

NUEVAS FORMAS DE APRENDER
NUEVAS FORMAS DE ENSEÑAR
EN SALAS CUNA Y JARDINES INFANTILES



ANEXO N°2

TÉRMINOS DE REFERENCIA LICITACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS DE FUNDACIÓN INTEGRA

Santiago, noviembre 2010

I.- PRESENTACIÓN.

Fundación INTEGRAL es una institución educativa de derecho privado sin fines de lucro, cuya misión es lograr el desarrollo integral de niños y niñas entre tres meses y cuatro años de edad, que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de los servicios de salas cuna y jardines infantiles en todo el país.

INTEGRAL es parte fundamental de la implementación de la política pública en educación y de protección a la primera infancia, y como tal, posee desafíos tanto en términos de ampliación de su cobertura, como en el mejoramiento de la calidad de los servicios.

Mejorar la calidad de los servicios está estrechamente relacionado con desarrollar un sistema de gestión educativa de calidad, esto implica: la gestión de procesos, el mejoramiento continuo y la medición de la satisfacción de las familias usuarias.

Con el fin de lograr estos desafíos, se requiere fortalecer la retroalimentación entre la Fundación y las familias usuarias, específicamente conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio que se entrega en los distintos productos estratégicos de INTEGRAL:

- ✓ Salas cuna y Jardines infantiles de administración directa,
- ✓ Salas cuna y Jardines infantiles de administración delegada,
- ✓ Modalidades complementarias: Jardín sobre Ruedas
- ✓ Servicio FONOFANCIA.

Esta información es clave para la formulación de estrategias de mejoramiento continuo de la calidad del servicio, con tal de responder de forma adecuada, oportuna y pertinente a las necesidades, expectativas y contexto sociocultural de las familias. En este sentido, se requiere contar con una medición periódica que retroalimente de modo permanente la calidad de los servicios que entrega Fundación INTEGRAL.

II.- ANTECEDENTES GENERALES DE FUNDACIÓN INTEGRAL.

Fundación INTEGRAL es una institución sin fines de lucro, regida por el título XXXIII del libro I del Código Civil. Obtuvo su personalidad jurídica bajo el nombre de Fundación Nacional de Ayuda a la Comunidad, mediante Decreto Supremo N° 900 del Ministerio de Justicia, publicado en el Diario Oficial con fecha 27 de junio de 1979.

Conforme a los estatutos vigentes, el nombre oficial completo de la Institución es: FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL MENOR. Forma parte de la Red de Fundaciones de la Presidencia de la República y del Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia “Chile Crece Contigo”.

Cuenta con un Consejo Nacional presidido por la Primera Dama, Sra. Cecilia Morel Montes. Los otros miembros, representan a distintas instituciones y espacios que discuten y desarrollan políticas en materia de infancia y educación.

La misión de la Fundación es “Lograr el desarrollo integral de los niños y niñas, entre 3 meses y 4 años de edad, que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de un programa educativo de excelencia, que incorpora a las familias y a la comunidad y promueve los derechos de la infancia en un contexto de convivencia democrática”.

Para hacer realidad la misión institucional, la Fundación cuenta al 2010 con una planta contratada de 13.057 trabajadoras y trabajadores. El 93,7% se desempeñará en Jardines Infantiles y Salas Cuna, y el 6,3% restante, en Direcciones Regionales y Dirección Nacional.

Se cubre (administrativamente) toda la extensión del territorio nacional con la localización de 16 Direcciones Regionales. Ellas cuentan con una estructura básica que permite implementar las políticas y lineamientos de la Fundación, darle conducción y apoyo a los Equipos de Jardines Infantiles y Salas Cuna y asesorar y controlar la gestión de resultados.

La Fundación logra el desarrollo integral de los niños y niñas en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de los siguientes productos estratégicos:

a) Programa Educación Parvularia en jardines infantiles y salas cuna de Administración Directa.

Los jardines infantiles y sala cunas de administración directa atienden a niños (as) entre tres meses y cuatro años de edad que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad social, en todo Chile, ofreciendo un servicio educación parvularia integral y de calidad.

Los niños y niñas son atendidos en Sala Cunas, desde los 85 días a 1 año 11 meses, en dos niveles: Sala Cuna Menor y Sala Cuna Mayor. En Jardines Infantiles, desde los 2 años a los 3 años 11 meses, en los niveles Medio Menor y Medio Mayor. Y desde los 4 a 5 años, en los niveles de Transición.

La oferta del servicio de la Fundación a los niños y niñas que atiende, se relacionan con que desarrollen niveles de aprendizajes en relación a su edad, reciban una dieta alimenticia acorde con su edad y necesidades, aprendan en ambientes donde se procura mantener el cuidado responsable y afectuoso sobre los niños (as), mantener una

comunicación activa y participativa con las familias usuarias de la Fundación, potenciar el bienestar de los niños (as) y focalizar la atención en familias del primer y segundo quintil vulnerabilidad. Proyectándose a ampliar la oferta de atención al tercer quintil, de acuerdo a los compromisos que se desprenden del Sistema Chile Crece Contigo.

Adicionalmente, se ofrece un Programa Alimentario que provee entre el 70% y 80% de los requerimientos alimenticios totales de un niño menor de 2 años, y un 60% de las calorías diarias que necesita un niño entre 2 y 6 años. Este consta de desayuno, almuerzo, once y una colación adicional para la extensión horaria.

Los jardines infantiles y salas cunas, funcionan en un horario de lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 16:30 horas (jornada completa) y además en 651 establecimientos se brinda extensión horaria hasta las 20:00 hrs.

A julio 2010, el 91,6% de jardines infantiles y salas cuna de INTEGRRA operan bajo esta modalidad, lo que corresponde a 901 establecimientos a nivel nacional, con una cobertura total de 62.896 niños y niñas.

b) Programa Educación Parvularia en jardines infantiles y salas cuna de Administración Delegada a terceros.

Se apoya a organizaciones que brindan atención parvularia para niños y niñas, de todo Chile, en situación de pobreza y vulnerabilidad. Para esto, INTEGRRA transfiere recursos a dichas instituciones a través de un aporte en dinero, el que es destinado principalmente a gastos de remuneraciones; también se provee alimentación a través del programa alimentario que INTEGRRA desarrolla con JUNAEB y se proporciona material didáctico y educativo. Además, estas instituciones deben implementar el currículum institucional y cuentan con la supervisión respectiva.

Este año, un 8,3% de jardines infantiles y salas cuna de INTEGRRA operan bajo esta modalidad, correspondiendo a 82 establecimientos a nivel nacional, con una cobertura total de 5.173 niños y niñas.

c) Modalidades COMPLEMENTARIAS: Jardín sobre Ruedas.

Es un móvil itinerante que recorre las zonas aisladas de nuestro país, donde las condiciones de pobreza, baja densidad poblacional y dispersión geográfica dificultan la instalación de un jardín infantil. Hoy, se desarrolla en las regiones del Maule y Bío-Bío a través de 11 móviles, que acuden a las distintas localidades una vez por semana, cuya cobertura total es 170 niños y niñas.

Cada móvil educativo está conformado por una profesional educadora de párvulos y un conductor - animador. Ellos realizan la labor educativa con niños y niñas, y sus familias haciendo uso de material didáctico y juegos. Intentan proporcionar las primeras experiencias educativas pedagógicamente intencionadas. El móvil está completamente equipado y está destinado a niños y niñas de entre 2 y 5 años de edad, visitando cada localidad una vez por semana y con una permanencia entre 4 a 6 horas.

Los Jardines Sobre Ruedas buscan sensibilizar a los padres y a la comunidad sobre la importancia de la educación parvularia y su rol en el desarrollo de sus hijos. Se realiza una intervención integrada sobre el niño, su familia y la comunidad, respondiendo a la necesidad de generar acceso y equidad o igualdad de oportunidades, como eje transversal del programa Chile Crece Contigo, ya que, se visualiza como un modelo de educación no convencional itinerante.

