas. Eso la familia lo reconoce y lo valora”. Equipo territorial, Región del Bío Bío

En este contexto, también se valora la calidad de los recursos educativos con que cuentan los jardines y la infraestructura y el equipamiento.

Valoración de la infraestructura, equipamiento y material pedagógico

“La infraestructura, por ejemplo, ahora los jardines meta es una cosa maravillosa, mucho espacio pedagógico para que los niños puedan realizar sus experiencias educativas, la calidad del material didáctico...”. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

“también hemos avanzado en infraestructura, tenemos una infraestructura de lujo. Yo trabajé en Junji y uno tenía una estufa que se compartía con las salas. Ahora tenemos calefacción central. Eso la familia también lo valora, entonces hemos avanzado en materiales, infraestructura...”. Equipo territorial, Región del Bío Bío

Por otro lado, de acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, otro aspecto que genera mayor satisfacción es la participación de las familias en el proceso educativo, en el proceso de planificación e implementación de la enseñanza, así como también en actividades como celebraciones y muestras artísticas de los niños.

Participación de las familias

“...esta lógica de cómo la familia es participe de todo el proceso educativo, planificación, ejecución, de todas las experiencias pedagógicas, son consideradas en la trayectoria educativa, evaluación etc. Eso es súper importante para la familia (...) Es relevante, se valora”. Equipo territorial, Región del Bío Bío.

“...el trabajo con familia, aquellas directoras o encargadas que han logrado conectar muy bien el trabajo de los equipos con las familias involucrándolas y haciéndoles partícipes directos y activos de la educación...”. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

“se valora bastante eso (...) al ser Jardines de puertas abiertas siempre se les invita la participación en las familias en todos los procesos educativos independiente desde qué mirada ellos puedan tener este nivel de participación”. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

“...a los padres les satisface mucho participar en el jardín... (...) le gusta ir al baile, a la fiesta, a la convivencia...”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Ahora bien, los equipos también señalan que las familias muestran satisfacción con el número de personas que están al cuidado de los niños y, además, el hecho de que sean profesionales.

“Es muy valorado que cuenten con la educadora y tres técnicos en la sala cuna”. Equipo territorial, Región del Bío Bío.

“...no es menor que en cada sala exista una educadora de párvulos que en otras instituciones eso no se da y que antes no teníamos, pero en cada sala de los jardines infantiles clásicos con administración directa hay educadora de párvulo con su equipo técnico”. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

En relación a la alimentación, la valoración de las familias se produciría en distintos niveles. En primer lugar, valoración de que el servicio cubre parte fundamental de la alimentación diaria requerida por los niños. En segundo lugar, valoración de las características de los alimentos proporcionados y, en tercer lugar, por la consideración de las necesidades alimentarias especiales, no solo por alergias, sino por causas psicológicas, independiente de que, de acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, no estuviera contemplado en el programa de alimentación institucional.

Satisfacción con la alimentación

“...es valorado el tema de la alimentación en los jardines, valorado desde el punto de vista de las familias y es como el plus, porque de una u otra forma cuando se les dice que también van a tener alimentación, es como que la familia dice “oh, va a tener cubierto el desayuno, el almuerzo y la once”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“muchas veces hoy día se comen muchas cosas chatarra afuera, pero las madres sí sienten, cierto, el hecho de que esté el niño, que se le entregue digamos, una ración de alimentación, sabe que está protegido...” Equipo territorial, Región de Tarapacá,

“...los niños que tienen TEA [Trastorno del Espectro Autista] hoy día, no cierto, no hay una política dentro de lo que es el programa de alimentación de entregar una alimentación especial a esos niños, pero nosotros hemos logrado con la empresa que nos atiende en la región si el niño tiene problemas con el color, con el sabor, con la textura... lo hemos podido cambiar (...) y porque las manipuladoras también, digamos, están más sensibilizadas con la temática...”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

7.4.2.2 Aspectos de mayor insatisfacción

En relación a los elementos que generan mayor insatisfacción en las familias, los equipos territoriales, relevan de manera significativa los horarios de funcionamiento de los jardines y flexibilidad de estos, dadas la necesidad de cuidado de sus hijos durante su jornada laboral, analizada anteriormente. En este contexto, también se considera, como un aspecto que genera una alta insatisfacción, la suspensión del servicio por parte de los jardines, que se produce mensualmente, por actividades institucionales, y por otros motivos en diferentes contextos.

Insatisfacción	por	carencia	de	extensión	horaria
<p><i>"La mayor insatisfacción yo creo (...) pasa por los horarios o por la falta de flexibilidad...".</i> Equipo territorial, Región Metropolitana.</p> <p><i>"...porque no les permite llegar a su pega en la mañana ¿cierto?, o porque tienen que, ¿cómo cortan la jornada para ir a buscar al niño? (...) otra gran insatisfacción..."</i> Equipo territorial, Región Metropolitana.</p> <p><i>"es el tema del horario, son cosas bien concretas y específicas que hacen que las familias se sientan insatisfechas".</i> Equipo territorial, Región Metropolitana.</p> <p><i>"...porque el horario de inicio del jardín no se relaciona con el horario de entrar al trabajo ...".</i> Equipo territorial, Región de O'Higgins.</p> <p><i>"...nos hemos encontrado también con las familias insatisfechas cuando llegan a un programa cuando no es el programa que a ellas les acomoda, por ejemplo, el tema de la extensión horaria (...) pero como llegaron a un jardín cercano a su domicilio..."</i> Equipo territorial, Región de Atacama</p> <p><i>"Sí entonces la necesidad latente siempre de la extensión horaria es un tema de insatisfacción en varias de nuestras unidades educativas para las familias, sobre todo en lo urbano, prevalece acá en la ciudad".</i> Equipo territorial, Región de Los Lagos.</p>					
<p>Insatisfacción por suspensión del servicio</p> <p><i>"...tenemos reclamos de las familias porque los jardines suspenden mucho, dicen, refieren que se suspenden mucho las actividades de, por ejemplo, de reuniones específicas que, actualmente, se llaman CAUE [Comunidad de Aprendizaje de la Unidad Educativa] se suspende un día completo, o por cualquier eventualidad se suspende..."</i>. Equipo territorial, Región Metropolitana.</p> <p><i>"Lo que genera hartos reclamos es el tema de la realización de actividades institucionales porque tenemos las CAUE, que implican...las suspensiones de actividades... [y la] actividad de autocuidado qué se hace a nivel nacional e institucional todos los meses, entonces implica suspensión de un día y medio..."</i>. Equipo territorial, Región de Los Lagos.</p> <p><i>"...cuando se informa a las familias a última hora no se atenderá el viernes porque hay... fumigación o lo que sea, eso te desestabiliza porque tú tienes una dinámica familias que la tienes que organizar y esos cambios repentinos..."</i>. Equipo territorial, Región de Tarapacá.</p>					

No obstante lo anterior, el equipo territorial de la Región Metropolitana, destaca algunas diferencias entre modalidades. Específicamente, con la satisfacción en relación a la flexibilidad horaria y la suspensión de actividades.

En relación a lo primero, señalan que, en la modalidad de jardines alternativos, no habría insatisfacción dado que los equipos técnicos a cargo, flexibilizarían los horarios de acuerdo a las necesidades de las madres, como muestra la siguiente cita:

"la modalidad alternativos nunca teníamos reclamos, para nada, y ahí también con una flexibilidad, porque también las técnico es como que si la mamá requiere a las 8 va a estar a las 8, si la mamá quiere hasta las 5, va a estar hasta las 5 ¿ya? y teniendo a veces como recurso dos personas, entonces ...ahí no hay reclamos..."

En relación a lo segundo, sostienen que en los jardines vía de transferencia de fondos, el servicio no se suspendería, como se plantea en la siguiente cita:

“...mientras que los Vía transferencia de fondos no tienen esa opción, digamos, si pueden suspender dos tardes, ¿ya? en esa modalidad, de alguna u otra forma si igual suspenden, pero siguen atendiendo igual a los niños, lo que no pasa en la administración directa.”

Por último, otro elemento que, de acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, genera insatisfacción por parte de las familias (potencialmente usuarias del servicio) son las posibilidades de acceso a una vacante para matricular a sus hijos. En este sentido, señalan que la insatisfacción de las familias se basaría en la priorización realizada por la institución, respecto de la cual percibirían que privilegia a las familias extranjeras (percepción compartida por los equipos territoriales en algunos casos).

Insatisfacción con las posibilidades de acceso

“...la insatisfacción, que he escuchado harto, que los papás reclaman que hay más posibilidades de ingreso a los jardines JUNJI los extranjeros que los propios chilenos, esa queja...” Equipo territorial, Región Metropolitana.

“...lo que está pasando con el ingreso de extranjeros que están en una situación muy vulnerable, sin redes de apoyo, van quedando al tiro en la lista de priorización 1, ingresa casi automático, y la gente que es chilena va quedando, va quedando, va quedando... y los niños que están en situación de discapacidad están en el número 6 de priorización (...) las familias con carteles han empapelado el jardín infantil diciendo que aquí privilegian a los migrantes”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

Y lo otro también es que ahí se ha generado un tema porque... no sé si todavía existe la prioridad para... y ahí, “eso queda... van ingresando los... esos niños, cierto, extranjeros primero y van quedando los chilenos fuera”. Equipo territorial, Región de O’Higgins.

“...nosotros no tenemos muchos niños extranjeros en los jardines, de nacionalidad extranjera, pero sí de padres extranjeros en términos de demandas y necesidades que la “población chilena” ...reclaman un poco esto, que para ellos es injusticia de que los cupos sean utilizados más por niños extranjeros o por familias extranjeras que por familias de aquí de la región”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

7.4.3 Dispositivos de identificación de necesidades

En el análisis de los dispositivos de identificación de necesidades de las familias, los equipos territoriales refieren una serie de instrumentos e instancias. Estos dispositivos son, en general, establecidos desde el nivel regional e implementados por las unidades educativas.

De acuerdo a lo señalado por los equipos territoriales, los principales dispositivos utilizados para la identificación de necesidades de las familias, son los siguientes:

Dispositivos de identificación de necesidades

- Ficha de ingreso y matrícula
- Cuaderno de trayectoria de aprendizaje
- Entrevistas y visitas domiciliarias
- Sistema de atención ciudadana
- Diálogos ciudadanos
- Conversatorios con las familias

Estos dispositivos, básicamente, procuran identificar información relevante acerca de las familias y los párvulos, asegurando el registro sistemático de la información con el fin de permitir su revisión y análisis. Entre estos instrumentos, se encuentran la ficha de ingreso y matrícula y el cuaderno de trayectoria de aprendizaje, que permiten levantar información acerca de las características y expectativas de las familias y requerimientos específicos de atención de los niños; por su parte, el Sistema de Atención Ciudadana, recoge las inquietudes, reclamos y observaciones emergentes, de manera formal y sistemática.

Ahora bien, las entrevistas y visitas domiciliarias son una estrategia que se aplica de manera selectiva de acuerdo a requerimientos emergentes en el trabajo con los niños y sus familias, por lo que, de acuerdo a lo señalado por los equipos territoriales, difieren de los instrumentos recién mencionados, en relación al registro de la información que se recaba en ellas, que no necesariamente sería sistemático.

Por otra parte, las estrategias identificadas como “conversatorios” y “diálogos ciudadanos” se insertan en la Política de Reconocimiento de las familias y, por tanto, pretenden generar espacios para conocer y compartir los intereses específicos de estas, generando mayores niveles de participación en la planificación del trabajo de cada unidad educativa.

Específicamente, la información que se recaba con los dispositivos señalados, de acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, es la siguiente:

Información

Características socioeconómicas de las familias

- Conformación del grupo familiar
- Educación y ocupación de los padres
- Hábitos y costumbres de las familias

Características del niño

- Hábitos del niño (alimentarios, sueño, etc.)
- Características de salud

Expectativas pedagógicas

- Contenidos de aprendizaje
- Metodologías de aprendizaje

Entre los dispositivos señalados la ficha de ingreso y matrícula, es identificada como un dispositivo central, en tanto permite mapear las características de las familias que atiende cada jardín.

Ficha de ingreso y matrícula

"...permite pesquisar, por ejemplo, si requiere horario de atención extendida, si el niño tiene alguna necesidad, alguna intolerancia alimentaria, alguna alergia alimentaria, que son aspectos más de salud... eh... sí tiene, por ejemplo, en qué trabaja la mamá, el papá... uno se puede armar, más o menos, un panorama de la dinámica familiar del niño, con quienes vive, cómo duerme, etc., dónde vive... tú te puedes como formar una percepción general del entorno y del contexto en que el niño crece y se desarrolla, ¿cierto? eso también, siento, te permite pesquisar sus principales necesidades..." Equipo territorial, Región de Tarapacá.

"Hay una ficha... nosotros tenemos un sistema, que es el sistema de ingreso y matrícula, que es una ficha completa, donde esta ficha te especifica el nivel socio-económico, las necesidades educativas especiales del niño... se basa digamos tanto lo que es la familia como el niño". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"...la entrevista inicial que se hace con la ficha de matrícula, se tiene conocimiento de la panorámica social y educativa de esa familia". Equipo territorial, Región de Atacama.

En relación a los Cuadernos de trayectoria de aprendizajes, los equipos territoriales señalan que son una estrategia importante para los jardines, en las que se recogen principalmente las expectativas pedagógicas de las familias, ofreciendo un espacio concreto en el que manifestar sus intereses. En este sentido, también, se constata la percepción de que es un instrumento que ha mejorado en el tiempo, transitando desde un instrumento de uso del jardín para el registro de información sobre el proceso de aprendizaje de los niños, que se comunicaba a las familias, a un instrumento que recoge las expectativas, necesidades e intereses de las familias sobre el aprendizaje de sus hijos.

