

# 2010

## INFORME • EJECUTIVO

---

ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
DE LAS FAMILIAS USUARIAS DE  
FUNDACIÓN INTEGRAL. PERÍODO 2010

---



AGOSTO, 2011

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
ANTECEDENTES	6
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
2. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	7
3. RESULTADOS POR PRODUCTOS ESTRATÉGICOS	10
3.1 Jardines infantiles y salas cuna Administración Directa y de Administración Delegada	10
Calidad Percibida	10
Satisfacción Global	11
Índices de Retención y Recomendación	13
Resultados a nivel nacional	13
Calidad Percibida	13
Satisfacción Global	15
Resultados por Dirección Regional	16
Calidad Percibida	16
Satisfacción Global	17
Índices de retención y recomendación	18
Resultados por Jardines Infantiles	19
Modelos Econométricos	20
Análisis Cualitativo	22
3.2 Jardín Sobre Ruedas	30
Construcción de los índices y evaluación de los constructos del modelo	30
Resultados a nivel nacional y regional	31
Calidad Percibida	31
Satisfacción Global	32
Índices de Retención y Recomendación	32
Modelos Econométricos	33

3.3 Servicio FONOINFANCIA	34
Perfil de usuario	34
Calidad percibida del servicio FONOINFANCIA	35
Satisfacción Global	36
Los efectos de la Calidad Percibida sobre la Satisfacción Global	36
Análisis Cualitativo	37
4. CONCLUSIONES	39
Aspectos Generales y Metodológicos	39
Resultados del estudio	39
Resultados por región	40
Resultados Comparativos entre Productos Estratégicos	40
5. RECOMENDACIONES	44
Aspectos Generales y Metodológicos	44
ANEXOS	47
Construcción de los índices para cada dimensión de calidad percibida, de acuerdo a modelo Matricial SERVPERF	47
Resultados de calidad percibida, Satisfacción, retención y recomendación, por jardín infantil que participaron de la muestra 2010	48



# PRESENTACIÓN

El presente documento se ha elaborado con la finalidad de compartir con los equipos de trabajos de los jardines infantiles y salas cuna, de las direcciones regionales, direcciones y Staff nacionales de Fundación INTEGRAL los principales resultados del estudio de Satisfacción de las Familias Usuaras de Fundación INTEGRAL, correspondiente al año 2010.

Este estudio, fue adjudicado a través de licitación abierta a la Universidad Diego Portales, específicamente a un equipo multidisciplinario compuesto por profesionales de la Facultad de Educación y la Facultad de Economía y Empresa.

El estudio nace del interés de la Fundación por monitorear cómo se ejecutan y desarrollan sus 4 productos estratégicos, (Jardines Infantiles de Administración Directa, Jardines de Administración Delegada, Jardín Sobre Ruedas y FONOFANFANCIA) haciendo un seguimiento continuo a la calidad de los servicios que ofrece y permitir hacer una comparación año a año.

La metodología utilizada contempló tanto técnicas cuantitativas como cualitativas para la recolección de información.

Esperamos que este estudio sea un aporte a la gestión institucional en cuanto a entregar pistas respecto de las oportunidades de mejoras para cada uno de los productos estratégicos y de esta manera contribuya a ofrecer un servicio educativo de excelencia.



## ANTECEDENTES

La medición de la satisfacción de las familias usuarias del servicio de Fundación INTEGRÁ, responde al cumplimiento de un compromiso con la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda (DIPRES) en el contexto de la Evaluación Comprehensiva del Gasto. En particular, respecto de la recomendación de mejorar los sistemas de información que facilitan el seguimiento de la gestión de jardines infantiles y salas cuna, incorporando la medición de la satisfacción de los usuarios (de frecuencia anual y mediante instituciones externas).

Así también, la medición de la satisfacción de las familias es coherente con el sistema de gestión educativa de calidad de Fundación INTEGRÁ y con la carta de navegación institucional 2011-2020. En particular, respecto de la expectativa de retroalimentar la gestión mediante la consulta y participación de familias.