Asimismo, promueven el acceso a la educación parvularia de niños (as), que viven en localidades donde no existe una intervención sistemática en educación parvularia o que debido a las limitaciones geográficas, socioculturales y/o económicas, no pueden acceder a este tipo de servicios. También, promueven niveles de autonomía crecientes en niños y niñas atendidos, para que puedan valerse adecuada e integralmente en su medio, a través del desarrollo de la confianza y dominio creciente de sus habilidades corporales, socio-emocionales e intelectuales. Busca el desarrollo de habilidades parentales que permitan a las familias adquirir conocimiento en relación al desarrollo infantil, de modo que puedan enriquecer el desempeño de su rol y potenciar a sus hijos e hijas en la exploración del mundo a través del juego. Busca también, difundir y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la educación parvularia, para estimular la inclusión en modalidades convencionales de atención parvularia.

El Programa se desarrolla en espacios físicos facilitados por la comunidad al equipo, este puede ser un recinto comunitario, de una iglesia u otro. Este lugar es acondicionado desde el punto de vista educativo con materiales y mobiliarios pertinentes.

Los niños y niñas viven una jornada organizada en base a periodos que tienen una secuencia estable. Todos los periodos que vivencian tienen un propósito o una intencionalidad pedagógica.

d) Servicio FONOINFANCIA.

FONOINFANCIA se crea el año 2001, como una estrategia alternativa para contribuir a la misión de la Fundación INTEGRAL. Responde a las necesidades detectadas por la institución, frente a los recurrentes llamados de padres y familias, que presentaban inquietudes respecto a la crianza y educación de sus hijos.

Es un servicio telefónico gratuito, confidencial y de cobertura nacional que brinda orientación y apoyo a padres y funcionarios de jardines y sala cunas, para fortalecer competencias que promuevan el bienestar y desarrollo integral de niños y niñas, con un fuerte énfasis en el respeto y promoción de sus derechos. Es atendido por un equipo de psicólogos especialistas en temas de infancia y familia. El servicio atiende de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas.

Las llamadas a este Servicio son realizadas por adultos y niños (as) que se encuentran de alguna forma vinculados con INTEGRAL, como también por personas externas a la Fundación y funcionarios de jardines infantiles y sala cunas. Durante el año 2009, se contestaron un total de 9.215 llamados. De este total, 6831 corresponden a llamados de adultos (58%).

Este Servicio recibe diversos tipos de llamados: consultas por información sobre la Fundación, reclamos, redes de ayuda y apoyo, adultos consultan por temas sobre si

mismos y orientación sobre el desarrollo de los niños y niñas, o bien reciben llamados del club de los niños.

FONOINFANCIA busca contribuir al bienestar y desarrollo integral de niños y niñas, a través del fortalecimiento de competencias en los adultos responsables de su cuidado y protección, bajo un enfoque de respeto y promoción de los derechos. Su metodología de trabajo consiste co-construir, junto a la familia, una mirada comprensiva de la situación consultada, lo que permite elaborar desde y con el consultante estrategias alternativas para su abordaje.

Desde el año 2005 FONOINFANCIA es miembro de la organización mundial que reúne a líneas telefónicas de asistencia para niños y niñas .Child help line internacional. Red que busca crear, desarrollar y mantener redes de asistencia para niños en el mundo¹.

El año 2007 el Servicio FONOINFANCIA participa del Sistema de Protección Integral a la Primera Infancia Chile Crece Contigo, como parte de sus programas educativos universales².

¹ Véase [http:// www. childhelplineinternational.org/esp](http://www.childhelplineinternational.org/esp).

² Véase <http://www.chilecrececontigo.cl>

III. PRINCIPALES RESULTADOS DE GESTIÓN

COBERTURA

De acuerdo a las definiciones de política pública en materia de educación e infancia, la cobertura en educación parvularia para Fundación INTEGRRA, paulatina y sostenidamente, debe focalizar en niños y niñas menores de 4 años pertenecientes al 40% de los hogares de menores recursos.

Según los resultados de la Encuesta CASEN 2006, existen 867.689 niños y niñas de entre 0 y 4 años de edad. De estos, el 55,89% pertenecen a los hogares del 40% de menores ingresos, lo que equivale a 485.001 niños y niñas.

Fundación INTEGRRA, durante el año 2009 evidencia la adecuación de su población objetivo, que responde a los requerimientos de la política pública. En concreto, al año 2009, la cobertura en salas cuna se ha cuadruplicado y la cobertura en niveles de transición ha disminuido más de la mitad. Dicho así, si al año 2005, de mil niños y niñas atendidos en Fundación INTEGRRA, 60 se encontraban en salas cuna y 313 en transición. Al año 2009, 226 se encontraban en salas cuna y sólo 130 en transición.

Durante el año 2009, Fundación INTEGRRA atendió a 72.533 niños y niñas, de ellos, 16.416 se encontraban en el nivel sala cuna, 38.366 en nivel medios, 9.395 en transición y 8.356 en nivel heterogéneo.

Considerando la cobertura de JUNJI (141.215) y MINEDUC (13.898) para este mismo grupo objetivo, Fundación INTEGRRA, contribuye con una cobertura de un 31,9% respecto de la oferta pública en educación parvularia.

FOCALIZACION

De acuerdo a la información proporcionada por MIDEPLAN, a Junio de 2010, el 85,2% de niños y niñas de Fundación INTEGRRA cuentan con ficha de protección social y un 15,3% son beneficiarios del Programa Chile Solidario.

Respecto de los niños y niñas que cuentan con ficha de protección social, un 95,1% se ubican en el I y II quintil de vulnerabilidad social.

Fundación INTEGRRA, además, cuenta con una Ficha de Inscripción que recoge información relevante de la situación de pobreza y vulnerabilidad social de los niños, niñas y sus familias.

Resumidamente, las estadísticas disponibles, confirman la eficacia de la Fundación como instrumento focalizado de la política pública, destinando el servicio de educación parvularia hacia la población que más lo requiere.

Considerando la información sobre una muestra nacional de 31.584 niños y niñas que ingresaron durante el año 2009 y completaron la Ficha de Inscripción, los resultados son los siguientes:

- 91,0% de los niños y niñas provienen de familias del I y II quintil nacional de ingresos.
- 43,9% son hijos/as de madres trabajadoras, de las cuales son jefa de hogar un 33,4% y un 34,2% se encuentra desocupado.
- 16,5% son hijos/as de padres y/o madres adolescentes al momento de nacer su hijo o hija.
- 10,9% son hijos/as de madres que actualmente estudian.
- Un 58% de los niños y niñas, no tiene quien lo cuide, por lo tanto, requiere del jardín infantil o sala cuna.
- 37,3% de las familias atendidas en INTEGRRA recibe atención en salud con la Tarjeta de Gratuidad y un 3,8% no cuenta con previsión.
- 45,4% requieren del servicio de extensión horaria (o sea, no tienen quién cuide de su hijo/a después de las 16:30 hrs.)

APRENDIZAJES

A partir del año 2006 Fundación INTEGRRA dispone del instrumento “Perfil de Logro de Aprendizajes en la Educación Parvularia” (PLAEP), cuyo propósito es medir los aprendizajes de niños y niñas de 1 a 5 años de edad en función de las expectativas que marcan las Bases Curriculares de la Educación Parvularia (BCEP) y, así, obtener información que permita monitorear el currículum y mejorar el proceso educativo en los Jardines Infantiles y Salas Cuna. Esto se realiza a través de pruebas diferenciadas, acordes al nivel de desarrollo de los niños y niñas, que también son desafiantes.