Cuaderno de Trayectoria de aprendizaje

"Es un dispositivo importante y no menor porque además tiene que ver con la incorporación realmente y con relevar esta participación y reconocimiento de cada familia, en su particularidad, en relación a su proceso formativo de sus propios hijos... Las expectativas que tienen del jardín, que es lo que quieren que el jardín entregue desde lo educativo..." Equipo territorial, Región Metropolitana.

"...es un dispositivo y estrategia a nivel país, y por supuesto a nivel regional que tiene que ver con las trayectorias de los aprendizajes de los niños y las niñas...Y eso que fue mejorado, porque antes era... netamente era como un formato de entrevista, donde la educadora informaba acerca del aprendizaje de los niños y eso, ese instrumento se fue mejorando, mejorando, hasta llegar a este que ahora se llama trayectoria de aprendizaje, y eso también, claro ahí a las familias se les da como la información de estos aprendizajes de los hijos..." Equipo territorial, Región Metropolitana.

"...la trayectoria de aprendizaje que, en el fondo, es un instrumento cualitativo para que se trabaje con las familias con respecto al aprendizaje de los niños y las niñas". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"...la trayectoria, ahí también surgen... lo diagnósticos participativos a principio de año (...) si, dispositivos hay varios". Equipo territorial, Región del Bio Bio.

"...existe también la trayectoria de aprendizaje, que se trabaja la visión que tiene la familia, el equipo educativo que tienen de los niños..." Equipo territorial, Región de Atacama.

Además de las estrategias mencionadas, se constata la presencia de estrategias utilizadas de acuerdo a requerimientos específicos. Estas estrategias son el desarrollo de **entrevistas con las familias y de visitas domiciliarias**.

Entrevistas y visitas domiciliarias

“Generalmente son encuestas y entrevistas...” Equipo territorial, Región Metropolitana

“...las entrevistas personales...” Equipo territorial, Región del Bio Bio

“Lo otro es la entrevista que a las familias también se pueden hacer por otras situaciones que vayan surgiendo...”
Equipo territorial, Región de Tarapacá

“...según las situaciones de algunas familias, profundizan en algunas entrevistas, visitas domiciliarias, coordinan con programas de la red, programan con la red SENAME, según las condiciones...” Equipo territorial, Región de Atacama

“...entrevistas, pero también visitas domiciliarias, en el caso puntual de los niños con necesidades especiales muchas veces tenemos que hacer el trabajo con red con Teletón, con SENADIS, para realizar igual visitas domiciliarias y ver la necesidad tanto del niño como de la familia y el apoyo (...)” *“Generalmente lo hacen desde los jardines en situaciones de niños con necesidades especiales, la asesora de educación diferencial en compañía muchas veces de alguno de los colegas, nutrición, salud, educación, dependiendo igual la temática que uno quiere abordar”* Equipo territorial, Región de Los Lagos

Como se mencionó, el **Sistema de Atención Ciudadana** ofrece una plataforma formal para el ingreso de todo tipo de observaciones desde las familias, a la que pueden acceder a través de internet, o de manera presencial.

Este sistema permite el acceso expedito a la información y el análisis de esta por parte de los encargados, lo que es valorado por los equipos territoriales, como una gran herramienta, ordenada y rigurosa.

Valoración del Sistema de Atención Ciudadana

“...puede ser por internet, puede ser presencial (...) es una fuente de información y que se conoce muy bien... la estadística de cómo está uno respecto de estas situaciones durante un año... cuántos reclamos recibimos, cuántas felicitaciones y también ahí se analiza esta información y se toma como equipo para poder dar oportunidad de mejora y trabajar en ellas. (...) Este sistema es muy organizado porque también tiene una plataforma donde las funcionarias ingresan mensualmente toda la información y ahí se generan los reportes sobre cómo va la región (...) puede decir felicitaciones, reclamos, sugerencias... y el tiempo que se va dando respuesta, porque tiene que ver con la transparencia del servicio y tiene tiempo acotado, 5 días, 10 días, 15 días dependiendo del... depende de lo que se esté consultando...” Equipo territorial, Región de Atacama

“Es un sistema altamente sistematizado... (...) hay metodologías para cada procedimiento, todo tiene trazabilidad en el SIAC [Sistema de Atención Ciudadana], está asociado principalmente con la calidad del vínculo que se genera con la comunidad...” Equipo territorial, Región de Los Lagos

Por otro lado, como se señaló, en el contexto de la implementación de la Política de reconocimiento de las familias, se establecen estrategias para contar con espacios de intercambio de inquietudes, intereses y necesidades, con las familias. Estas estrategias son denominadas por los equipos territoriales como *Conversatorios y Diálogos Ciudadanos* y convocan a los equipos regionales y de las unidades educativas, además de redes que trabajan con los jardines.

Los distintos equipos regionales reconocen y valoran esta estrategia como un espacio de participación concreta y directa de las familias y como un insumo relevante para la planificación y el trabajo, tanto de los jardines como de los equipos regionales.

Valoración de los conversatorios y diálogos ciudadanos

“Entonces, se convoca con una invitación, las familias llegan, se hace una metodología de una pequeña presentación de la temática, se hacen 3 preguntas que resuelven en los grupos y después se hace un plenario y esa información se recoge y se entrega... se queda en el jardín como un insumo para que ellos puedan... como para que ellas lo puedan volver a revisar y así se dan acciones dando respuesta a lo que las familias plantean (...) Alimenta al propio jardín infantil y a los equipos que participan...(...) Y a nuestra política regional. Equipo territorial, Región de Atacama.

“...se realiza convocando a las familias en... primero una reunión con la directora viendo las necesidades y las temáticas que se puede trabajar con su familia y cuando viene la directora... Entonces, ahí se sacan algunas temáticas y con esas temáticas se invita a un diálogo ciudadano, se invita a la comunidad, a las redes, se invita a todos los que estén vinculados con el jardín infantil y que puedan aportar también el trabajo del... al trabajo del jardín desde su proyecto educativo, desde las necesidades que vayan surgiendo”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“Los diálogos ciudadanos... a la luz de nuestra política de reconocimiento y participación de la familia y ahí generamos estos diálogos, estos encuentros, recogiendo qué es lo que ellos quieren de la institución y se dan estas cosas, por un lado, educación y también la protección de sus hijos, pasando por el bienestar, por el buen trato. Yo creo que esa es una de las herramientas con las que hemos podido recoger lo que esperan las familias de nuestra institución”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“Hay conversatorios a nivel institucional (...) Conversatorio de vida saludable, conversatorio en relación a la atención de la diversidad... tenía que ver con cómo ellos percibían, era un espacio de escucha por supuesto, era un espacio de levantamiento para poder conocer la percepción de las familias con respecto de, no solo JUNJI, si no específicamente su propia unidad educativa...” Equipo territorial, Región Metropolitana.

“yo he ido a dos, ..., de vida saludable, también era con familias...Si, desde la alimentación, desde los requerimientos de ellos, ellos hacían preguntas, por ejemplo, de lo de la minuta que de repente es muy saludable para algunas personas, decían que les faltaba como más aliño...” Equipo territorial, Región Metropolitana.

En el contexto descrito, los equipos territoriales, en general, señalan que ellos no implementan estrategias directas de levantamiento de información para la identificación de necesidades de las familias, sino que acceden a dicha información a través del levantamiento que realizan las unidades educativas, lo que les comparten directamente sus directoras y las estrategias institucionales, como el Sistema de Atención Ciudadana.

Ausencia de levantamiento directo de necesidades de las familias

“...no tenemos muchas, tampoco estrategias para con las familias en sí, nosotros usamos como puente a las directoras, no es que nosotros convoquemos a las familias y hagamos... en este momento no tenemos nada formal, pero sí usamos a las directoras para obtener muchos insumos...”

“...entrevistas, conversaciones de pasillo... eh... que, en el fondo, son los termómetros porque lo vamos cruzando como equipo... a veces también nos focalizamos en los reclamos que ingresan...” Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En este ámbito, hay equipos que difieren de esta percepción, en tanto, refieren realizar acciones concretas de levantamiento de información con las familias. Estos equipos son específicamente los vinculados a trabajar con niños con algún tipo de condición de salud o necesidad especial.

“Yo realizo entrevistas directo con los apoderados (...) para poder conocer todo lo que fue pre, post al parto y también recabar información de los niños (...) Nosotros trabajamos bastante directamente con las familias porque para nosotros es súper importante conocer todo lo que refiere al niño, qué le gusta, qué no le gusta, qué situaciones lo desregulan... eh... no sé po, textura, alimentación... todo eso po”

“...específicamente en el caso mío cuando hay alguna demanda propiamente tal de salud o propiamente tal de alguna alimentación especial que requiere el niño, entonces, ahí sí trabajamos directamente nosotros, equipo técnico, nutricionista, para saber cómo es lo que están haciendo en la casa y cómo es lo que nosotros lo vamos a apoyar...” Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En relación al uso de la información levantada con los dispositivos institucionales, el Sistema de Atención Ciudadana, cumpliría un rol fundamental, dado que a partir de este se activarían procedimientos y canales para la gestión de las diferentes necesidades que el sistema recoge, actuando como un sistema de derivación de requerimientos.

Derivación de requerimientos

“Claro, la encargada del SIAC nos deriva a su director según el área de acción que tenga, con lo que esté relacionada y ahí su director deriva al coordinador y aquí también se ve a los súper... y luego llega a los supervisores y ven a quién se le designa la investigación para dar la respuesta, el trabajo de respuesta...” Equipo territorial, Región de Atacama.

“...dependen de hecho directamente del director regional, por eso es que es tan relevante, el cómo se recoge esta información por el valor que se le entrega y por la calidad de la respuesta, se vincula con todas las áreas de las instituciones...” Equipo territorial, Región de Los Lagos.

Por otro lado, entre los dispositivos revisados, aparece una observación interesante —aunque es referida de manera acotada por un equipo territorial— sobre las reuniones de apoderados. Al respecto, se constata la percepción de que los equipos técnicos de los jardines sobrevalorarían las reuniones de apoderados como instancias efectivas de comunicación e identificación de necesidades de las familias, lo que es

cuestionado por el equipo territorial de la Región de O'Higgins, en tanto tendría un alcance acotado, principalmente, por su baja convocatoria.

Sobrevaloración de reuniones de apoderados

"...igual hay un tema ahí con las reuniones de apoderados porque... eh... más o menos cuánto debe ser un porcentaje de participación... el 50% en general y cuál es la disyuntiva ahí, que las chiquillas siguen... eh... manifestando que su principal estrategia de comunicación con las familias es la reunión de apoderados cuando en muchos casos no llegan ni a la mitad, entonces, cómo presentar esa estrategia si no necesariamente estás incluyendo al resto (...) pero es que ahí también hay un tema del horario en que se realizan las reuniones de apoderado". Equipo territorial, Región de O'Higgins

Por último, en el análisis de los dispositivos utilizados para la identificación de necesidades, se constatan una serie de percepciones de los equipos territoriales respecto a limitaciones en la implementación de estos. Estas limitaciones son, principalmente, atribuidas a las características de los equipos técnicos a cargo de su utilización.

Entre estas limitaciones los equipos territoriales destacan lo siguiente:

- Escaso registro de datos y análisis de los datos disponibles
- Dependencia del liderazgo del jardín
- Carencia de habilidades por parte de los equipos técnicos (técnica de entrevistas y *rapport*)
- Escaso cuidado del encuadre requerido para estos propósitos
- Foco sobre información poco relevante.

Sobre el registro de información y análisis y uso de los datos disponibles, los equipos territoriales identifican dos principales limitaciones, específicamente, en el uso de la ficha de ingreso y matrícula. Por una parte, el equipo territorial de La Región de O'Higgins, señala que, en algunos casos, es completada de manera escueta, dejando sin información algunos ítems significativos sobre las familias y los niños. Por otra parte, el equipo territorial de la Región de Atacama, alude al escaso análisis y uso de la información, recogida con la ficha, por parte de los equipos técnicos de los jardines.

Fichas incompletas

"El tema es que acá, por un tema de tiempo, como bien dicen los chiquillos, nosotros tenemos una diversidad que tienen, por ejemplo, una encargada o dos encargadas, entonces, a veces el tema del tiempo a ellas lo único que les permite es ingresar, digamos, los datos del niño o del papá y era... y se ingresa la ficha, pero no se toman en cuenta los demás datos que son el nivel socio-económico, la necesidad o motivo especial, pueblos originarios... un sin fin de... si pertenece a Chile Solidario... entonces, hay un sin fin de otros datos que, a lo mejor, podemos recabar de los mismos sistemas que tenemos nosotros, pero que en estos momentos no se está haciendo y estamos al debe, digamos, ahí con eso... como la patita media coja". Equipo territorial, Región de O'Higgins

Escaso análisis y uso de la información

"E1: ...pero como te decía, eso se hace como una estadística: tengo tantas madres que tienen cuarto medio, tengo tantas madres que están estudiando, tengo tantas familias monoparentales, etc... ¿te fijas? como una estadística... pero cuando vamos al meollo del asunto, a ver las condiciones de esa familia, es ahí donde se hace

como una barrera... (...) por ejemplo, un niño viene con su ropa que no está muy limpia, muy fragante y cuestionamos a esta señora de sucia, no lava, qué sé yo, no lo atiende y estamos ahí con que es una negligencia, pero no vamos a ver dónde vive esa mujer, dónde vive esa familia

E2: No se utiliza la información.