Durante el año 2009, Fundación INTEGRÁ realizó la primera medición de la satisfacción de las familias usuarias y contempló la construcción de un indicador para los cuatro productos estratégicos: sala cunas y jardines infantiles de administración directa, salas cuna y jardines infantiles de administración delegada, modalidades no convencionales jardines sobre ruedas y servicio FONOINFANCIA.

El estudio surge de la necesidad de la Fundación por monitorear cómo se ejecutan y desarrollan los distintos productos estratégicos, hacer un seguimiento continuo a la calidad de los servicios ofrecidos y hacer una comparación año a año. Lo anterior, permite retroalimentar a las familias usuarias, así como, contar con información relevante que permita la definición de estrategias de mejoramiento continuo de la calidad del servicio y contar con un indicador de satisfacción que pueda ser medido de forma periódica para retroalimentar la toma de decisiones.

## 1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

### OBJETIVO GENERAL

“Medir la satisfacción de las familias usuarias 2010, de los Jardines infantiles de Administración Directa, Jardines infantiles de Administración Delegada, Jardín Sobre Ruedas y Servicio FONONINFANCIA”.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- \* Depurar los índices de Calidad de Servicio y de Grado de Satisfacción de las familias usuarias, que la Fundación INTEGRAL utiliza actualmente.
- \* Validar empíricamente nuevos índices de Calidad de Servicio y de Grado de Satisfacción de las familias usuarias.
- \* Evaluar la satisfacción de las familias usuarias de la Fundación INTEGRAL.
- \* Proponer mejoras de gestión a partir de los resultados.

## 2. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO<sup>(1)</sup>

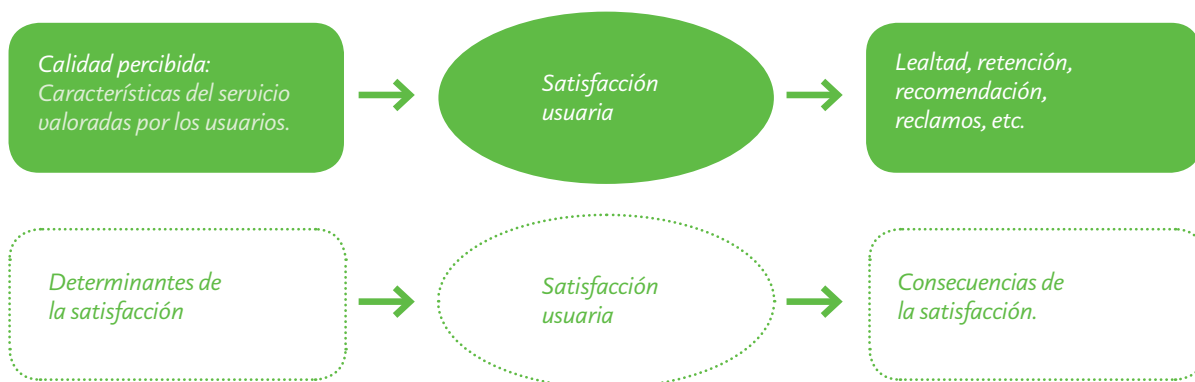
El presente estudio conceptualiza la “*satisfacción usuaria*” como una variable que en gran medida es resultado de la “*Calidad Percibida*” por los usuarios del servicio.

Efectivamente, mientras muchos abordajes continúan confundiendo los conceptos de Satisfacción y Calidad Percibida (construyendo índices de satisfacción como el promedio de los Indicadores de Calidad) hace casi 15 años se estableció que la calidad de servicio y la satisfacción son constructos claramente diferenciados. Desde entonces, se han acumulado estudios y evidencia empírica demostrando, además, que la calidad de servicio es un factor que determina a la satisfacción. En términos de investigación, ello supone: (a) que ambos constructos deben ser medidos de manera diferenciada y (b) que es necesario evaluar el efecto de la calidad sobre la satisfacción.