Desde el año 2008, y luego de un exhaustivo proceso de revisión del contenido y actualización de las normas de interpretación, se tiene una nueva versión del instrumento: Perfil de Logro de Aprendizajes en la Educación Parvularia, Versión Revisada (PLAEP-R). Gracias a esto, Fundación INTEGRRA cuenta con un instrumento estandarizado y renovado, que introduce adecuaciones relevantes para hacer más eficiente y eficaz la labor de quienes evalúan. De igual modo, las características de esta versión revisada permiten reportar resultados para cada edad y para cada ámbito de aprendizaje (esto último, con excepción de la prueba para niños y niñas de 1 año de edad).

El puntaje obtenido por niños y niñas en el PLAEP-R se interpreta de acuerdo a los siguientes niveles de logro:

- Muy bajo lo esperado para su edad: Puntaje T de 29 puntos o menos
- Bajo lo esperado para su edad: Puntaje T entre 30 y 39 puntos
- En lo esperado para su edad: Puntaje T entre 40 y 59 puntos
- Sobre lo esperado para su edad: Puntaje T entre 60 puntos o más

La aplicación realizada el año 2009 muestra que los niños y niñas evaluados, tanto a nivel nacional como regional y por edad, obtienen en promedio puntajes que se ubican en el nivel “esperado para su edad”.

IV. GESTIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD EN FUNDACION INTEGRAL

Los procesos de modernización del Estado, buscan aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión y las políticas públicas, en concordancia con una nueva reconceptualización de los beneficiarios de estas políticas, ya no sólo como beneficiarios receptores pasivos, sino como usuarios con derechos y con participación activa. Han fomentado el desarrollo de distintas estrategias, en las diversas instancias públicas, para potenciar e institucionalizar modelos de gestión de calidad con un enfoque centrado en las necesidades de la ciudadanía.

La Fundación INTEGRAL no ha estado al margen de estos procesos coyunturales actuales y en este contexto, uno de los principales compromisos establecidos con la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda el año 2008, implica generar una serie de indicadores de eficiencia, eficacia y calidad en los servicios de la Fundación³. Donde la medición continua, permanente y externa del nivel de satisfacción de los usuarios es uno de sus componentes. Donde dar respuesta a estos compromisos es parte de la Matriz de Marco Lógico institucional.

Asimismo, actualmente Fundación INTEGRAL está intentando desarrollar y aplicar un modelo de gestión de calidad a sus productos estratégicos, siguiendo las propuestas de Chile Calidad⁴. Se ha desarrollado un modelo general que se irá profundizando paulatinamente, y que contempla 7 componentes: Liderazgo; Declaraciones corporativas; Planificación estratégica; Gestión de recursos humanos; Gestión de procesos; Usuarios; y Resultados.

El modelo institucional de gestión de calidad se desarrolla a partir de los lineamientos y objetivos de los productos estratégicos de la Fundación y da una orientación, de qué y cómo hacer, en la implementación y operacionalización de los programas. Se centra en una gestión de procesos, teniendo hoy definidos 7 procesos operativos, sólo para el producto de Jardines Infantiles y Salas Cuna de Administración Directa.

Asociado a este modelo en desarrollo, se ha implementado el Sistema de Aseguramiento de la Calidad asociado a Incentivos (SACI), el que consiste principalmente en un convenio con los trabajadores de la Fundación, que condiciona el aumento de remuneraciones a compromisos de mejoras en la gestión.

Desde el año 2007, Fundación INTEGRAL se encuentra realizando acciones orientadas al diseño e implementación del “Sistema de Aseguramiento de la Calidad asociado a Incentivos (SACI)”. Definido para el establecimiento en 7 procesos operativos:

- ✓ Gestión Curricular: Es el conjunto de acciones tendientes a alcanzar mayores niveles de calidad en la implementación del currículo, para lo cual requiere; procesos de planificación educativa que promuevan la reflexión sobre el trabajo en sala, instancias de transferencias que contribuyan al fortalecimiento de las

³ Véase Informe Evaluación Comprehensiva del Gasto a la Subsecretaría de Educación (Programa de Educación Preescolar), Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) y Fundación Integra. Informe Final Junio DIPRES 2008

⁴ Véase en Modelo Chileno de gestión de excelencia, Chile Calidad, Centro Nacional de Productividad y Calidad.

prácticas pedagógicas y la organización de ambientes educativos que favorezcan el bienestar de los niños y niñas.

- ✓ Gestión con Familia y Comunidad: Es el conjunto de acciones promovidas desde el jardín infantil, orientadas a fortalecer el rol parental de las familias, propiciando la comunicación y el intercambio de información y su participación tanto en el establecimiento como en las redes y comunidad local, a fin de potenciar el bienestar, aprendizaje y desarrollo integral de niños y niñas.
- ✓ Gestión de Cobertura Focalizada: Es el conjunto de actividades que realiza el equipo del establecimiento, para usar eficientemente su capacidad; mejorar la asistencia y permanencia de los niños/as y atender a los que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad, preferentemente a los que pertenecen al programa Puente, los hijos de madres trabajadoras o estudiantes, los que pertenecen al 1ª y 2º quintil de ingresos y/ o que vivan en ambientes que pongan en riesgo su bienestar.
- ✓ Gestión de los Recursos Humanos: Contribuir al cumplimiento de la misión institucional a través de la aplicación de estrategias eficaces y eficientes de gestión de recursos humanos (políticas de recursos humanos) que permitan fortalecer las competencias de los trabajadores/as mediante procesos permanentes de perfeccionamiento y mejoramiento, en un ambiente laboral que promueva niveles de satisfacción óptimos y que faciliten el desarrollo laboral y personal de todos y cada uno de quienes componen los equipos de trabajo del establecimiento.
- ✓ Gestión de Planificación Operativa: Conjunto de actividades que realiza el equipo del establecimiento, para resguardar los procesos centrales de los jardines, con recursos y procedimientos institucionales.
- ✓ Gestión de Alimentación: Conjunto de acciones que el equipo del jardín infantil, planifica, ejecuta y evalúa, con la finalidad de entregar un programa alimentario de calidad, optimizando los recursos institucionales.
- ✓ Gestión de Recursos: Conjunto de acciones que el equipo del jardín infantil planifica, ejecuta y evalúa, con la finalidad de promover el cuidado, buen uso e incremento de los recursos institucionales de manera de cumplir eficientemente la misión institucional.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad asociado a Incentivos, promueve la mejora continua de la gestión institucional a través de:

- El autodiagnóstico del nivel de desarrollo de los procesos estratégicos de la organización (a nivel de jardines infantiles, oficinas regionales y casa central). Esto es la aplicación de la LÍNEA BASE.
- El establecimiento de compromisos de mejora por parte de los equipos de trabajo. Estos son los denominados PLANES DE MEJORA.

Resumidamente, los equipos de trabajo levantan la línea base de sus procesos, en una jornada de reflexión donde colectiva y democráticamente responden un cuestionario que

consulta por el cumplimiento de énfasis y expectativas institucionales. La diferencia entre las respuestas seleccionadas y los óptimos institucionales esperados, constituyen las brechas o áreas de mejora sobre las cuales los equipos comprometerán acciones y constituirán su plan de mejoras.

Los planes de mejora se encuentran integrados a la planificación anual de metas de los jardines infantiles (convenio de logros). Los jardines infantiles cuentan al año con tres instancias para planificar, autodiagnosticar y evaluar la gestión educativa en el establecimiento (Marzo – Julio - Diciembre/Enero). Los resultados de la evaluación de los planes de mejoras, serán conducentes a la entrega de un bono de incentivo económico. Este bono es variable según el nivel de logro del Plan de Mejoras.