E1: Claro. No se utiliza esto que yo tengo en la ficha de matrícula, esta estadística, no se utiliza, entonces, no veo más allá y cuestiono, como que me olvido, hago un velo en eso y voy en el día a día, entonces, ahí es donde yo digo que no tenemos este rol social que debiéramos tener como agentes educativos, se pierde..." Equipo territorial, Región de Atacama

Por otro lado, las limitaciones referidas a la dependencia del liderazgo del jardín dan cuenta de que el sistema no asegura la adecuada implementación de los dispositivos, sino que es sensible a las características de cada equipo, asimismo se constata que los equipos territoriales atribuyen una alta dependencia de este proceso a las características de los equipos técnicos, en los que perciben necesidades importantes de capacitación al respecto.

Dependencia del liderazgo del jardín

"Las estrategias son diversas dependiendo del liderazgo del jardín. Eso es importante también destacar, que hay jardines que obviamente han fortalecido y tienen estrategias, como las llaman, sistemáticas, más permanentes... por ejemplo, entrevistas con las familias, encuestas con las familias, reuniones, asambleas, que pueden obtener información... eh... versus otras que quizá no lo tienen de esa manera" Equipo territorial, Región de Tarapacá.

"No, hay algunos jardines que la tienen y otros no y que tiene que ver, más que nada, con la necesidad que tiene la agente educativa de conocer qué es lo que la familia quiere para enseñarle a los niños, por ahí va eso..." Equipo territorial, Región de Atacama.

Carencia de habilidades de los equipos técnicos

"...cada quien tiene una forma o las preguntas son distintas... no necesariamente van a apuntar a lo que quieren recoger, entonces, ahí hay trabajo que hacer como de alguna manera para poder recoger... o que ellas tengan la claridad y la certeza que aquello que quieran recoger es lo que están preguntando, que no necesariamente es lo mismo que preguntan". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"...hace falta entregarle más herramientas para poder hacer una entrevista que realmente logre obtener la información que... que la persona... que el encargado necesita" Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"...va a depender, digamos, cómo realiza la entrevista la persona ... en el fondo, realizar entrevistas también requiere una habilidad de quien entrevista porque sobre todo en mi situación cómo vas a abordar temas que son dolorosos [Sensibles] muy sensibles... eh... también tienes que lograr conectarte muy bien, lo que le llaman los psicólogos... generar rapport con la otra persona porque te va a contar detalles íntimos de su vida, de situaciones..." Equipo territorial, Región de Tarapacá.

"yo ahí sí creo lo que ..., que más allá de que, aunque tu estructuras por preguntas una entrevista, yo creo que hay que capacitar en el arte de cómo entrevistar, de generar eso porque no, no todas las personas generan la confianza como para que el apoderado realmente se abra y cuente lo que le sucede porque es necesario poder llegar a ese fondo de su corazón, ¿cierto?, para poder entender por qué esa persona actúa de esa manera y eso va a incidir en su hijo. entonces, esa habilidad yo creo que nos falta". Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Encuadre de los dispositivos (informalidad)

"...las entrevistas a veces no son realizadas de la mejor forma... eh... porque se hacen, así como a la pasada, así como cuando viene a buscar al niño yo hablo con la mamá, de pasillo, no hay una formalidad... entonces, no hay como darse tiempo..." Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"Yo hago el mea culpa de que quizás las chiquillas utilizan estrategias, pero no necesariamente con el sentido de recolectar información, pero si la recolectan, no la tenemos registrada como la pauta, encuestas, entrevistas, pero buscan estrategias para conocer a sus familias" Equipo territorial, Región Metropolitana

Foco en información no relevante

"...tiene que ver con las habilidad de las personas que realizan las entrevistas y ahí nos vamos al carajo... porque resulta que hay muchas unidades que saben las educadoras quién es el pololo de la mamá, quién es el amante de la mamá, qué es lo que hace después del horario... que no sirve para nada y tienen habilidades de entrevista para eso... geniales... pero cuando necesitamos relevar una entrevista para casos puntuales que tienen que ver con el proceso del niño, habilidades temas sociales de protección no tienen idea..." Equipo territorial, Región de Tarapacá.

7.4.4 Análisis dimensiones del servicio

7.4.4.1 Infraestructura

En el análisis de la infraestructura de los jardines se constata diferencias de acuerdo a las características de cada jardín. Entre estas diferencias, las principales se encuentran entre:

- Jardines antiguos y nuevos y;
- Jardines de distintas modalidades

En cuanto a las diferencias entre los jardines antiguos y nuevos se constata que los antiguos se refieren específicamente a jardines clásicos. Estos tendrían una infraestructura de menor calidad; condición que es percibida concretamente por las familias, a partir de su comparación con otros jardines de la Junji.

Diferencias entre jardines antiguos y jardines nuevos

"...muchas familias hacen comentarios "oiga tía, pero pucha, mire... que el jardín que..." conoció un jardín nuevo acá, no sé "y... tienen todo, tía", ...y se dan cuenta que en el jardín de ellos, como jardín clásico, del año de la pera... 20 años o más... pucha, esta... estamos con rejas o con... cierto, con áreas perimetrales de madera que están podridas, que se están cayendo, entonces, [Termitas] ellos se dan cuenta de que hay una diferencia abismante en cuanto también la cantidad de recursos en infraestructura, o sea, por qué si somos la misma institución, ellos tienen este equipamiento y nosotros... se nos están cayendo las paredes..." Equipo territorial, Región Metropolitana.

No obstante, la percepción respecto a los jardines clásicos antiguos se ve matizada dado que se reconoce un mejoramiento en las condiciones de estos, a partir de proyectos de reconstrucción.

Mejoras en la infraestructura de los jardines clásicos antiguos

“los primeros que nacieron fueron los jardines clásicos, digamos, entonces, esos tienen una infra con las salas con una dimensión pequeña, tienen unas ventanas que son de arriba, por lo tanto, son más oscuras... en algunos no tenían baños dentro del espacio de aula, por lo tanto, hicieron modificaciones, redijeron el espacio de las aulas, etc., pero son los mínimos porque la gran mayoría ya tiene esta otra dimensión”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“Ahora en el programa clásico ahí te va a variar, hay una tremenda fortaleza en ese punto. A pesar de que hay jardines más antiguos y más nuevos. Hay políticas de reconstrucción, etc.” Equipo territorial, Región del Bio Bio.

De todos modos, en el contexto de la distinción entre jardines clásicos antiguos y nuevos, la diferencia de modalidad, es la más destacada por lo equipos territoriales, siendo, en general, los jardines clásicos los que tendrían mejor infraestructura y los jardines alternativos, una infraestructura más deficiente. Respecto de los jardines de VTF habría diferencias de acuerdo a los diferentes sostenedores.

En relación a los jardines alternativos se constata que, de acuerdo a la percepción de los equipos territoriales, algunos no cumplirían con los requisitos mínimos de funcionamiento. Debido a su inserción en un centro educativo diferente, se ha tenido que adaptar a condiciones de infraestructura dadas, lo que en algunos casos afectaría negativamente las condiciones en que funcionaría el programa. Al respecto se aprecia que estos jardines estarían progresivamente a los requerimientos que les permitirían gozar del Reconocimiento oficial.

Diferencia entre jardines de VTF

“... hay VTF que son maravillosos y otros no...” Equipo territorial, Región del Bio Bio.

Condiciones mínimas de funcionamiento de los jardines alternativos

“...los jardines alternativos, tenemos de todo tipo, de hecho, hay algunos que, de verdad, que las condiciones ni siquiera, para mí, no son ni siquiera mínimas y aun así están funcionando... eh... ¿a qué me refiero con eso? a pesar de que hubieron arreglos de infraestructura, eso no lo niego, pero para mí un jardín infantil todavía no hay un baño para las funcionarias, todavía, eso no es un mínimo, estamos por debajo... eh... y por supuesto, si no puede convivir el adulto que está allí tampoco están las condiciones para que conviva el resto de los apoderados, o sea, con suerte está el espacio para que convivan los niños...” Equipo territorial, Región de O’Higgins.

Jardín alternativo inserto en un centro educativo

“...el programa alternativo... o sea, no ocupan una estructura propia diseñada para ellos, sino que ocupan espacios, digamos, que son comunes, propios de lo que es la misma comunidad local, que pueden ser juntas de vecinos, sedes o algún aula de alguna escuela, que esté inserta dentro de una misma escuela, entonces tienen condiciones de infraestructura totalmente distintas...” Equipo territorial, Región de Atacama.

Acceso al Reconocimiento oficial

*“Y lo otro es que esos programas ahora recién se están haciendo un estudio para la acreditación de la infraestructura y de las condiciones que tienen que ser para ser un programa educativo formal. ... Acreditado (...)
...Para una certificación [Como para un estándar de calidad] para estándares de calidad que se debe entregar,*

entonces, ahora se está recién haciendo ese estudio. Por ejemplo, los metros cuadrados de una sala, los baños... eh... la calidad de la luz, la ventana...". Equipo territorial, Región de Atacama.

"...mira, algo tan simple que es el reconocimiento oficial, con las condiciones mínimas para funcionar, esos jardines no los tienen, como la calefacción en algunos jardines, el espacio, los baños, iluminación... todo lo que involucra la infraestructura" Equipo territorial, Región del Bio Bio.

En relación a la superación de las condiciones precarias de infraestructura en las que funcionan los jardines alternativos, incluso, frente a la necesidad de renovación propias de las exigencias del Reconocimiento oficial, se encuentran distintas percepciones. Al respecto se destacan las siguientes:

- Percepción de avance en el mejoramiento de la infraestructura.
- Percepción de estancamiento de la inversión y el mejoramiento de la infraestructura.

Distintas percepciones sobre la mejora de la infraestructura en los jardines alternativos

"Se ha avanzado bastante, se ha inyectado harto recurso... eh... como dicen, se va... en algún momento se mejoraron las condiciones para los alternativos hasta tratar de llegar a piso mínimo...". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"O sea en alternativos tenemos mucha deficiencia ya hace muchos años tampoco que no se ha invertido en la mejora de estos jardines, tenemos jardines en que el piso está sobre un humedal entonces todo el material se pasa humedad, otros que no tienen buena calefacción, otros que tienen una taza de baño para todos los niños que van porque la otra está quebrada y no se ha conectado, otros que están con goteras, otros que por lo viejo de la infraestructura entran los ratones...". Equipo territorial, Región de Los Lagos.

Por otro lado, en relación a los elementos que explican las condiciones de la infraestructura que tienen los distintos jardines se encuentra tanto la inyección de recursos como la mantención que se realiza y la calidad de la construcción de estos.

Elementos que explican las condiciones de la infraestructura

- *"...entonces no se ha hecho una inyección fuerte de recursos para subsanar estos programas, para arreglarlo y que esté en buenas condiciones".* Equipo territorial, Región de Los Lagos.
- *"El problema es que se van deteriorando los jardines... porque con el tiempo no le hacen la mantención necesaria".* Equipo territorial, Región de Tarapacá.
- *"...algunos establecimientos nuevos no cumplen con la calidad y han tenido que suspender desde el inicio ...falla en la construcción, el caso de las calderas es la más frecuente".* Equipo territorial, Región de Los Lagos.
-

Este último punto es de alta incidencia en la condición en la que operan los jardines, en tanto, en algunos casos ha implicado la suspensión del funcionamiento del jardín y la consiguiente reubicación de los párvulos en otros jardines, el funcionamiento de equipos técnicos y grupos de párvulos más numerosos, en espacios reducidos. Esto, de acuerdo a la percepción de los equipos territoriales tiene las siguientes consecuencias:

- Problemas de clima laboral entre funcionarias
- Insatisfacción de las familias
- Riesgos de mayor accidentalidad de los párvulos dentro de los jardines

7.4.4.2 Recursos y materiales

Con respecto a la provisión de recursos y materiales educativos el principal hallazgo es que los equipos territoriales perciben una brecha significativa en el acceso a recursos entre jardines de distintas modalidades.

Al respecto se recogen principalmente las siguientes percepciones de los equipos territoriales:

- Diferencias significativas entre jardines de diferente dependencia
- Abundancia de recursos de alta calidad en jardines de administración directa.
- Menor provisión en jardines VTF, especialmente municipales
- Situación crítica en algunos jardines VTF de dependencia municipal.
- Adecuada provisión en jardines VTF de algunos sostenedores no municipales.

En este contexto, los jardines de dependencia directa de Junji, ya sea clásicos o de modalidad alterativa, accederían a recursos valorados como abundantes y de calidad por los equipos territoriales entrevistados. Asimismo, se considera que los jardines alternativos tendrían, desde hace poco tiempo, las mismas posibilidades de acceso a recursos de alta calidad que los jardines clásicos y que no habría diferencia con los jardines ya sea alternativos o clásicos de sectores rurales.

Diferencias significativas entre jardines de diferente modalidad

“Yo creo que se ha avanzado harto en los temas de recursos, en lo que es material de enseñanza y material bibliográfico y... ahí hay una brecha absolutamente grande entre administración directa, que son los clásicos o alternativos y lo que es VFT... (...) Yo creo que la JUNJI ha inyectado muchos recursos para poder... y, además, es de calidad po, o sea, independiente que todos los años haya grandes compras... eh... viene también el tema que son de calidad...”. Equipo territorial, Región de O’Higgins.

Abundancia de recursos de alta calidad en jardines de administración directa, clásicos, alternativos y rurales.