Finalmente una gestión educativa de calidad implica: “la puesta en marcha de un sistema que permite establecer una política de calidad con estrategias, objetivos y procedimientos de evaluación permanente. En síntesis, la calidad en educación es un proceso particularmente condicionado por la gestión; en este sentido es un medio, una cualidad, no un fin.”⁵

V.- JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- ✓ La realización de este estudio viene a dar respuesta a los compromisos adquiridos con DIPRES y se encuentran incorporados en la matriz de marco lógico institucional, donde se establece la necesidad de mejorar los sistemas de información, incorporando datos necesarios para efectuar un adecuado monitoreo y control de la gestión por establecimiento escolar tanto en los jardines propios como los terceros, tales como: “% de usuarios satisfechos con los productos y subproductos de la institución medidos anualmente a través de encuestas aplicadas por una institución externa.”⁶
- ✓ Conocer la opinión de las familias, como usuarios de nuestros servicios es considerado como referencia de la matriz de marco lógico institucional organizado en ejes y para donde para cada uno de ellos, se identificarán indicadores de calidad, cobertura, gestión y posicionamiento.
- ✓ La Carta de Navegación de Fundación INTEGRA 2011 – 2020, se organiza en torno a 3 ejes, donde las familias y la infancia conforman uno de ellos. Así mismo, la planificación institucional se organiza en base a estos ejes, por lo tanto se expresan metas y planes operativos según estas líneas.
- ✓ Es fundamental conocer la perspectiva de los usuarios, pues es un indicador de resultado que permite reorientar y redefinir las estrategias organizacionales diseñadas, según las necesidades y motivaciones de los usuarios. retroalimentando la planificación y compromisos de mejora de equipo de trabajo.

⁵ SUR Profesionales Consultores S. A “Estudio para medir la satisfacción de las familias usuarias de Fundación INTEGRA”, Febrero 2010.

⁶ Evaluación Comprehensiva del gasto programa preescolar, junta nacional de jardines infantiles (JUNJI) y Fundación INTEGRA, Documento base de compromisos institucionales

- ✓ Medir la satisfacción de las familias usuarias es un insumo trascendente para evaluar y visualizar limitaciones o nudos críticos que obstaculizarían el desarrollo de una gestión eficiente, eficaz y de calidad, y por lo tanto, la oportunidad para nuevos desarrollo e innovación en el servicio.

Dado todo lo anterior, nos parece vital:

- 1) Para la oportuna toma de decisiones la necesidad de monitorear cómo se ejecutan y desarrollan los distintos productos estratégicos de la Fundación, desarrollando y aplicando indicadores de gestión. Por lo tanto, es necesario dar continuidad en la medición de la satisfacción del usuario de la Fundación.
- 2) Es relevante optimizar o mejorar los instrumentos o metodologías utilizadas para la medición de la satisfacción, que permita hacer seguimiento y monitoreo continuo de la calidad de los servicios y que al mismo tiempo, sigan siendo válidas para una comparación año a año.

VI.- ESTUDIOS ANTERIORES EN INTEGRA

En la misma línea de conocer y medir las necesidades, expectativas y satisfacción de las familias usuarias, Fundación INTEGRA realizó el año 2007 el estudio "Necesidades y Expectativas de las Familias Atendidas en Fundación INTEGRA" cuyo propósito era el de actualizar, promover y fortalecer la política institucional de Vínculo con Familia.

Durante el año 2009 Fundación INTEGRA, realizó un primer estudio de satisfacción de familias usuarias, el cual fue ejecutado por SUR Profesionales Consultores, el estudio tuvo una cobertura nacional, fue de carácter descriptivo y aplicó metodologías tanto cuantitativas como cualitativas.

Este estudio tuvo como objetivo:

- 1) Crear un indicador de satisfacción de usuarios, susceptibles de aplicar periódicamente en los cuatro productos estratégicos de Fundación INTEGRA.
- 2) Medir la satisfacción de las familias usuarias, en los cuatro productos estratégicos que ofrece la Fundación INTEGRA.

En este estudio, se generó un indicador de CALIDAD (un atributo o característica de la eficacia del Programa), midiendo "atributos, capacidades o características de los bienes y servicios que ofrecen los 4 productos estratégicos de la Fundación INTEGRA. Esto se hace centrado en el punto de vista de las familias usuarias; son ellas las que definen el grado de satisfacción del cumplimiento del Programa: se mezcla por ende los objetivos del Programa con las experiencias de las familias respecto de los mismos."⁷

La evaluación de la satisfacción de las familias usuarias de INTEGRA se realizó a través de dimensiones (e indicadores) que la explicitan, definen y objetivan.

⁷ SUR Profesionales Consultores S.A "Estudio para medir la satisfacción de las familias usuarias de Fundación INTEGRA", Febrero 2010, Pág 40.

Se entendió en ese estudio por **satisfacción**: un proceso subjetivo que está condicionado por las expectativas, necesidades y percepciones de los sujetos. Un estado subjetivo que el sujeto puede o no alcanzar y en razón de ello, dirigirá su acción hacia aquello que retribuya satisfacción.⁸

Por lo tanto, la satisfacción de las familias respecto de INTEGRRA se logrará en la medida que los bienes y servicios entregados por la institución respondan a sus expectativas, necesidades y percepciones, es decir sean conocidas, se valoren las competencias del personal, se adecuen, sean accesibles, factibles y efectivos.⁹

CONCEPTOS CLAVES QUE SE CONSIDERARON EN EL ESTUDIO.

- Satisfacción:

Se entiende por satisfacción un proceso subjetivo que está condicionado por las expectativas, necesidades y percepciones de los sujetos. Es un estado subjetivo que el sujeto puede o no alcanzar y en razón de ello, dirigirá su acción hacia aquello que retribuya satisfacción¹⁰.

Desde esta perspectiva es una variable central que necesariamente debe estar presente, dentro de las estrategias que se elaboran para mantener y aumentar la permanencia y el bienestar de las familias usuarias de Fundación INTEGRRA.

La satisfacción de usuarios es necesario medirla en relación con la calidad de los servicios entregados por Fundación INTEGRRA, según ejes temáticos definidos por productos estratégicos.

Generalmente la calidad se asocia con condiciones objetivas de un producto o servicio. Estas condiciones antes de su ocurrencia han generado expectativas en los sujetos, respecto de lo que esperan recibir por cada uno de ellas.

- Calidad:

La calidad es aquella en que el producto o servicio adquirido o utilizado satisface nuestras expectativas sobradamente, es decir, que aquel producto funcione tal y como nosotros queremos y para realizar aquella tarea o servicio que deba realizar¹¹.

Existen estándares internacionales para definir calidad del servicio: hacer las cosas bien, ofrecer al cliente lo que se le ha prometido: identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente las expectativas y necesidades de las personas relacionadas con la organización; la facultad de un conjunto de características inherentes a un producto,

⁸ SUR Profesionales Consultores S.A “Estudio para medir la satisfacción de las familias usuarias de Fundación INTEGRRA”, Febrero 2010, Pág 13

⁹ SUR Profesionales Consultores S.A “Estudio para medir la satisfacción de las familias usuarias de Fundación INTEGRRA”, Febrero 2010, Pág 21

¹⁰ Vease .Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación.; Maria Teresa Lepeley

¹¹ Vease .Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación.; Maria Teresa Lepeley

sistema o proceso, para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas; o como sinónimo de una buena gestión de la organización. (ISO 9000)¹².

De la definición anterior, podemos observar la relevancia que se da al usuario y a su comprensión por parte de la organización, y a las prácticas que desarrolla la organización, definidas como gestión, orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y con el principio de eficiencia, es decir, hacerlo bien a la primera. Sin embargo, es necesario adaptar esta definición genérica de calidad, al área de educación.