“Si tú me preguntas a mí, JUNJI, del año ’88 a 2003 de material didáctico, material de enseñanza a hoy día 2019, nosotros tenemos un material de excelencia... o sea, de enseñanza de excelencia, buenos libros, buen material didáctico, buena infraestructura, por lo tanto, sí, la JUNJI ha ido aumentando su calidad frente a lo que hoy día pudieran tener los jardines de transferencia de fondo”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“...también en material, o sea, no... JUNJI tiene una diversa... uh, una variedad, cantidad de material educativo... eh... buena, buena, versus los vía transferencia de fondo...”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

“Los alternativos están súper bien porque son de... igual de JUNJI”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“...de lo que es material... eh... de enseñanza... eh... bueno, la fortaleza es... eh... la fortaleza del material de enseñanza tiene que ver con el presupuesto... eh... que para nuestra región yo considero que es harto, teniendo en cuenta de que en otros años esto ha ido aumentando”. Región de Atacama.

“...en un contexto rural (...) ...también tienen como esas ventajas y en infraestructura yo diría que súper bien equipados, el equipamiento, el mobiliario... yo diría que el material didáctico es como la misma calidad que llega a los jardines de... les llegan los materiales que llegan a los jardines clásicos... y de alta calidad”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Por otro lado, entre los jardines más desprovistos de recursos se encontrarían los jardines VTF (vía de transferencia de fondos) y, entre estos, lo de dependencia Municipal. Sobre estos últimos, en el análisis destaca la percepción de precariedad en las que funcionarían algunos, los que, incluso, no accederían a los recursos mínimos para su funcionamiento.

Menor provisión de recursos y materiales en jardines VTF

“Mira, debilidades yo quería mencionar también en lo pedagógico en los jardines vía transferencia de fondo... también eso va a ser relativo a la entidad que los administre porque nos pasa lo mismo que nos pasa con las municipales... como que con las municipalidades es el mayor conflicto... las municipalidades yo diría que... a mi juicio... Tierra de nadie, justamente. Si uno le pudiera poner un título es como tierra de nadie... tú vas y haces una sugerencia, pero eso puede que se tome, puede que no”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“Los VTF compran y depende del departamento municipal, por ejemplo, en [algunos] cero [recursos]”. Región del Bio Bio.

“...entonces, igual hay un tema en la muni, que es más política que las otras organizaciones y eso también va en desmedro de, como decía... del mobiliario... eh... yo que me paseo por todos los jardines, puedo decir que hay un marcado, no sé, retroceso podríamos decir de jardines de municipalidades con respecto a los demás”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“...porque justamente estamos hablando de una comuna, de un jardín VTF donde llevan 6 años y no se adquiere nada, nada de lo que es material de enseñanza ni bibliográfico, entonces, las diferencias están a la vista”. Región de O’Higgins.

“Pero después se supone que en la transferencia de fondo va plata para la mantención y para la adquisición de material didáctico, material de enseñanza, no cierto, y mobiliario... y ...uno siempre dice que cuando entra la plata a la municipalidad, entra al triángulo de las Bermudas, no cierto, es como que se utiliza en montones de cosas menos en las cosas de los niños...”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Situación crítica en algunos jardines VTF de dependencia municipal

“...también hay un número de funcionarias que, a veces, la transferencia de fondo no alcanza para cubrir los sueldos totales y así, entonces, si no alcanza para los sueldos, tampoco hay compra de material, tampoco hay compra de material de enseñanza, material... todo se ve... se ve afectado en el funcionamiento... útiles de aseo, materiales de oficina... entonces, funcionan... y ahí empieza como esto también comienza a generar como dificultades con las familias porque se les pide que, por favor, si pueden cooperar con eso...”. Equipo territorial, Región de Atacama.

No obstante lo anterior, entre los jardines VTF habrían excepciones que dependerían del sostenedor a cargo. Es decir, que, en los jardines de Vía de transferencia de fondos de sostenedores específicos, habría una adecuada provisión de recursos y materiales.

Jardines VTF con una adecuada gestión de recursos y materiales

“Hay algunas organizaciones como Hogar de Cristo, que efectivamente ellos sí reponen, ellos también tienen buen material de enseñanza... eh... preguntan por lo menos replican lo que uno mismo tiene, pero no así los municipios, los municipios como que las lucas se pierden”. Región de Tarapacá.

Además, en el análisis de los equipos territoriales se constata que la percepción sobre la brecha existente entre jardines de distinta dependencia, es compartida institucionalmente, dando lugar, incluso, a la identificación de diferentes categorías de niños, determinada por la calidad de la experiencia de aprendizaje que el jardín les ofrece.

Visión sobre categorías de niños de acuerdo a los jardines a los que acceden

“Antiguamente nosotros siempre decíamos... teníamos un dicho, que estaba un niño de primera, un niño de segunda, un niño de tercera, inclusive un niño de cuarta... (...) Un niño de cuarta, dentro del mismo programa; dentro del mismo programa, sí... los clásicos, obviamente, siempre han estado de primera categoría, después venían los VTF, después los alternativos...”.

“Los alternativos primero, después los VTF... y los comunitarios son... en el último, porque ahí sólo abasteces la alimentación... nada más, no hay nada más”. Región de O'Higgins.

En relación al proceso de adquisición de recursos y materiales, se constata que los equipos territoriales destacan como un aspecto positivo en el proceso, la participación de los equipos técnicos en la selección de estos. No obstante, el equipo territorial de la Región de Atacama, alude a algunos obstáculos en el proceso, como la concentración de la selección en las directoras de los jardines y escasa participación de los equipos técnicos, escasa claridad de las directoras respecto al inventario del jardín como condición para la adecuada selección de materiales y, limitaciones en la selección de recursos específicos, desde cada jardín, por condiciones establecidas por los proveedores respecto a una cantidad mínima de venta.

“...esta decisión queda más en la directora y no chorrea a que todo el equipo pueda conocer el material y que... eh... también decida”

“...la directora que debiese tener control de la gestión no tiene claridad tampoco...”

“...el proveedor dice que despacha sobre \$50.000, entonces, ese jardín pierde \$10.000”. Equipo territorial, Región de Atacama.

Por último, entre las principales diferencias administrativas a las que se atribuye las dificultades de estos jardines (VTF) para lograr una adecuada provisión de recursos es la subvención escolar, sujeta a la asistencia de los párvulos.

“...lo que es referido a la asistencia de los VTF, que ellos reciben subvención, nosotros no... existe esa distinción... no sé qué pasaría si fuera así (risas) tendríamos mejor asistencia...” Equipo territorial, Región de Atacama.

7.4.4.3 Alimentación

La alimentación en los jardines infantiles se constituye como un proceso central del servicio ofrecido. De acuerdo al análisis de los equipos territoriales, se constata que su principal desafío es la atención de requerimientos específicos en la alimentación de los párvulos, siendo la forma como se resuelven estas demandas un factor determinante en la calidad del servicio y la satisfacción de las familias.

En este contexto, se constatan las siguientes procesos y prácticas relacionadas con la alimentación en los jardines:

- Gestión de los requerimientos alimentarios
- Activación de protocolos de alimentación desde el hogar
- Abordaje pedagógico de la alimentación de los párvulos

En primer lugar, se observa que los requerimientos alimentarios de los párvulos tienen relación con aspectos culturales y de salud, entre las que se encuentra lo siguiente:

Características alimentarias de los párvulos

- Intolerancia o alergia alimentaria
- Rechazo a ciertos alimentos (párvulos con Síndrome del espectro autista)
- Costumbres culturales alimentarias específicas (familias inmigrantes)
- Opciones alimentarias particulares (vegetarianos, veganos, etc.)

La percepción de los equipos territoriales es que la gestión de estos requerimientos específicos es un desafío para los jardines, en tanto el servicio de alimentación sería, básicamente, un servicio estandarizado en cada jardín.

En este sentido, si bien los requerimientos propios de la salud de los párvulos se asumen como requerimientos obligatorios de atender, los requerimientos que se generan por aspectos culturales son recientes y exigen una disposición particular de los equipos técnicos para atenderlos.

Atención de requerimientos en un servicio estandarizado

"...inclusive el tema de incluir a la... (...) por una cosa familiar, cultural, veganos y todos... también estamos ahí presentes, porque también hay que informar porque, obviamente, el programa es estandarizado, entonces, como yo siempre les digo, nosotros esto tenemos para ofrecer y esto es lo que podemos acceder y otro flexibilizar".
Equipo territorial, Región Metropolitana.

"La diferencia que tú vas a ver es que los niños del interior, jardines alternativos, por ejemplo, disfrutaban comiéndose la betarraga, se la comen toda... eh... a diferencia que acá no la quieren comer, pero sí los temas como particulares se tienen que abordar con un certificado médico, con una conversación previa porque, claro, es estandarizado el menú y centrada en la cultura chilena". Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En relación a los requerimientos de salud, como se señaló estas condiciones son principalmente las que surgen de cuadros de intolerancia alimentaria y de rechazo a alimentos de determinadas características, producidos por alergias o trastornos del espectro autista, respectivamente.

Alergias e intolerancia alimentaria

"...hay niños que tenemos... alérgicos al huevo, al pescado, a la legumbre, a la zanahoria, a la acelga...". Equipo territorial, Región de Atacama.

"... y, obviamente, el tema de lo que decía la colega de las alergias también se flexibiliza a través de una entrevista y ahí se va acompañando también porque, obviamente, las educadoras... eh... con esto se asustan también..." Equipo territorial, Región Metropolitana.

Rechazo a alimentos en niños con Síndrome del Espectro Autista

"... ha habido como un auge de los niños con diagnóstico TEA... y como con dificultades de integración sensorial múltiple (...) no presentan alergias alimentarias ni nada diagnosticado, pero sí... son selectivos (...) Entonces, el programa alimentario se adapta a cada niño, o sea, yo eso... esa... atención lo encuentro maravilloso, agradecida toda la vida, de hecho, donde puedo decirlo, lo digo... eso es súper personalizado...". Equipo territorial, Región Metropolitana.

El siguiente conjunto de necesidades, como se planteó, son las que se basan en costumbres culturales u opciones familiares. Estos requerimientos, principalmente, ponen a prueba y exigen la iniciativa de los equipos técnicos, dado que muchas veces, si no son resueltos adecuadamente, conllevan que el párvulo no se alimente, o se le exija a la familia retirarlo del jardín.

Costumbres culturales

"...cuando culturalmente tienen un patrón distinto de alimentación ...a mí las tías me llaman por que el niño no se adapta y llora ... porque la comida que hay no le gusta o por ejemplo porque está acostumbrado a tomar el yogurt en la mamadera, que comen con mucha sal, o frito, etc...". Equipo territorial, Región del BioBio.

Opciones alimentarias

"...también familias que se acogen a las dietas veganas o vegetarianas, cuando hablamos de la política de familia ...en los que tú reconoces y valoras el contexto familiar, y lo haces vida en el aula, te encuentras con una disonancia (...) pero no le puedes recibir la comida de la casa porque hay protocolos (...) no se puede intoxicar el niño". Equipo territorial, Región del Bio Bio.

Falta de iniciativa de los equipos técnicos

"Pasa mucho que lo que mencionaban mis compañeras también, que si el niño no come, se llama a la familia, no sé, como una estrategia... (...) de verdad se quedan ahí como dormidas las chiquillas, no tienen como mayor iniciativa de ya, vamos a hacer esto, si no toma la lecha vamos a darle con bombilla, con cuchara, en un... o vamos, no sé... eh... el simple hecho, que era lo que hablaba la Marcela de la comunicación... a ver, en la casa ¿cómo se está tomando la leche?... a lo mejor el niño no toma con saborizante, toma la leche sola o a lo mejor... eh... hay niños que igual tienen... no comen todo junto, el arroz con el guiso arriba, es tan simple como poner el arroz en pocillo y el guiso en el otro". Equipo territorial, Región de Atacama.

Como se señaló, si bien los jardines gestionan la atención de los requerimientos alimentarios de los párvulos, hay casos en que hay limitaciones que implican la activación de protocolos de alimentación desde el hogar.

Protocolo de alimentación desde el hogar

“Nosotros, como institución, tratamos de tratar de adecuar lo que más se pueda. Como te decía, si el niño es alérgico al tomate, se lo cambiamos por otra verdura, si es alérgico a una fruta, como el plátano, se cambia por otra verdura... pero ya cuando es mucho que ya nosotros no podemos entregar porque también tenemos que velar por el bienestar del niño... son muchos alimentos, entonces, por contaminación cruzada y dado que hay niños que, de verdad, chock anafiláctico, tenemos que cuidarnos con eso y ahí se activa... [protocolo de alimentación desde el hogar] ...entonces, no sé po, ejemplo, si el niño es multialérgico, nosotros vamos, los entrevistamos y le explicamos a la familia cuáles son los protocolos que nosotros tenemos y, eh... se activa, no sé, por ejemplo, tenemos un protocolo que es del 2014 si no me equivoco... si el niño es multialérgico no es impedimento que el niño asista al jardín, pero activamos un... protocolo que es alimentación desde el hogar”. Equipo territorial, Región de Atacama.

Por otro lado, el proceso de alimentación en los jardines infantiles también considera un componente educativo que se concreta en iniciativas institucionales como la promoción de la hora de la ingesta como un proceso pedagógico atractivo y la promoción de la lactancia materna, a través de la constitución de salas de lactancia.

Hacer de la ingesta un proceso atractivo y educativo para los niños

“...la hora de la ingesta, es una práctica pedagógica, ¿no?, que cruza temas de hábitos, temas culturales y temas societales también, biológicos”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“Yo creo que hemos avanzado, antes uno le daba la once al niño en el jarrito color café con leche, en la bandejita del mismo color; para el niño era cero atractivo. En esas cosas se nota que ha tenido un avance significativo y los equipos han sido acompañados por nuestros asesores nutricionistas, en como disponer el plato, que el alimento sea lo parecido a la casa, implementar la mesa con el mantel, esperar al niño hasta que coma”. Equipo Territorial, Región del Bio Bio

Salas de lactancia

“Por otro lado, las salas de lactancias, antes no teníamos. El jardín dispone con espacios propicios para que la madre esté tranquila, donde la madre puede ir a amamantar, si quiere puede hacerlo en la sala. Hoy las manipuladoras están capacitadas para administrar el banco de leche, recibirla en las mañanas... Se propicia que le niño reciba su lactancia. Son avances significativos y que la familia valora”. Equipo Territorial, Región del Bio Bio

Por último, se levantan, desde el equipo territorial de la Región de Los Lagos, algunas limitaciones operativas que influyen en el proceso de alimentación y en la satisfacción que logra este servicio, que tiene que ver con el acceso a alimentos, características de las instalaciones y exigencias institucionales y fiscalización de la alimentación de cada niño.

Limitaciones operativas del servicio

“...se cuestiona muchas veces ...la variedad, tipo de preparaciones, porque igual el programa tiene limitantes que tienen que ver en cómo aplicas tú la proyección y la planificación... cómo llegas con recursos a cada jardín, a cada uno de los establecimientos de la red en el día ...ahí por ejemplo tienes unas limitantes, el abastecimiento, los sistemas productivos nacionales (...) no vas a tener las toneladas que necesitas para todos los jardines el mismo día”.

“...también tienes limitantes internas propias, los jardines tienen cocina y espacios de alimentación reducidos... dónde estamos el 90% de los jardines no tiene horno, entonces ahí hay una limitante más

“...el tema de la evaluación... para hacer análisis gramatológicos y que cumplan con lo que está pactado es difícil porque por ejemplo en una cazuela que tiene mucha agua... entonces por eso siempre las preparaciones son como homogéneas, para que el peso que le dé te proporcione de igual manera más o menos todas las raciones iguales”.

7.4.4.4 Salud

En relación a la gestión de la salud en los jardines infantiles, los equipos territoriales destacan algunos aspectos centrales del proceso. Entre estos se encuentra la existencia de protocolos para resguardar la salud de los párvulos y evitar el contagio de enfermedades entre los niños.

Existencia de protocolos

“...protocoliza, dentro de eso, muda, ventilación de aula, salidas educativas, protocolo de accidente... lavado de manos... higiene bucal... todo protocolizado”. Equipo territorial, Región del Bio Bio.

Un hallazgo central en relación de la gestión de la salud, tiene que ver con la exigencia que tienen los equipos técnicos en el proceso de gestionar adecuadamente el cumplimiento de la normativa relativa a la asistencia de los párvulos en caso de presentar alguna enfermedad.

En este proceso, los equipos técnicos enfrentan las siguientes dificultades y tensiones:

Dificultades en la gestión de la salud en caso de enfermedad del párvulo

- Protocolo desactualizado, con criterios diferentes para distintas enfermedades
- Familias que exigen el servicio en caso de enfermedad del párvulo
- Necesidad de criterios en la aplicación del protocolo
- Dificultades para hacer cumplir los protocolos (certificados médicos que no especifican requerimientos de reposo en caso de enfermedad)

Las dificultades señaladas establecen una serie de tensiones en los equipos técnicos, dado que se ven exigidos a aplicar los protocolos que norman la asistencia de los párvulos en caso de enfermedad, pero al mismo tiempo, son conscientes de que estas medidas complican seriamente a las familias, quienes trabajan y no cuentan con redes de apoyo, por lo que no pueden brindar un adecuado cuidado a los niños.

Asimismo, ocurre que hay familias que exigen a los equipos el ingreso de los niños enfermos al jardín – por las mismas dificultades recién señaladas- lo que aumenta el riesgo de contagio y de la consecuente inasistencia de otros niños (situación que complica a los equipos por las metas de asistencia o de subvención asociada a esta) y tensiona a los equipos con el resto de las familias del jardín, quienes observan los posibles focos de contagio.

Por último, los criterios particulares que aplican los equipos traen como consecuencia la insatisfacción de las familias en tanto pueden considerar arbitrarias las medidas aplicadas en cada caso.

Criterios distintos para las enfermedades. Protocolo desactualizado

“Algunas enfermedades sí, así como te digo, en el manual dice algunas enfermedades sí, específicamente, pero otras no. Y es ahí donde a lo mejor hay que hacer una actualización...”

“Lo que pasa es que nosotros tenemos un manual de salud que es muy antiguo, muy antiguo... es muy clarito, pero es muy antiguo... este manual de salud también te dice que con una bronquitis no es impedimento para que el niño vaya al jardín, entonces, yo creo que es una debilidad... eh... el manual de salud”. Equipo territorial, Región de Atacama.

Necesidad de criterio en la aplicación del protocolo

“...pero también hay criterios, como por ejemplo, y que a lo mejor su chiquito tiene un poquito no más o que por ejemplo, se nos da una experiencia que tuvimos muchos niños con síndrome de down, que el niño tocía un poquito y para la casa... y para ellos su constante es así [Claro] ¿te das cuenta? entonces, ahí es un criterio a considerar”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“Entonces, yo sé que hay un manual que dice que, sobre todo de enfermedades contagiosas como, por ejemplo, no sé... ya, todo el rato, pero... eh... que no deben asistir o tienen que ir con un certificado médico, pero en definitiva yo sé que si esa mamá no trabaja ese día... no tiene con quién dejar a ese niño, entonces, ahí obviamente algunos jardines los reciben, otros no y se conversan entre ellas después y se encuentran con que oye, a mí no me lo recibieron y a mi sí, entonces, yo creo que también hay cosas que pasan porque no tenemos”. Equipo territorial, Región de Atacama

Familias que llevan a sus hijos enfermos al jardín

“El conflicto es que cuando los niños están enfermos las madres los llevan igual, garantizar el acceso a la salud es un poco complejo. No te llevan los certificados médicos, no respetan el reposo. y es un foco de contagio para el resto de los niños”. Equipo territorial, Región del Bio Bio.

“Si el niño está resfriado...o si tiene conjuntivitis tampoco... como el jardín está visualizado como un lugar donde dejo a mi hijo para ir a trabajar y yo a trabajar no puedo faltar, para ella es un problema. Y muchas veces lo llevan igual”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Necesidad de los equipos de priorizar el adecuado cuidado de los niños

“...entonces, vemos que los niños a lo mejor pueden estar un poco enfermos, requiere un poco más de atención, un poco de moco, pero eso no le impide para que esté porque, finalmente, observamos que esa niña que estaba en un lugar que, finalmente, no le favorecía para su recuperación, estaba... [Estaba en el trabajo de su mamá] a una temperatura... hacía calor en la ciudad, más estaba a una temperatura súper alta... eh... ahí con el cinturón... [en el trabajo de su mamá] en el trabajo de su mamá, entonces, esos son los criterios que se deben ir, a mi juicio, se debe ir teniendo para la atención y la recuperación también de los niños”. Equipo territorial, Región de Atacama.

Tensiones con otras familias del jardín

“Que es un poco, claro, la mamá que su hijo está sano no lo entiende, obviamente, porque él va enfermo... pero esos criterios, por esta cosa social, la razón social como institución también hay que considerarlo”. Equipo territorial, Región de Atacama.

“...pero para algunas, porque hay mamás que tienen otro punto de vista y a mí me toca verlo como mamá... que han tenido niños muy graves en los... hospitalizados y ellas por favor no lleven a los niños enfermos, o sea, también yo diría que hay una diversidad de situaciones. Para la mamá que trabaja sin duda que va a ser un problema, pero para otra mamá a lo mejor privilegia e este tema de que no se contagie”. Equipo territorial, Región de Atacama.

Por último, como se señaló, en algunos casos, teniendo la necesidad de aplicar el protocolo, se presentan impedimentos que tiene que ver con que, en los centros de salud, de acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, los médicos no acceden a información relativa a la asistencia del niño al jardín o no especifica las necesidades de reposo, incluso en casos en que se trata de una enfermedad contagiosa.

Tratamiento de los médicos de los casos de enfermedad

“E: ...porque el doctor te pregunta en los consultorios “¿va al jardín?”, “no, no va” entonces, no te pone que queda en reposo. La mamá después lleva con el certificado y tú lo ves evidentemente con una bronquitis, pero el doctor pone “puede asistir al jardín” y tu...”

E: No puedes hacer nada, no puedes negar la atención” Equipo territorial, Región de Atacama.

7.4.4.5 Seguridad

En el análisis de la gestión de la seguridad en los jardines infantiles, los equipos territoriales hacen referencia a dos componentes principales, el primero, tiene que ver con la gestión de la seguridad al interior de los jardines, con foco en el cuidado de los párvulos y, el segundo, con el resguardo de la seguridad en relación a agentes externos, específicamente, respecto al ingreso de personas ajenas, robos o daños. Asimismo, en este análisis, los equipos territoriales, identifican aspectos positivos y deficitarios de dicha gestión.

En relación a la seguridad interna de los jardines, identifican una serie de iniciativas que se habrían ido instalando institucionalmente, orientadas a gestionar formalmente la seguridad y de acuerdo a estándares, correspondientes a protocolos, funciones y medidas. Entre estos se encuentran:

- Planes integrales de seguridad Escolar
- Unidad que es clima y seguridad
- Asesoría experta de ACHS
- Prevencionista de riesgo que asesora las unidades educativas
- Acondicionamiento de las nuevas infraestructuras

Iniciativas institucionales de seguridad

"...Tenemos unos planes integrales de seguridad".

"...Hoy contamos con una experta de ACHS, que además de la prevencionista de la institución, asesora las comunidades educativas".

"...pero ahí ya se cuenta con este documento que además se socializa a través del reglamento interno, de la circular que nos pide la superintendencia". Equipo territorial, Región del Bio Bio.

"... ahora hay una unidad que es clima y seguridad que, en definitiva, como viene un poco a absorber esas necesidades de seguridad".

"Cuentan con su plan de seguridad, como que por ahí... un poco abordarlo...". Equipo territorial, Región de O'Higgins

"...los protocolos que existen en el establecimiento, y desde eso existen manuales de procedimientos para el personal y ahí hay fortalezas importantes". Equipo territorial, Región de Los Lagos.

"...las nuevas infraestructuras están acondicionadas también para evitar en un 90% las caídas de los niños, cierto, los choques y todas esas cosas". Equipo territorial, Región de Atacama.

De acuerdo a lo planteado por los equipos territoriales, entre la normativa sobre el tema de seguridad es relevante la existencia del Protocolo de accidentes. Este protocolo orienta tanto la prevención como los procedimientos a seguir frente a posibles accidentes.

En relación a la prevención, se aprecia que se focaliza en el cuidado permanente de los párvulos y la disminución de los riesgos a los que pueden estar expuestos. Estos aspectos tienen que ver con la atención que se les presta a los niños y con el correcto cuidado del espacio físico en el que transitan.

Prevención de accidentes

"En cuanto a la seguridad de los niños, a los accidentes mismos, que está en el manual de higiene y seguridad, donde señalan que no se debe hacer uso del celular... donde quizá muchas veces una de las funcionarias está en el celular y se ha generado accidentes porque la atención está, en ese momento, en el celular y no en el niño". Equipo territorial, Región de Atacama.

"Dentro del protocolo de accidentes está la seguridad del aula, la que nosotros trabajamos mucho igual con los jardines en que, por ejemplo, en todo momentos los párvulos deben estar acompañados, que no tiene que estar solos en el patio, en el mismo aula, en el servicio higiénico... ya... también el tema... eh... del materia que esté bien distribuido, de que las mesas no se encuentren desordenadas para que los niños al correr no tropiecen, que los juguetes tampoco estén en el suelo, en el patio lo mismo... eh... los materiales de aseo, también es como súper importante que el auxiliar de servicio, cuando ella realice el aseo en el jardín infantil, ella tiene que guardar los materiales para que los niños no los vayan a ingerir..." Equipo territorial, Región de Atacama.

Por otra parte, los procedimientos a seguir frente a cualquier tipo de accidente también están protocolizados y establecidos en documentos institucionales, como se observa en la siguiente cita:

“...tenemos el protocolo de accidentes, que es el que se activa... ¿en qué consiste este? en que si el niño tiene algún tipo de accidente, la agente educativo lo contiene, se activa el protocolo, donde es la ficha... ¿cómo se llama? el reporte, claro... donde se llena y se lleva al hospital, ¿ya?, claro, se informa a la familia y se lleva al hospital si es algo urgente o se espera a la familia en el jardín o si no, se lleva directamente al hospital... esto también lo hacemos mucho cuando es algo grave, pero también de manera preventiva... eso también es como importante señalas porque, no sé, si el niño se cae, suponte tú, se pega en la cabeza, no tiene un chichón, no tiene sangre, no tiene nada, pero el protocolo se va a activar igual”. Equipo territorial, Región de Atacama.

En relación a la seguridad frente a agentes externos, los protocolos y medidas que se han implementado, procuran el control del ingreso de personas ajenas a los jardines y medidas relativas a la infraestructura de estos para aumentar la protección y evitar robos y daños. En este sentido se constata una percepción de mejora respecto de la vulnerabilidad en que se encontrarían los jardines a partir de la implementación de medidas de seguridad y control comunitario.