- Calidad en educación:

Rodríguez, (1999) identifica 3 grandes categorías analíticas que definen los procesos de calidad en educación: 1) La calidad en la ampliación de la cobertura, entendida como la relación entre masificación de la educación y calidad; 2) La calidad y eficacia del sistema, esto es en relación a los resultados o (output) que se alcanzan en el proceso educativo; y 3) La calidad y la gestión pedagógica, correspondiente a los esfuerzos que desde la psicopedagogía, del curriculum, de la didáctica y de la administración se plantean en términos del desarrollo de un proceso educativo de calidad.¹³

Fundación INTEGRAL desarrolla su modelo de gestión educativa de calidad siguiendo los parámetros del modelo chileno de gestión de excelencia, propuestos por Chile Calidad.¹⁴

Este modelo general se irá profundizando paulatinamente, y contempla 7 componentes: Liderazgo; Declaraciones corporativas; Planificación estratégica; Gestión de recursos humanos; Gestión de procesos; Usuarios y Resultados. En este esquema, es trascendente el niño (a) y su familia, y la capacidad de la organización para dar respuesta a sus demandas. Un planteamiento completo y sintético es el que dice:

“Gestionar la calidad de la educación que impartimos implica enhebrar, hilvanar, entretejer todo aquello que acontece diariamente en el cotidiano de los centros escolares y su entorno, con miras a un fin: que los alumnos logren efectivamente los aprendizajes que requieren y requerirán para comunicarse, para ser felices, para amar, para comprender la realidad, para transformarla, para ser productivos, para poder vivir en comunidad ejercitando su ciudadanía, y practicando valores que sirvan al bien común....”¹⁵

Gestionar la calidad en educación implica, la puesta en marcha de un sistema que permita establecer una política de calidad, con estrategias, objetivos y procedimientos de evaluación permanente.¹⁶

En síntesis, la calidad en educación es un proceso particularmente condicionado por la gestión, es un medio no un fin.

¹² Véase en, <http://www.isoconsultores.cl>

¹³ Véase Rodríguez, E; .criterios y análisis de la calidad en el sistema escolar y sus dimensiones. Revista Iberoamericana de Educación N°5, 1999, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

¹⁴ Véase en, <http://www.chilecalidad.cl>

¹⁵ Lavín, del Solar y otros.

¹⁶ Ibid.

- Indicadores de Gestión:

Para aumentar la eficiencia y eficacia de los productos Institucionales desarrollados en el marco de un modelo de gestión de calidad, es necesario generar indicadores de gestión de calidad.

Un indicador de gestión, corresponde a las mediciones relacionadas con el modo en que los productos o servicios son generados por la institución. Es un sistema que entrega información regular sobre la calidad de gestión posibilitando mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros.¹⁷

Las funciones de un indicador de gestión son:

1. Interpretar lo que está ocurriendo,
2. Tomar medidas cuando las variables se alejan de los límites establecidos, y
3. Definir las necesidades de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.

Desde esta perspectiva, este tipo de indicadores corresponden a instrumentos estratégicos funcionales, que permiten controlar el desempeño de la organización en distintas dimensiones y perspectivas. Una de ellas trascendente para la gestión, es la calidad del servicio desde la perspectiva de la satisfacción de usuarios.

¹⁷ Véase en: http://www.dipres.cl/control_gestion/indicadores/Guia_Indicadores_1996.pdf

VII.-OBJETIVO DEL ESTUDIO

Objetivo General:

- ✓ Medir la satisfacción de las familias usuarias 2010, en los cuatro productos estratégicos que ofrece la Fundación INTEGRA.

Objetivos Específicos:

- ✓ Perfeccionar instrumentos y metodología de base que permita la precisión y comparación de la información.
- ✓ Comparar satisfacción de las familias usuarias respecto de indicadores de gestión institucionales.
- ✓ Comparar e interpretar resultados de la medición satisfacción usuaria 2009 y 2010.
- ✓ Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades del servicio.
- ✓ Identificar variables que explican los niveles de satisfacción.
- ✓ Comparar resultados satisfacción usuaria entre productos estratégicos.

VIII.- DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Este estudio se plantea como cuantitativo – descriptivo/explicativo. Un estudio de alcance nacional en base a muestras regionales.

- ✓ Para Salas Cuna de Administración Directa, Delegada y Jardín Sobre Ruedas:

Se deberá contar con 2 alternativas para levantar la información:

1. Encuesta auto-aplicable
2. Encuesta cara-cara.

Realizar un análisis de las ventajas y desventajas de cada una de las herramientas precedentemente indicadas.

Además, considerar para el análisis cualitativo de información, realizar grupos de conversación (al menos 5, 1 por zona geográfica). Esto, con el fin de triangular la información y así enriquecer los antecedentes recolectados.

- ✓ Para FONOINFANCIA:

Se deberá efectuar una encuesta telefónica con el objeto que permita el respectivo levantamiento de información.

PRECISAR:

Por cada producto estratégico se deberá explicitar:

- ✓ El tamaño muestral
- ✓ Equipo de Trabajo (perfil y n° de profesionales),
- ✓ Las horas involucradas.

5.2 INSTRUMENTOS

Se debe considerar el perfeccionamiento del instrumento actual para medir la satisfacción de las familias, en ese sentido el instrumental a aplicar deberá avanzar en lograr mayor sensibilidad frente a las opciones críticas.

Evaluar la actual escala ocupada en estudio del año anterior, ya que, se usaron valores de 1 a 5, donde 1 representa la mayor satisfacción, y 5 representa la mayor insatisfacción, en función de encontrar la más óptima para este tipo de estudio, donde incorpore variables que efectivamente puedan discriminar.

5.3 DATOS PARA LA MUESTRA

Al diseñar la muestra se deben considerar las particularidades de cada uno de los productos estratégicos a medir, los que poseen universos distintos como consecuencia de sus de poblaciones objetivas.

Número total de Salas Cuna y Jardines Infantiles por área: Urbano – Rural,
según Modalidades, Septiembre 2010

Región	Administración Directa			Administración Delegada			Jardín Sobre Ruedas		
	Urbano	Rural	Total	Urbano	Rural	Total	Urbano	Rural	Total
Tarapacá	12	4	16	4	0	4	0	0	0
Antofagasta	18	8	26	1	0	1	0	0	0
Atacama	19	4	23	1	0	1	0	0	0
Coquimbo	33	21	54	0	1	1	0	0	0
Valparaíso	63	17	80	7	0	7	0	0	0
O' Higgins	47	16	63	3	0	3	0	0	0
Maule	59	39	98	5	0	5	2	2	4
Bío-Bío	106	31	137	8	0	8	3	4	7
Araucanía	90	10	100	2	0	2	0	0	0
Los Lagos	57	20	77	0	0	0	0	0	0
Aysén	6	12	18	0	0	0	0	0	0
Magallanes	12	0	12	0	0	0	0	0	0
Metropolitana Sur Oriente	68	0	68	28	0	28	0	0	0
Metropolitana Nor Poniente	71	12	83	19	0	19	0	0	0
Arica Parinacota	9	3	12	2	0	2	0	0	0
Los Ríos	28	0	28	1	0	1	0	0	0
Total	698	197	895	81	1	82	5	6	11

Total matrícula por región, por zona de ubicación
Septiembre 2010.

Región	Matrícula total		
	Administración directa	Administración delegada	Total
Tarapacá	1.489	234	1.723
Antofagasta	2.139	14	2.153
Atacama	1.808	21	1.829
Coquimbo	3.343	7	3.350
Valparaíso	5.093	339	5.432
O' Higgins	3.672	67	3.739
Maule	6.226	119	6.345
Bío-Bío	8.128	399	8.527
Araucanía	6.218	86	6.304
Los Lagos	5.029	0	5.029
Aysén	742	0	742
Magallanes	1.055	0	1.055
Metropolitana Sur Oriente	8.055	1.935	9.990
Metropolitana Nor Poniente	8.951	1.884	10.835
Arica Parinacota	925	67	992
Los Ríos	1.985	69	2.054
Total	64.825	5.235	70.060

Nota: Los totales regionales no son sumables. Esto porque el Sistema Institucional cuenta los niños por rut, por lo cual evita las duplicidades, por ejemplo, cuando un niño se cambia de una región a otra, el Sistema lo considerará sólo en el jardín de destino.

Servicio Fono INFANCIA:

Total de llamadas por región, Septiembre 2010

Región	Total		Excluye el S/I	
	N	%	N	%
S/I	227	4%		
Tarapacá	69	1%	69	1%
Antofagasta	293	5%	293	5%
Atacama	153	3%	153	3%
Coquimbo	163	3%	163	3%
Valparaíso	301	5%	301	6%
O' Higgins	177	3%	177	3%
Maule	390	7%	390	7%
Bío-Bío	397	7%	397	7%
Araucanía	359	6%	359	7%
Los Lagos	235	4%	235	4%
Aysén	107	2%	107	2%
Magallanes	59	1%	59	1%
Metropolitana Sur Oriente	1495	26%	1495	27%
Metropolitana Nor Poniente	1129	20%	1129	21%
Arica Parinacota	29	1%	29	1%
Los Ríos	85	1%	85	2%
Total	5668	100%	5441	100%

Fuente: Servicio FONOINFANCIA

5.4 FASE EN TERRENO

Se solicitará un plan de trabajo ajustado a la fecha de inicio del trabajo de campo establecido en este documento, que especifique detalles en relación a las herramientas a emplear, a quiénes aplicarán los instrumentos y cómo serán capacitados. Asimismo, se deben explicitar todos los procedimientos de pre-test, previos a la medición tanto cualitativa como cuantitativa.

5.5 PLAN DE ANÁLISIS

Es importante considerar las variables utilizadas en el muestreo, las dimensiones a evaluar y los objetivos específicos. Además, en términos del análisis se espera que la consultora contemple un **enfoque de políticas públicas**, que considere las orientaciones de las políticas dirigidas a la primera infancia y el rol que cabe a Fundación INTEGRAL en su implementación.

Una vez en marcha el estudio se espera las siguientes entregas, contemplen a lo menos:

- ✓ Informe de avance, revisión de antecedentes, información secundaria, diseño de los indicadores, instrumentos y metodología de medición, así como informe de los avances del terreno. Lo anterior, sin perjuicio de otros tópicos que se acuerden con la contraparte técnica. Fecha de entrega: Enero 2011
- ✓ Informe con los resultados finales del estudio, contar con un indicador de satisfacción de usuarios para los cuatro productos estratégicos, su diseño y una metodología susceptible de aplicar periódicamente para medir este indicador. Así también, dar cumplimiento a las especificidades expresadas en los objetivos específicos planteados en estos términos de referencia. Fecha de entrega: 30 Abril de 2011.

Se espera recibir, un resumen ejecutivo de 10 páginas con los resultados de la medición y aplicación del indicador. En esta instancia, deben entregarse 3 copias impresas y un CD con los informes de avance y final, las presentaciones en powerpoint, instrumentos y la totalidad de los anexos. Base de datos digital. Fecha de entrega: abril 2011.

Nota Adicional:

- ✓ De manera adicional también se considera relevante la entrega de las Encuestas realizadas, así como, los archivos de audio (entrevista grupal).

El plazo total para la ejecución de estudio es de 20 semanas. La fase de terreno deberá realizarse si o si entre el mes de diciembre 2010 y la última semana de enero de 2011

Los aspectos formales de los informes deberán ceñirse a lo estipulado en las Bases Administrativas.

IX.- FUENTES DE INFORMACIÓN DISPONIBLE

- Informe de Gestión 2006-2010 Entrega Programática, Fundación INTEGRA, 2010.
- Estudio para medir la satisfacción de las Familias usuarias de Fundación INTEGRA. Sur Profesionales Consultores S.A. Febrero 2010.
- Informe Final Evaluación Comprehensive del Gasto a la Subsecretaría de Educación (Programa de educación preescolar), Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) y Fundación INTEGRA, realizada a solicitud de DIPRES. Junio de 2008.
- Informe Nacional Caracterización de los niños y niñas perfil familia. Dirección de Gestión y Desarrollo, Fundación INTEGRA. Agosto 2010.
- Informe Estudio Determinantes de la Demanda por Educación Parvularia, realizado por Programa PULSO de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Abril de 2008.
- Informe Estudio Necesidades y Expectativas de las Familias atendidas por los Jardines Infantiles y Salas Cunas de la Fundación INTEGRA, Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación (PIIE). Agosto de 2007.
- Informe de Programa de Jardines Estacionales (2008 y 2009), Dirección de Gestión y Desarrollo, Fundación INTEGRA.
- Eventualmente también se podrá acceder a información adicional sobre coberturas y programas de la Fundación.
- Bases Curriculares de la Educación Parvularia, Currículum Gobierno de Chile año 2001.
- Antecedentes, Objetivos, Orientaciones Metodológicas y Plan de trabajo para el vinculo con las Familias de los niños y niñas de INTEGRA, Fundación INTEGRA año 2004.

X.- ANEXOS:

Anexo 1: “Formulario de Presentación de Propuestas”, de estas bases administrativas.

INFORMACIÓN DE COBERTURA Y PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

Anexo 2: Índice de tablas y gráficos:

Tabla 1: Número de establecimientos y matrícula total, por tipo de establecimiento a nivel nacional 2009 y Septiembre 2010

Tabla 2: Número de establecimientos y matrícula, por tipo de establecimiento y administración a nivel nacional 2009 y septiembre 2010

Tabla 3: Número de establecimientos según localización urbano – rural, por región

Tabla 4: Matrícula total por nivel de atención, nivel nacional año 2009, septiembre 2010

Tabla 5: Matrícula total por región y nivel de atención. Año 2009, septiembre 2010

Tabla 6: Matrícula Modalidad Jardín Sobre Ruedas, por región, comuna y establecimiento septiembre 2010

Tabla 7: Matrícula de Programa Extensión Horaria, por tipo de establecimiento

Tabla 8: Matrícula de establecimientos de Administración Delegada, por región, comuna y tipo de jornada. Septiembre 2010

Tabla 9: Total de deserciones y causales. Período marzo- septiembre 2010

Gráfico1: Evolución de la inscripción total de niños y niñas nuevos, según nivel de atención, período 2005 – 2010

Tabla 1: Número de establecimientos y matrícula total, por tipo de establecimiento a nivel nacional 2009 y Septiembre 2010

Tipo de establecimiento	Total Establecimiento		Total matrícula	
	Año 2009	Septiembre 2010	Año 2009	Septiembre 2010
Jardines Infantiles con Sala Cuna	540	538	53.469	52.864
Jardín Infantil	353	351	15.315	14.864
Sala Cuna	101	99	2.378	2.332
Total nacional	994	988	71.051	70.060

Fuente: Fundación INTEGRA

Tabla 2: Número de establecimientos y matrícula, por tipo de establecimiento y administración a nivel nacional 2009 y Septiembre 2010

	Total Establecimiento		Total matrícula	
	Año 2009	Septiembre 2010	Año 2009	Septiembre 2010
Administración Directa				
Jardines Infantiles con Sala Cuna	520	519	51.487	50.906
Jardín Infantil	312	313	12.552	12.253
Sala Cuna	74	74	1.681	1.666
Total	906	906	65.613	64.825
Administración Delegada				
Jardines Infantiles con Sala Cuna	20	19	1.982	1.958
Jardín Infantil	41	38	2.763	2.611
Sala Cuna	27	25	697	666
Total	88	82	5.440	5.235
Total nacional	994	988	71.053	70.060

Fuente: Fundación INTEGRA

Tabla 3: Número de establecimientos según localización urbano – rural, por región¹⁸.