Control de ingreso y salida

“...la seguridad de los niños y las niñas en los recintos también... eh... hay una clara intención de protección de los niños, por lo tanto, hay protocolos y hay protocolos designados desde nuestra directora regional o director ahora en este caso, con respecto a las puertas de entrada y salida, que deben permanecer cerradas, cierto, en el momento de la afluencia mayor de público debe haber uno de los auxiliares de servicio como portero para que regule eso...” Equipo territorial, Región de Atacama.

Mejoramiento de la infraestructura

“Y los jardines nuevos tienen estas corazas maravillosas, que se cierran, aprietas un botón y bajan las cortinas metálicas, se cierran y quedan herméticas. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

Disminución de los robos

“Entran al jardín. sacan material de enseñanza, implementos, alimentación, comida... y eso, lamentablemente, en el caso del material de enseñanza va a ser difícil de poder complementarlo en el momento, sino que hay que esperar un año más para el otro presupuesto porque se gasta todo y se ocupa y ahí es difícil, entonces, en eso estamos hablando... yo recuerdo que hubo un año en que el 80% de los jardines fueron robados [Sí] todos los días había uno distinto, yo creo que este año bajó un poquito porque pusieron cámara... eh... algunos sistemas de alarmas con los vecinos, alguna cosa así como que disminuyó”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En el análisis que realizan los equipos territoriales respecto a la gestión de la seguridad en los jardines, se observa, que, si bien reconocen, como se planteó, un avance importante en el diseño de protocolos y procedimientos para el resguardo de la seguridad de los niños y la prevención y abordaje de accidentes, identifican algunos elementos que inciden en la adecuada implementación de medidas y la efectividad de la gestión de la seguridad. Entre estos elementos se encuentra lo siguiente:

- Falta de personal
- Insuficiente seguimiento de los protocolos
- Incumplimiento de la normativa

En relación a la falta de personal se constata que se refiere tanto a los profesionales expertos que cumplen la función de orientar y apoyar a los equipos técnicos de los jardines como al personal de los propios jardines, quienes tienen la función de implementar los protocolos de seguridad.

Falta de personal

“Que faltan profesionales del área de la prevención de riesgos porque es el único regional, entonces a veces no da abasto con las respuestas hacia los jardines. Equipo territorial, Región de Los Lagos.

“Cuando ocurre un accidente es por falta de persona. A menor personal, mayor es la tasa de accidentes”. Equipo territorial, Región del Bio Bio

Insuficiente control de ingreso y salida

“...y otra cosa también para mí que hubiese como un portero, no sé, alguien encargado porque los niños, en general, tienen una cosa como escapista (...) y qué se yo y ahí yo creo que tenemos muchos aspectos que son relativos a... relativo a la organización del jardín, relativo a la asistencia, relativo al liderazgo... el hecho de que pueda o no ese día estar el... porque cuál va a ser la respuesta., el auxiliar de servicio es el que tiene que resguardar los horarios de ingreso porque no son muchos los horarios pero a mi juicio debiera resguardarse más allá del horario de ingreso...” Equipo territorial, Región de Tarapacá

Un aspecto relevante del análisis de la seguridad, tiene que ver con que el único elemento frente al cual se realiza la distinción por modalidad es la disponibilidad de personal, en lo que se destaca que el prevencionista de riesgo no trabajaría directamente con los jardines VTF, señalándose lo siguiente:

“VTF son dejados afuera absolutamente, porque es una administración distinta, de hecho... Pero es un [solo] prevencionista (...) Por eso la seguridad queda en nuestras manos, en realidad... o sea, nosotros sin ser expertos, en realidad, orientamos...” Equipo territorial, Región de O’Higgins.

En relación al seguimiento de los protocolos y su adecuada implementación, se constata que los equipos territoriales atribuyen que en algunos casos depende de:

- la formación de los equipos
- el liderazgo en el jardín y,
- la activación discrecional de estos.

En este sentido, los equipos territoriales perciben que no en todos los casos, los equipos poseen las competencias para gestionar la seguridad y que esta dependería de su formación, distinguiéndose aquellos casos de jardines dirigidos por directoras con un fuerte liderazgo y experiencia. En algunos casos, esto conllevaría la aplicación discrecional de los protocolos, incumpléndose la normativa, poniendo en riesgo la seguridad de los niños.

Competencias de los equipos

"Igual hemos visto que obviamente hay brechas importantes o sea por miles de factores, por lo que te mencionaba de la formación de los equipos, o sea una líder que lleva instalando hartos años el protocolo de seguridad, lo conoce, lo sabe, va a tener un impacto mayor frente a la activación de un protocolo..." Equipo territorial, Región del Bio Bio.

Aplicación discrecional

"...el tema de los criterios, porque a veces depende de ellas activar cuando al final el protocolo es... es sí o sí... Cuando se cae un niño, entonces, dicen "no lloró" ["fue poquito"] entonces, no lo llevo al hospital. Después tienen un niño con TEC cerrado". Equipo territorial, Región de Atacama.

Por último, se señala que en algunos casos la infraestructura no responde a la normativa establecida. No obstante, también se identifican mecanismos para levantar esta información y gestionar las demandas con los canales institucionales correspondientes.

Incumplimiento de la normativa y gestión de requerimientos

"En algunos casos no se cumple con la normativa respecto a la seguridad, cómo vías de acceso, vías de escape" Equipo territorial, Región de Los Lagos

"...se hace una... incluso nosotros como asesores de los jardines, recogemos en nuestra bitácora de supervisión las necesidades, los requerimientos que tienen las unidades en aspectos de infraestructura y ahí también podemos pesquisar y derivar a la unidad que corresponde para que se haga arreglos... entonces, eso como fortaleza, digamos, de lo que es la seguridad de los niños y las niñas" Equipo territorial, Región de Atacama.

7.4.5 Requerimientos de información y análisis

Los equipos territoriales manifiestan interés por acceder a información agregada relativa, fundamentalmente, a las características de las familias y de los párvulos.

Al respecto, en particular se aprecia que requieren contar con información que les permita caracterizar demográficamente y culturalmente la población que atienden los jardines, por ejemplo, en relación al porcentaje de familias migrantes y sus costumbres culturales. En relación a los párvulos, manifiestan requerir información sobre su proceso de aprendizaje, entre otros.

Caracterización demográfica y cultural

"...a lo mejor quisiera tener un poco más claridad respecto a las familias que son migrantes, por ejemplo, como su cultura, sus dinámicas familiares... para poder comprender muchas cosas..."-. Equipo territorial, Región de O'Higgins.

"...el discurso de la región era 'es que tenemos mucho párvulo extranjero'... cuando yo tuve que hacer ese mismo análisis porque yo encontraba que lo básico que nosotros tenemos que manejar es la realidad de tu región, entonces, cuando yo hago ese análisis había 206 párvulos más o menos, que era como el 4% de nuestra atención... de nuestra matrícula total de 4.000 párvulos..."-. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En este sentido, su percepción es que no disponen de información relevante, incluso información clave, de sus ámbitos de competencia, como se aprecia en la siguiente cita de una profesional de un equipo territorial:

“...un ejemplo, súper concreto... estuve en una reunión con la oficina migrante y me preguntaron cuántos niños y niñas migrantes tiene JUNJI, por género... o sea, por sexo, hombre, mujer..., cuántas familias y un dato que yo no tengo y soy asesora intercultural...”-

Asimismo, consideran relevante la posibilidad de sistematizar información que les permita orientar la toma de decisiones. Un ejemplo de esto serían las preferencias alimentarias de los párvulos.

Requerimiento de sistematización de información

“...el tema de la alimentación, la aceptabilidad de ciertos productos a lo mejor... cómo visualizarlo porque uno lo que siempre ve es que la ensalada fue como súper rechazada y como de repente no es que la ensalada de poroto, no es que no les gusta a los niños, entonces, será en este jardín, esta parte...”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

En relación a los párvulos, se destaca el requerimiento de información sobre el aprendizaje de los niños, en el que se observa que los equipos estarían interesados en el análisis cuantitativo (estadístico) de la información que se recoge, por ejemplo, con instrumentos más bien cualitativos como la Trayectoria de aprendizaje de las comunidades educativas.

Información de aprendizajes

“Claro, pero es otra cosa que yo como educadora de párvulo debiese, por lo menos, manejar o barajar algunos... eh... estándares básicos que tú puedas decir cómo estamos (...) está instaurada la trayectoria de aprendizaje (...) pero también la trayectoria también es como... no mide tanto yo diría en lo cuantitativo, sino que es una visión cualitativa la que tu expresas ahí, más general...”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

“...nos pasa con algo que yo creo que es fundamental que son los aprendizajes de los niños...”. Equipo territorial, Región de Tarapacá.

En este sentido, además, es relevante la comparación que realizan con los jardines de la Fundación Integra.

Comparación con Fundación Integra sobre acceso a información

“...el tema de la evaluación, del proceso formativo de los niños o de los aprendizajes que logran los niños y las niñas, porque hay una trayectoria, pero en JUNJI aún eso no se lleva a estadística, entonces, se pierde... en Integra está sistematizado y cuantificado y te comparten los datos por región...”. Equipo territorial, Región Metropolitana.

En este contexto, también destacan la importancia de la oportunidad con que acceden a cierta información, producida institucionalmente y al análisis de esta.

Oportunidad de la información

“...los jardines en marzo, abril, deberían tener ya como el diagnóstico claro de su nuevo grupo... grupo de niños, niñas con las familias [Con las características sociales] claro, más estandarizado porque hay muchas veces de las evaluaciones entre que llega... al final nosotros a veces llega, tenemos la información ahora en esta fecha y ya

está como completamente, entonces (...). yo creo que la tecnología llegó para quedarse, es una forma de tener esa información en marzo, abril, a más tardar... (...) poder tener esa información lo más rápido posible sería súper positivo para nosotros, como una caracterización de las familias...". Equipo territorial, Región de O'Higgins.

Por otro lado, los equipos territoriales, destacan que en la institución se desarrollan tesis de título y prácticas profesionales, lo que ofrece la oportunidad de acceder a el conocimiento generado a partir de estos procesos. Al respecto, se aprecia la necesidad de una mayor difusión y sistematización de esta información, para que pueda ser utilizada por los jardines. Esto es relevante, en el contexto, de que la existencia de la unidad de tesis en la institución. Asimismo, visualizan en el equipo un rol articulador de este conocimiento.

Acceso a la producción de conocimiento

"...se hacen diversas investigaciones, hay un montón de chiquillas que hacen prácticas y tesis de... no sólo de pregrado, sino que, de posgrado, que tenemos una unidad de tesis (...) efectivamente muy pocas veces me he acercado a la unidad de prácticas y tesis como para decir, chiquillos les habrá llegado a algunas personas que esté investigando la materia, pero creo que también es como parte nosotros de decirle, miren, chiquillas, alguien está investigando... tomen... chiquillas...". Equipo territorial, Región Metropolitana

Por último, como se vio en el análisis del proceso de asesoría, es importante destacar el interés de este equipo en que se recoja información respecto al proceso de acompañamiento que realizan a los jardines, con el fin de retroalimentar su práctica para su mejoramiento.

7.4.6 Encuesta de satisfacción de las familias

En el análisis que realizan los equipos territoriales sobre la Encuesta de Satisfacción, se constata su percepción en relación a los siguientes aspectos:

- Conocimiento del instrumento
- Comprensión de las preguntas
- Encuadres de la aplicación
- Acceso a los resultados
- Oportunidad de la entrega de los resultados

En relación al conocimiento del instrumento se constata que los equipos territoriales no conocen el contenido de la encuesta, como muestran las siguientes citas:

Desconocimiento del instrumento

"...nunca conocí el instrumento en sí". Equipo territorial, Región Metropolitana

"...hay preguntas que yo creo que ni los mismos equipos del jardín, nosotros desconocemos que se le hacen a las familias, porque estás encuestas llegan en sobre cerrado y se van en sobre cerrado entonces nosotros difícilmente podemos acceder a esa...". Equipo territorial, Región de Los Lagos.

"... llega directamente a la dirección regional y de dirección regional se va a Jardines infantiles entonces nosotros como equipo asesor no conocemos esa encuesta de satisfacción". Equipo territorial, Región de Los Lagos.

"...yo la conocí cuando era educadora pedagógica porque me llegaba, pero viene cerrado para la familia así que nunca la he podido ver". Equipo territorial, Región del Bío Bío.

"...yo tuve la misma experiencia y viene cerrada, no puede verse". Equipo territorial, Región del Bío Bío.

En relación al instrumento, el principal hallazgo es que los equipos territoriales manifiestan que las familias no necesariamente entenderían las preguntas, las que considerarían un lenguaje técnico y conceptos, de difícil comprensión por parte de estas.

Poca claridad de las preguntas para las familias

"...lo que he recogido desde la... directoras de los jardines infantiles es que... eh... las preguntas contemplan algunos conceptos que quizá las familias no conocen muy bien, no les son tan cercanos y los equipos deben ir explicando (...) Sí po, a lo mejor les ponen ahí dice, por ejemplo, relaciones bien tratantes y a lo mejor no saben a qué se refiere. Equipo territorial, Región de Atacama.

"A veces por conceptos tampoco entienden los papás, las preguntas a veces son muy desde lo técnico". Equipo territorial, Región de Los Lagos.

Lo anterior daría lugar a que la aplicación de la encuesta, en algunos casos, sea facilitada por personal del jardín lo que afectaría su confiabilidad.