Región	Año 2009			Septiembre 2010		
	Urbano	Rural	Total	Urbano	Rural	Total
I Tarapacá	16	4	20	16	4	20
II Antofagasta	19	8	27	19	8	27
III Atacama	20	4	24	20	4	24
IV Coquimbo	33	22	55	33	22	55
V Valparaíso	70	17	87	70	17	87
VI O' Higgins	51	16	67	50	16	66
VII Maule	64	42	106	66	41	107
VIII Bio Bio	118	37	155	117	35	152
IX Araucanía	94	10	104	92	10	102
X Los Lagos	57	20	77	57	20	77
XI Aysén	5	12	17	6	12	18
XII Magallanes	12	0	12	12	0	12
XIII Metropolitana Sur Oriente	97	0	97	96	0	96
XIV Metropolitana Nor Poniente	91	12	103	90	12	102
XV Arica Parinacota	11	3	14	11	3	14
XVI Los Ríos	29	0	29	29	0	29
Total	787	207	994	784	204	988

Fuente: Fundación INTEGRA

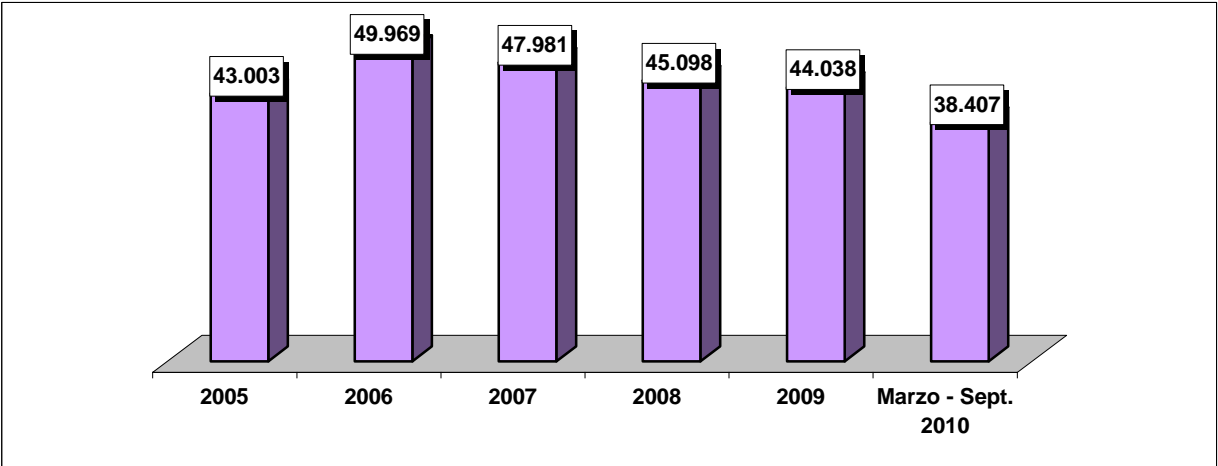
Tabla 4: Matrícula total por nivel de atención, nivel nacional año 2009, Septiembre 2010.

Matricula por nivel	Año 2009	Septiembre 2010
Sala cuna	16.102	16.141
Medios	37.610	38.300
Transición	9.195	7.692
Heterogéneo	8.144	7.927
Total nacional	71.051	70.060

Fuente: Fundación INTEGRA

¹⁸ Se incluyen los jardines sobre ruedas, para ambos años.

Gráfico1: Evolución de la inscripción total de niños y niñas nuevos, período 2005 – 2010



Fuente: Fundación INTEGRA

Nota: En el caso del año 2010 se presenta el total a la fecha, en el período marzo a septiembre.

Tabla 5: Matrícula total por región y nivel de atención. Año 2009, Septiembre 2010

Región	Año 2009					Septiembre 2010				
	SALA CUNA	MEDIOS	TRANSICIÓN	HETEROGENEO	TOTAL	SALA CUNA	MEDIOS	TRANSICIÓN	HETEROGENEO	TOTAL
I Tarapacá	647	742	268	63	1.720	648	823	193	59	1.723
II Antofagasta	432	1.210	298	111	2.051	446	1.361	198	148	2.153
III Atacama	373	947	159	320	1.799	365	981	63	420	1.829
IV Coquimbo	1.056	1.305	222	846	3.429	1.078	1.398	128	746	3.350
V Valparaíso	1.220	2.632	688	998	5.538	1.240	2.616	584	992	5.432
VI O' Higgins	1.230	1.702	226	566	3.724	1.236	1.725	212	566	3.739
VII Maule	1.562	2.527	745	1.351	6.185	1.624	2.537	798	1.386	6.345
VIII Bio Bio	1.422	4.789	1.387	1.448	9.046	1.414	4.692	1.119	1.302	8.527
IX Araucanía	1.673	3.284	736	1.017	6.710	1.631	2.981	767	925	6.304
X Los Lagos	1.292	2.961	293	463	5.009	1.278	3.140	264	347	5.029
XI Aysén	156	265	52	219	692	154	288	49	251	742
XII Magallanes	171	426	269	159	1.025	168	447	249	191	1.055
XIII Metropolitana Sur Oriente	1.928	6.530	1.338	310	10.106	1.929	6.652	1.094	315	9.990
XIV Metropolitana Nor Poniente	2.083	6.643	2.260	137	11.123	2.057	6.853	1.782	143	10.835
XV Arica Parinacota	318	383	122	113	936	317	463	92	120	992
XVI Los Ríos	545	1.274	132	23	1.974	562	1.373	100	19	2.054
Total nacional	16.102	37.610	9.195	8.144	71.051	16.141	38.300	7.692	7.927	70.060

Fuente: Fundación INTEGRA

Nota: Los totales regionales no son sumables. Esto porque el Sistema Institucional cuenta los niños por rut, por lo cual evita las duplicidades, por ejemplo, cuando un niño se cambia de una región a otra, el Sistema lo considerará sólo en el jardín de destino.

Tabla 6: Matricula Modalidad Jardín Sobre Ruedas, por región, comuna y establecimiento Septiembre 2010

Región	Comuna	Establecimiento	Cobertura
VII Maule	Yerbas Buenas	Santa Elena	7
	San Clemente	Vilches Alto	14
	Talca	Cesfam	9
	Talca	La Aldea Campesina	18
	Total región del Maule		48
VIII Bio Bio	Coelemu	Coelemu	17
	Hualqui	Talcamavida	22
	Lota	Cantera	16
	Lota	Gabriela Mistral	16
	San Carlos	Millauquen	15
	San Ignacio	El Roble	15
	Santa Juana	La Generala	19
Total región del Bio Bio		120	
Total nacional			168

Fuente. Fundación INTEGRA

Tabla 7: Matrícula de Programa Extensión Horaria, por tipo de establecimiento

Programa Extensión Horaria	Total Establecimiento		Total Cobertura	
	Año 2009	Septiembre 2010	Año 2009	Septiembre 2010
Jardines Infantiles con Sala Cuna	394	395	19.534	19.182
Jardín Infantil	114	117	3.191	3.170
Sala Cuna	150	141	2.080	1.975
Total nacional	658	653	24.775	24.327

Fuente: Fundación INTEGRA

Tabla 8: Matricula de establecimientos de Administración Delegada, por región, comuna y tipo de jornada. Septiembre 2010