Encuadre de la aplicación

"Yo creo que debiese ser contestada en forma privada por la familia en un lugar especial, sola porque no sé si... desconozco si tiene algún tipo de recomendación [Sí, tiene todas esas recomendaciones] pero, generalmente, es entregada en la entrada/salida del papá y es contestada en una mesa ahí mismo y eso provoca cierta intimidación de lo que vas a colocar (...) O, a veces, te la pasan en la mano, pero es como 'ojalá nos ponga puros 7' y es como que... eso...". Equipo territorial, Región de Tarapacá.

Por último, en relación al acceso a los resultados de la encuesta, un aspecto relevante es que los equipos territoriales manifiestan no acceder a los resultados.

"...(hablando sobre la encuesta) ...no, no llega el feedback". Equipo territorial, Región del Bío Bío

"...pero viendo esta encuesta de satisfacción como un instrumento de evaluación de la gestión, ¿no parece lógico que la unidad educativa tenga el reporte para tomar decisiones?" Equipo territorial, Región de O'Higgins

"...llega directamente la dirección regional y de dirección regional se va a Jardines infantiles entonces nosotros como equipo asesor no conocemos esa encuesta de satisfacción, esa encuesta de satisfacción nosotros no la conocemos, entonces si igual nosotros tuviésemos acceso a esta información conoceríamos o más o menos daríamos luz o algún indicador a los jardines infantiles para que ellos igual conozcan..." Equipo territorial, Región de Los Lagos

OTROS ANEXOS

A.1. Instrumentos

A.1.1 Familias

PAUTA ENTREVISTA MADRES, PADRES O APODERADOS(AS) USUARIOS DE SERVICIOS JUNJI

1. INICIO

1.1. Objetivos del grupo focal e información relevante

Luego de que el conductor se presenta, da a conocer el objetivo de la reunión.

Conocer y compartir su experiencia como usuarias del Jardín, sus opiniones sobre el servicio, sugerencias, los aspectos que más valoran y aquellos que podrían mejorar.

Aspectos importantes a tener en cuenta y dar a conocer a los participantes sobre el carácter del grupo focal:

- Las personas son invitadas y asisten a la conversación a través de una invitación abierta. La idea es convocar a aquellas mamás que puedan compartir la conversación. La actividad se organizó con la Directora del Jardín, y reuniones como esta se están realizando en otros 35 Jardines de distintas regiones, seleccionados al azar, para conocer la experiencia de distintas familias, en distintos contextos.
- La participación es completamente libre y puede ser terminada por parte de las personas asistentes cuando lo estimen. Sin embargo, se les invita a participar de la sesión completa, pues su opinión es importante
- Toda opinión y/o experiencia que compartan es válida. No hay aquí opiniones o respuestas correctas o incorrectas.
- La conversación será grabada, y se analizarán en detalle lo dicho durante la conversación. Sin embargo, toda la información será tratada bajo estrictas medidas de confidencialidad. En esta línea, la información no será, bajo ninguna circunstancia, compartida con nadie excepto los investigadores del PIIE que realizan el estudio

1.2. Presentaciones.

La conductora debe solicitar que las personas se presenten, para que quede registro en audio, indicando su primer nombre. Durante todo el desarrollo de la sesión la entrevistadora debe periódicamente referirse a las personas participantes a través de su nombre de pila, para

identificar claramente quien emite cada opinión o comentario. Este ejercicio facilitará la transcripción.

A este punto, la conductora debe dar a conocer la estructura de la sesión, dirigida principalmente a desarrollar los siguientes ejes:

- Identificar lo que esperan y necesitan del Jardín Infantil en cuanto al cuidado de sus hijos.
- Conocer sus experiencias como familias acerca del servicio entregado por el Jardín.
- Descubrir qué es lo que, como familia usuaria, hace que tengan una mayor o menor satisfacción con el servicio entregado por el jardín.

2. DESARROLLO DE TEMÁTICAS.

Conocer sus experiencias y valoraciones como familias acerca del servicio entregado por el Jardín

- “Me gustaría comenzáramos hablando sobre sus experiencias con el Jardín Infantil en relación al cuidado de sus hijos e hijas”.

2.1. Llegada al Jardín: ¿Cómo llegaron a este Jardín?

SONDEAR

Experiencia de las participantes e historia con el Jardín (hace cuánto tiempo asisten, cómo llegaron, qué niños y de qué edades tienen, etc.).

¿Creen Uds. que este Jardín tiene algo que lo diferencia de otros Jardines?, ¿Cuáles serían esas diferencias?

2.2. Necesidades y expectativas. Quisiéramos conversar sobre: ¿Qué esperan Uds. del Jardín y de su servicio?; ¿Cuáles serían sus principales "demandas" o necesidades que esperan satisfacer?

SONDEAR

- Estimular la conversación.

JERARQUIZAR

- De todo lo mencionado, qué aspecto es el más importante para Uds. ¿Cuál estaría en segundo lugar?, ¿Cuál en tercer lugar?

2.3. Satisfacción

Evaluación general que tienen del Jardín. ¿Están satisfechas con el servicio del Jardín?, ¿Por qué?

Hablemos más en detalle de los aspectos que más valoran (positivamente) y de otros que habría que mejorar (no están tan satisfechas) en este Jardín

¿Qué aspectos positivos destacarían del Jardín?

- Estimular la mención de aspectos: ¿Qué otro aspecto positivo destacarían y por qué?
- Una vez recibida las menciones espontáneas, de todo lo anteriormente mencionado, ¿qué es lo que a Uds. más les satisface o valoran de este Jardín?

¿Qué aspectos consideran Uds. hay que mejorar?, ¿Hay aspectos negativos? ¿Cuáles?

- ¿Cuáles serían los aspectos que menos les satisfacen de este Jardín?
- Si les pidiera escoger los aspectos más importantes, o lo más urgente a mejorar ¿cuáles serían?

2.4. Evaluaciones específicas de diversos aspectos del Servicio

Voy a mencionar una serie de aspectos sobre el Servicio del Jardín (que están en el papel que les entregaré).

De esos aspectos, mencionen (brevemente) y comenten con cuáles están satisfechas y con cuáles no. Y conversamos conjuntamente sobre el porqué:

- CUIDADO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS QUE REALIZA EL JARDÍN
- TRATO HACIA LOS NIÑOS Y NIÑAS
- INFRAESTRUCTURA
- TRABAJO DE LAS EDUCADORAS Y TÉCNICOS
- APRENDIZAJE QUE REALIZAN LOS NIÑOS Y NIÑAS
- ALIMENTACIÓN
- AMBIENTE
- VOLUNTAD/INTERÉS DE LAS FAMILIAS PARA PARTICIPAR DE LAS ACTIVIDADES DEL JARDÍN
- POSIBILIDAD QUE DA EL JARDÍN PARA QUE LAS FAMILIAS PARTICIPEN
- COMUNICACIÓN DEL JARDÍN CON LAS FAMILIAS
- HORARIOS
- HIGIENE
- MATERIALES, MOBILIARIO, EQUIPAMIENTO

2.5. Participación y comunicación.

- ¿Cómo se da la participación y comunicación con las familias y mamás en el Jardín?

SONDEAR

- Frecuencia
- Medios de contacto
- Instancias
- Grado y calidad de información

2.6. Jardín modelo.

Si pudiera cambiarse de jardín, ¿qué aspectos debería tener el nuevo jardín para que dejara el actual?

SONDEAR

Si mencionan como primer elemento la distancia, solicitar otros aspectos también.

2.7. Sugerencias.

Más allá de lo conversado, para nosotros es muy importante recoger sus sugerencias respecto de sobre los temas tratados u otros que Ud. considera relevantes de transmitir. En ese sentido, ¿qué sugerencias o recomendaciones (para JUNJI, y la mejora del trabajo del Jardín) harían?

3. CIERRE

¿Alguien desea agregar algún comentario u opinión que le parece importante mencionar?
Recolectar la Ficha completadas por los participantes

Recibir observaciones generales

Primer nombre: _____

¿En qué nivel se encuentra su hijo o hija dentro del Jardín?:

		Marcar una opción con X
• Sala Cuna	- Menor (menos de 1 año) de edad	
	- Mayor (entre 1 y 2 años) de edad	
• Nivel Medio	- Menor (entre 2 y 3 años) de edad	
	- Mayor (entre 3 y 4 años) de edad	

ASPECTOS A CONVERSAR EN GRUPO			
Por favor, marque con una X según considere cada aspecto			
TEMAS	POCO SATISFECHA(O)	MEDIANAMENTE SATISFECHA(O)	MUY SATISFECHA(O)
CUIDADO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS QUE REALIZA EL JARDÍN			
TRATO HACIA LOS NIÑOS Y NIÑAS			
INFRAESTRUCTURA			
TRABAJO DE LAS EDUCADORAS Y TÉCNICOS			
APRENDIZAJE QUE REALIZAN LOS NIÑOS Y NIÑAS			
ALIMENTACIÓN			
AMBIENTE			
VOLUNTAD/INTERÉS DE LAS FAMILIAS PARA PARTICIPAR DE LAS ACTIVIDADES DEL JARDÍN			
POSIBILIDAD QUE DA EL JARDÍN PARA QUE LAS FAMILIAS PARTICIPEN			
COMUNICACIÓN DEL JARDÍN CON LAS FAMILIAS			
HORARIOS			
HIGIENE			
MATERIALES, MOBILIARIO, EQUIPAMIENTO			
OTRO, CUÁL _____			

A.1.2 Directoras/ Encargadas Unidades Educativas.

PAUTA ENTREVISTA DIRECTORAS O ENCARGADAS DE JARDÍN

1. HISTORIA PERSONAL DIRECTORA/ENCARGADA

- Por favor cuénteme brevemente sobre Ud., profesión, experiencia y trabajos anteriores y hace cuánto está en este Jardín, y cómo llegó a él.

2. CARACTERÍSTICAS DE LAS FAMILIAS Y DEL ENTORNO

- ¿Qué características tienen las familias usuarias de este Jardín?, ¿Cómo las caracterizaría? (ej. características de edad, sociales, poblacionales, culturales, psicológicas)
- De acuerdo a su conocimiento de las familias que asisten a este Jardín, ¿Cuáles cree son las expectativas que tienen, o las necesidades que esperan cubrir para sus hijos y familias en este Jardín?

3. NECESIDADES Y DEMANDAS

- ¿Qué estrategias y/o dispositivos o tipos de iniciativas realiza el Jardín para identificar las necesidades de las familias?
- ¿Cuáles son a su juicio las principales necesidades o “demandas” que plantean las familias?
- Si estuvo en otro jardín infantil con anterioridad, ¿percibe diferencias entre las necesidades o demandas?
- ¿Han cambiado con el correr del tiempo?
- ¿Quién y cómo las plantean? o ¿cómo se entera de ellas?

4. PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ¿Cómo entiende Ud. la participación?
- Cuénteme por favor, ¿Cómo se da la participación y comunicación con las familias?
- ¿Qué tipos de participación se dan en el Jardín?

SONDEAR

- Frecuencia
- Medios de contacto
- Instancias
- Grado de información
- Calidad de la información
- Procesos
- Plataforma “Mi Jardín”

5. SATISFACCIÓN

- En su opinión ¿Cuáles serían los factores o aspectos que las familias asocian a una mayor y/o menor satisfacción con el servicio? (Indagar por niveles, Familias nuevas/antiguas, migrantes/nacionales)
- ¿Cuál diría Ud. es el nivel de satisfacción que tienen con el Jardín las familias que asisten? ¿Con qué aspectos están más satisfechas?, ¿Con cuáles menos satisfechas? (Indagar por niveles, Familias nuevas/antiguas, migrantes/nacionales)
- ¿Cuáles son los aspectos a los que las familias le asignan mayor importancia, y a cuáles le asignan menos? (Indagar por niveles, Familias nuevas/antiguas, migrantes/nacionales)

6. ASPECTOS DE GESTIÓN Y SERVICIO Y SATISFACCIÓN

- Desde su rol de Directora, y considerando la realidad de su Jardín, ¿qué aspectos Ud. considera se debieran mejorar para responder mejor necesidades de las familias que asisten?, ¿Qué sería lo prioritario?, ¿Cómo jerarquizaría?

Indagar sobre qué aspectos contribuyen más a la satisfacción de las familias y cuales son los que contribuyen menos (Indagar aspectos que aumentan la insatisfacción).

- ¿Han variado estos temas de satisfacción/insatisfacción, en el tiempo? ¿Ve Ud. algún aspecto nuevo que ahora pesa mucho u otro que ha ido perdiendo peso?

7. ANÁLISIS DEL SERVICIO

- Analicemos algunos aspectos de la gestión del Jardín. Y por favor dígame para cada uno de ellos los aspectos positivos y negativos que Ud. visualiza:
 - Infraestructura
 - Recursos
 - Personal
 - Implementación técnica y pedagógica
 - Las Educadoras
 - Las Técnico
 - Salud, alimentación e higiene de los niños
 - Desarrollo de los niños y niñas
 - Análisis y evaluaciones de aspectos pedagógicos. Ej. métodos y prácticas de enseñanza, áreas de trabajo, materiales y disponibilidad, aprendizajes, juego, desarrollo de habilidades
 - Entorno social y Comunitario

8. APOYO JUNJI

- Cómo evalúa el apoyo y asesorías que recibe el Jardín desde la JUNJI (Sondear tanto aspectos positivos y negativos que inciden en la prestación del servicio y la satisfacción de las familias)

9. PRÁCTICAS O INICIATIVAS DESTACADAS



- En relación a prácticas de este Jardín ¿Cuáles mencionaría? (Sondear iniciativas realizadas)
- ¿Existen iniciativas propias (o estrategias a nivel regional) que han contribuido a mayor valoración del jardín por parte de las familias?