Región	Comuna	Establecimiento	Jornada Normal		Jornada Extensión Horaria		
			Lactantes	Párvulos	Lactantes	Párvulos	
1	Tarapacá	Iquique	Huellitas	46	96	0	0
		Iquique	S.C. Estrellitas	36	0	0	0
		Iquique	S.C. Pasitos	31	0	0	0
		Iquique	S.C. Campanita	25	0	0	0
2	Antofagasta	Antofagasta	S.C. Hogar de Cristo	14	0	0	0
3	Atacama	Tierra Amarilla	S.C. Auqui	21	0	0	0
4	Coquimbo	Coquimbo	Color Esperanza	0	7	0	0
5	Valparaíso	Limache	Belén	0	36	0	25
		Los Andes	Pan Y Ternura	0	32	0	0
		Quillota	La Semillita	0	61	0	0
		Quilpue	Niño Alberto	31	42	0	0
		Valparaíso	S.C. Camino Esperanza	22	0	13	0
		Valparaíso	Faro de Ángeles	27	46	0	0
		Valparaíso	Micaeliano	0	42	0	17
6	O' Higgins	Quinta de Tilcoco	S.C. Dulces Risitas	21	0	17	0
		Rancagua	S.C. Hijitos de Dios	23	0	0	0
		Rengo	S.C. Asociación Cristiana De Jóvenes	23	0	24	0

Región	Comuna	Establecimiento	Jornada Normal		Jornada Extensión Horaria		
			Lactantes	Párvulos	Lactantes	Párvulos	
7	Maule	Molina	S.C. Panchito	19	0	14	0
		Molina	S.C. Trompita	23	0	22	0
		Talca	S.C. Divino Niño	23	0	22	0
		Talca	S.C. Club De Leones	27	0	24	0
		Talca	S.C. Padre Hurtado	27	0	24	0
8	Bio Bio	Chillan	C.A.D. Buen Pastor	0	77	0	18
		Chillan	C.A.D. San José	20	50	0	0
		Coelemu	S.C. Semillas Del Itata	18	0	0	0
		Concepción	S.C. Catalina Booth	26	0	0	0
		Concepción	S.C. Trinitarias	32	0	0	0
		Hualpén	Nuestra Señora del Pilar	28	50	0	0
		Laja	Sueño de Alberto	20	29	0	0
		Talcahuano	S.C. Las Salinas	49	0	21	0
9	Araucanía	Padre las Casas	S.C. Ejercito de Salvación	22	0	0	0
		Temuco	Compartiendo Sueños	30	34	15	19

Región	Comuna	Establecimiento	Jornada Normal		Jornada Extensión Horaria	
			Lactantes	Párvulos	Lactantes	Párvulos
13 Metropolitana Sur Oriente	El Bosque	El Tranque	0	93	0	20
	El Bosque	Las Acacias	0	51	0	0
	La Florida	El Calvarito	0	70	0	0
	La Florida	Sagrado Corazón	0	216	0	0
	La Granja	Jesús De Nazareth	0	33	0	0
	La Granja	Parroquia San Gregorio	0	38	0	0
	La Granja	Virgen Del Rosario	0	33	0	0
	La Pintana	Arca De Noe	16	36	0	0
	La Pintana	Centro Infantil Comunitario	0	88	0	36
	La Pintana	El Castillo	0	79	0	0
	La Pintana	Millaray	0	52	0	16
	La Pintana	Sagrada Familia	12	37	0	0
	La Pintana	Villa Las Américas	0	37	0	15
	Lo Espejo	Cardenal Caro	0	37	0	21
	Lo Espejo	Jesus Pescador	0	58	0	11
	Lo Espejo	La Sonrisa	23	69	0	0
	Lo Espejo	Santa Adriana	0	43	0	0
	Pedro Aguirre Cerda	Nuestra Señora de la Victoria	0	110	0	0
	Peñalolén	El Sembrador	31	101	0	0
	Peñalolén	Emanuel	32	67	0	0
Peñalolén	Estrellita de Peñalolén	0	135	0	34	

Región	Comuna	Establecimiento	Jornada Normal		Jornada Extensión Horaria		
			Lactantes	Párvulos	Lactantes	Párvulos	
13	Metropolitana Sur Oriente	Providencia	S.C. Corporación Grada	37	0	0	0
		Puente Alto	Casa Belén	0	71	0	0
		Puente Alto	Marta Brunet	0	51	0	0
		Puente Alto	Soldaditos de Jesús	0	87	0	0
		San Joaquín	Casa Encantada	0	40	0	30
		San Ramón	Nuestra Señora de los Parrales	0	43	0	0
		Vitacura	S.C. San José	9	0	0	0
14	Metropolitana Nor Poniente	Colina	S.C. Bambi	37	0	12	0
		Conchalí	Cristo Resucitado	24	101	0	0
		El Monte	Santa Clara de Asís	29	33	17	33
		Estación Central	San Alberto	0	36	0	0
		Huechuraba	Nuestra Señora de la Esperanza	28	96	0	0
		Lampa	San Vicente de Paúl	0	63	0	0
		Maipú	Colegio Carlos Oviedo Cavada	0	69	0	0
		Maipú	El Trampolín	0	72	0	0
		Maipú	Jesús José Y María	0	100	0	0
		Maipú	Santa Rafaela María	23	84	0	30
		Melipilla	Pequeños Poetas	0	105	0	0
		Paine	S.C. Candes	34	0	0	0
		Quilicura	Raúl Silva Henríquez	0	67	0	0
		Quilicura	Sagrada Familia II	0	120	0	0

Región	Comuna	Establecimiento	Jornada Normal		Jornada Extensión Horaria		
			Lactantes	Párvulos	Lactantes	Párvulos	
14	Metropolitana Nor Poniente	Renca	Kairos	20	48	0	0
	Renca	Nuestra Señora De Miraflores	31	132	24	34	
	Renca	Virgen De Las Maravillas	0	99	0	35	
	Renca	Virgen Del Pilar	0	96	0	0	
	San Bernardo	Belén	68	269	0	25	
15	Arica Parinacota	Arica	S.C. Capullitos De Ternura	32	0	0	0
	Arica	S.C. Tapakusi	35	0	0	0	
16	Los Ríos	La Unión	Acogida	0	69	0	39

Tabla 9: Total de deserciones y causales. Período marzo - septiembre 2010

Causales de Deserciones	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total
Deserción								
Por decisión de la familia								
Encargado del menor no le gusta el servicio	16	23	17	17	11	23	13	120
Cambio de domicilio de la familia	981	1.201	832	654	649	1.022	780	6.119
Horario de funcionamiento	26	25	6	5	7	14	7	90
Dificultades para la llegada al jardín	56	106	71	71	26	64	53	447
Se matricula en escuela	1.283	596	248	83	45	89	41	2.385
Se matricula en otro establecimiento	759	593	234	143	160	257	132	2.278
Existencia de familiar que lo cuida	469	694	505	361	253	323	336	2.941
Por dificultades del menor								
Menor no quiere asistir al establecimiento	45	128	70	46	14	39	32	374
Por problemas de salud	170	644	851	684	469	595	469	3.882
Accidente del menor en establecimiento	2	2	1	2	1	1	1	10
Dificultades con la alimentación	4	9	6	3	3	1	2	28
Por falta de vestuario	0	0	0	0	0	0	0	0
Por dificultades de los padres								
Exigencias económicas centro de padres	0	0	0	0	0	0	0	0
Por problemas de infraestructura	0	6	19	8	5	1	0	39
Por problemas, al interior de la familia	32	71	55	44	32	55	40	329
Por problemas, maltrato familiar	3	1	3	2	2	1	4	16
Retirado sin información	204	255	174	143	61	113	109	1.059
Por el juzgado, niño retirado del hogar	3	8	10	12	4	7	9	53
Total Deserciones	4.053	4.362	3.102	2.278	1.742	2.605	2.028	20.170

Carta de Consentimiento

Yo, _____ apoderado del
jardín infantil o sala cuna _____, de la región
_____ declaro estar informado(a) de los objetivos de la
investigación que Fundación INTEGRÁ está llevando a cabo, y acepto participar de ella.

Firma

Santiago,