10. ENCUESTA SATISFACCIÓN

- ¿Ud. conoce la Encuesta de satisfacción que se aplica a las familias (si no la conoce, mostrársela)? ¿Qué sugerencias haría a la Encuesta?, ¿Qué cree es importante de incorporar?

11. SUGERENCIAS

- Más allá de lo conversado, para nosotros es muy importante recoger sus sugerencias respecto de sobre los temas tratados u otros que Ud. considera relevantes de transmitir.
- ¿Cuáles serían los aspectos que desde la Institución y del JJI favorecerían la satisfacción de expectativas?

A.1.3 Equipos Educativos

PAUTA ENTREVISTA EQUIPO JARDÍN

I. INICIO

1. Objetivos de la Entrevista Grupal

Luego de que el conductor se presenta, da a conocer el objetivo de la reunión

Conocer y compartir su experiencia como Equipo técnico profesional del Jardín respecto del tema de la satisfacción con el Servicio que tienen las familias usuarias, y los temas que con ello se relacionan.

Aspectos importantes a tener en cuenta y dar a conocer a los participantes sobre el carácter del grupo focal:

- La conversación se realiza en el marco de un estudio cualitativo que realiza el PIIE a pedido JUNJI, que implica visitar y conversar con equipos técnicos, familias, Directoras de Jardines en 5 regiones del país. Se visitan 35 Jardines de distintas características y realidades. Los Jardines fueron seleccionados aleatoriamente.
- La participación es completamente libre y puede ser terminada por parte de las personas asistentes cuando lo estimen. Sin embargo, se les invita a participar de la sesión completa, pues su opinión es importante
- Toda opinión y/o experiencia que compartan es válida. No hay aquí opiniones o respuestas correctas o incorrectas.
- La conversación será grabada, y se analizarán en detalle lo dicho durante la conversación. Sin embargo, toda la información será tratada bajo estrictas medidas de confidencialidad. En esta línea, la información no será, bajo ninguna circunstancia, compartida con nadie excepto los investigadores del PIIE que realizan el estudio
- Dar a conocer y entregar Consentimiento Informado, y proceder a firma y recolección

2. Presentaciones

La conductora debe solicitar que las personas se presenten, para que quede registro en audio, indicando su primer nombre. Durante todo el desarrollo de la sesión la entrevistadora debe periódicamente referirse a las personas participantes a través de su nombre de pila, para identificar claramente quien emite cada opinión o comentario. Este ejercicio facilitará la transcripción.

A este punto, la conductora debe dar a conocer la estructura de la sesión, dirigida principalmente a desarrollar los siguientes ejes:

- Conversar sobre cuáles son las características y trayectorias de las familias que asisten al Jardín, cuáles son sus expectativas, necesidades, demandas y trayectorias

- Conversar sobre cuál es la participación de las familias, y los procesos de comunicación del Jardín con ellas
- Hablar y compartir respecto de aspectos del Servicio que entrega el Jardín, sus fortalezas y aspectos a mejorar
- Conocer opiniones sobre las asesorías y apoyo que reciben de JUNJI
- Conocer iniciativas valiosas de este Jardín que deseen destacar
- Conocer las nuevas temáticas que se vinculan a la satisfacción/insatisfacción o valoración de las familias hacia el jardín y cómo éstas han ido cambiando.

II. DESARROLLO DE TEMÁTICAS:

1. Características de las familias y del entorno.

- ¿Qué características tienen las familias usuarias de este Jardín?, ¿Cómo las caracterizarían? , ¿Qué características tiene el entorno social del Jardín?

SONDEAR:

- Características de las familias : sociales, culturales, psicológicas
- Características del barrio, sector, comunidad

2. Necesidades, expectativas y demandas.

- De acuerdo a su conocimiento de las familias que asisten a este Jardín, ¿Cómo las familias exponen o manifiestan sus expectativas o necesidades?
- ¿Qué esperan las familias respecto del Jardín?
- ¿Qué demandan?
- ¿Cuáles son las nuevas o emergentes demandas necesidades o expectativas?
- ¿Cómo se jerarquizarían esas demandas y expectativas?

SONDEAR:

- Aspectos pedagógicos (desarrollo, aprendizajes)
- Trato, cuidado
- Salud, Alimentación
- Facilidades, horarios
- Ambiente, confianza
- Infraestructura y espacios

3. Satisfacción de las familias con el Servicio.

Según su percepción,

- ¿Con qué aspectos del Servicio del Jardín están más satisfechas las familias
- ¿Con cuáles están más insatisfechas?
- ¿Cuáles son los aspectos a los que las familias le asignan mayor importancia, y a cuáles le asignan menos?
- ¿Cuáles serían los factores o aspectos que las familias asocian a una mayor y/o menor satisfacción con el servicio?

4. Participación y comunicación.

- ¿Cómo se da la participación y comunicación con las familias?
- ¿Ha cambiado eso con el tiempo?
- ¿Hay nuevas formas de participación?
- ¿Existen requerimientos de las familias por incluir comunicación vía redes sociales, cuál ha sido la postura del JJI, por qué?

SONDEAR

- Frecuencia.
- Medios de contacto.
- Instancias.
- Grado de información.
- Calidad de la información.
- Procesos.
- Plataforma “Mi Jardín”.

5. Análisis y evaluaciones globales de diversas dimensiones de la gestión de la Unidad Educativa

Analicemos algunos aspectos del Servicio del Jardín desde Uds. como equipo.

Primero sondear espontáneamente:

- ¿Qué factores o aspectos son los más fuertes (fortalezas del Servicio)?
- ¿Cuáles son los aspectos más débiles o aquellos a mejorar?

SONDEAR

- Infraestructura
- Recursos (equipamiento, mobiliario, material didáctico, internet, etc.)
- Personal, dotación, reemplazos, licencias.
- Trabajo del equipo del Jardín (Implementación técnica y pedagógica)
- Las Educadoras
- Salud, alimentación e higiene de los niños
- Desarrollo de los niños y niñas
- Horarios de funcionamiento

6. Apoyo/Asesor JUNJI y satisfacción.

- Cómo evalúa el apoyo y asesorías que recibe el Jardín desde la JUNJI (Sondear tanto aspectos positivos y negativos que inciden en la prestación del servicio y la satisfacción de las familias)



7. Prácticas o iniciativas.

- En relación a prácticas de este Jardín ¿Cuáles mencionaría? (Sondear iniciativas realizadas)
- ¿Existen iniciativas propias (o estrategias a nivel regional) que han contribuido a mayor valoración del jardín por parte de las familias?

8. Sugerencias.

- Más allá de lo conversado, para nosotros es muy importante recoger sus sugerencias respecto de sobre los temas tratados u otros que Ud. considera relevantes de transmitir. En ese sentido, ¿Qué sugerencias o recomendaciones (para JUNJI, y la mejora del trabajo del Jardín) haría?

III. CIERRE

- Recibir observaciones generales
- ¿Alguien desea agregar algún comentario u opinión que le parece importante mencionar?
- Recolectar la Ficha completadas por los participantes
- Dar gracias y despedida

A.1.4 Equipos Regionales

PAUTA ENTREVISTA EQUIPO JUNJI REGIONAL

I. INICIO

Aspectos importantes a tener en cuenta y dar a conocer a los participantes sobre el carácter del grupo focal:

- La conversación se realiza en el marco de un estudio cualitativo que realiza el PIIE a pedido JUNJI, que implica visitar y conversar con equipos técnicos, familias, Directoras de Jardines en 5 regiones del país. Se visitan 35 Jardines de distintas características y realidades. Los Jardines fueron seleccionados aleatoriamente y por modalidad.
- La participación es completamente libre y puede ser terminada por parte de las personas asistentes cuando lo estimen. Sin embargo, se les invita a participar de la sesión completa, pues su opinión es importante.
- Toda opinión y/o experiencia que compartan es válida. No hay aquí opiniones o respuestas correctas o incorrectas.
- La conversación será grabada, y se analizarán en detalle lo dicho durante la conversación. Sin embargo, toda la información será tratada bajo estrictas medidas de confidencialidad. En esta línea, la información no será, bajo ninguna circunstancia, compartida con nadie excepto los investigadores del PIIE que realizan el estudio.
- Dar a conocer y entregar Consentimiento Informado, y proceder a firma y recolección.

1. Objetivos del estudio que se relacionan con el focus group Equipo regional

2.

- a. Analizar factores que las familias asocian a una mayor y/o menor satisfacción con el servicio, según diferentes variables de contexto.
- b. Describir y analizar estrategias y/o dispositivos que Utilizan las unidades educativas y direcciones regionales, para identificar las necesidades de las familias.
- c. Analizar los factores institucionales que contribuyen a una mayor y/o menor satisfacción de las familias con el servicio entregado por JUNJI.
- d. Identificar estrategias exitosas, implementadas por unidades educativas/direcciones regionales, que han contribuido a aumentar la satisfacción de las familias con el servicio entregado por JUNJI.
- e. Elaborar recomendaciones de mejora, con el objeto de responder a las necesidades de las familias que asisten a los servicios educativos de JUNJI.
- f. Proponer ajustes a la encuesta de satisfacción de familias que se aplica anualmente en la institución.

II. TEMAS A TRATAR Y PREGUNTAS GUÍA

1. Percepción de necesidades y demandas de las familias

- Desde su percepción y experiencia, ¿Cuáles son las principales necesidades y demandas de las familias hacia los Jardines?

SONDEAR

- Jerarquización (percepción de cómo las familias jerarquizan)
- Posibles variables y elementos explicativos
- Variabilidad por modalidad de provisión y otros factores

2. Factores de satisfacción/insatisfacción que operan en los Jardines de la región.

- Quisiera consultarles sobre qué aspectos consideran Uds. generan mayor satisfacción en las familias usuarias de jardines JUNJI, ¿cuáles son?, ¿y qué aspectos generan mayor insatisfacción?

SONDEAR

- Aspectos de mayor satisfacción
- Aspectos de mayor insatisfacción
- Posibles variables y elementos explicativos
- Variabilidad por modalidad de provisión y otros factores

3. Estrategias y/o dispositivos que Utilizan las unidades educativas y direcciones regionales, para identificar las necesidades de las familias.

- ¿Qué estrategias y dispositivos utilizan las Unidades Educativas para identificar las necesidades de las familias?

SONDEAR: estrategias, instrumentos, dispositivos, sistemas, iniciativas

- ¿Y qué estrategias, dispositivos o instrumentos se utilizan a nivel regional JUNJI para identificar necesidades de las familias? ¿cuáles serían?

SONDEAR: estrategias, instrumentos, dispositivos, sistemas, iniciativas

4. Análisis de dimensiones de la gestión de las Unidad Educativas:

Ahora vamos a conversar sobre diversos aspectos de la gestión de los Jardines o Unidades Educativas (LEER):

- Infraestructura.
- Recursos.
- Personal.
- Diseño e Implementación técnica y pedagógica
- Alimentación
- Salud
- Seguridad
- Equipamiento

- Material (didáctico, pedagógico)

Revisémoslos brevemente cada uno y mencione:

¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que Uds. consideran que existen.
¿Cuáles son las debilidades o problemas?

SONDEAR:

- Posibles variables y elementos explicativos
- Variabilidad por modalidad de provisión y otros factores

5. Análisis y evaluaciones institucionales: Asesoría y apoyo JUNJI a las Unidades Educativas

Conversaremos ahora sobre la asesoría y apoyo JUNJI regional que se otorga a las Unidades Educativas, que es la labor en que Uds. participan. Nos interesa, más que una auto-evaluación particular de su trabajo, su opinión de cómo funciona la asesoría y que fortalezas, debilidades y problemas presenta, en la línea de mejorar finalmente el servicio y la satisfacción de las familias.

- ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que Uds. consideran que existen en la asesoría JUNJI a las Unidades Educativas de la región?
- ¿Cuáles son las debilidades o problemas?

SONDEAR:

- Posibles variables y elementos explicativos
- Variabilidad por modalidad de provisión y otros factores

6. Buenas prácticas y experiencias destacadas en la región

Dada su experiencia y conocimiento, nos gustaría saber si hay casos de Unidades Educativas que por sus iniciativas, innovación, buenas prácticas u otro criterio, Uds. desearían mencionar o destacar como caso.

SONDEAR: Por qué, características de la experiencias, ¿alguna otra?

7. Análisis y requerimientos de información para la mejora en general y para la satisfacción de las familias en particular

Estamos ya llegando prácticamente al final de la conversación.

Queremos preguntarles por requerimientos de información y análisis que Uds. tienen

- ¿Qué requerimientos de Análisis y de información para la mejora en general Uds. poseen?, ¿Cuáles están cubiertos y cómo?, ¿Cuáles no están cubiertos?, ¿Qué necesidades no cubiertas más urgentes poseen?

- Y respecto del análisis e información para la satisfacción de las familias, ¿Conocen la encuesta de Satisfacción de Familias?, ¿Tiene alguna observación o sugerencia respecto sobre el instrumento?, ¿le haría alguna modificación?, ¿Qué otros requerimientos importantes tienen en este tema (satisfacción)?

8. Sugerencias

Más allá de lo conversado, para nosotros es muy importante recoger sus sugerencias respecto de sobre los temas tratados u otros que Ud. considera relevantes de transmitir. En ese sentido, ¿qué sugerencias o recomendaciones (para JUNJI, y la mejora del trabajo del Jardín) haría?

III. CIERRE

- Para finalizar, ¿alguien desea agregar algún comentario u opinión que le parece importante mencionar?

Recibir observaciones generales