De igual manera, la literatura de satisfacción usuaria plantea que este concepto no es relevante por sí sólo, sino que lo es, por el grado de explicación que tiene sobre variables de resultado finales (*outcomes*), como la *Retención* de los clientes, la probabilidad de recomendación o la lealtad de marca, entre los más importantes.

En otras palabras, tal como se ilustra en el siguiente diagrama, la Calidad Percibida es uno de los principales determinantes de la Satisfacción Usuaria y ésta, por su parte, tiene importantes consecuencias sobre el comportamiento que los usuarios tendrán frente al servicio recibido.

<sup>(1)</sup> Universidad Diego Portales. Estudio medición de la satisfacción de las familias usuarias de la Fundación INTEGRAL, período 2010.



El modelo de trabajo que asume la propuesta supone desarrollar un modelo a la medida de evaluación de Calidad Percibida del Servicio, para las familias usuarias de Fundación INTEGRA. La premisa central es que la evaluación de Calidad Percibida debe adaptarse al tipo de servicio y características de sus usuarios.

Para ello, el punto de partida del estudio son las dimensiones de calidad percibida consideradas en los Modelos SERVQUAL<sup>(2)</sup> (Service Quality) y SERVPERF<sup>(3)</sup> (Service Performance). La razón básica es que se trata de modelos ampliamente validados internacionalmente, conceptualmente bien fundamentados y cuyas aplicaciones prácticas han sido documentadas empíricamente en un amplio número de servicios.

En SERVQUAL y SERVPERF se plantea que la evaluación de la calidad de un servicio debe considerar cinco dimensiones básicas:

1. **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Confiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
4. **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. **Empatía:** atención individualizada que ofrecen las empresas, servicios públicos a sus consumidores o usuarios.

*(2) Es una técnica de investigación que permite hacer mediciones del nivel de calidad de cualquier institución o empresa, conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo aprecian el servicio. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, 1988) En: Modelos de Gestión de Calidad de servicios.*

*(3) Es un modelo basado en el desempeño, mide la percepción del usuario respecto del desempeño de un servicio. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de calidad de servicio. O. Colmenares, 2007.*

Estas dimensiones de análisis, a su vez, se asocian a 4 ejes temáticos definidos en la medición del año 2009 y que son coherentes con indicadores de gestión que miden el desempeño de la Fundación en el cumplimiento de su misión institucional. En este sentido, corresponden a los ejes temáticos que definen la particularidad de INTEGRA y contextualizan las dimensiones de análisis:

1. **Aprendizajes:** entendido como conocimientos, habilidades y actitudes que potencian la formación personal, social, y la relación con el medio natural y cultural de los niños y niñas.



2. **Alimentación:** corresponde a la dieta alimenticia recibida por los niños y niñas, comprendiendo aspectos de cantidad, calidad y horarios.

3. **Vínculo con las familias:** entendido como acompañamiento, participación y coordinación con las familias en los procesos de aprendizaje y desarrollo de los niños y niñas. Comprende también, el apoyo que entrega el jardín en materia de rol y competencia parental.

4. **Bienestar:** es decir, la manera empática y segura de establecer vínculos sólidos con los niños y niñas, considerando aspectos como: salud, cuidado, protección, seguridad, afecto, organización del trabajo e infraestructura.

**SATISFACCIÓN GLOBAL:** En lugar de construir un índice de Satisfacción Global combinando estadísticamente los indicadores de calidad percibida (como se hizo en el estudio anterior), se opta por evaluarla directamente y posteriormente, cuantificar el impacto que cada dimensión de calidad tiene sobre ella.

Para evaluar la Satisfacción Global se adaptó una escala que consta de 3 afirmaciones respondidas en formato Likert<sup>(4)</sup> de 5 puntos.

- \* Estoy satisfecho(a) con el Jardín de mi hijo(a).
- \* El Jardín de mi hijo(a) es un buen Jardín.
- \* El Jardín ha sido mucho mejor de lo que esperaba.

*(4) Escala según la cual, se pide a los encuestados que indiquen hasta qué punto están de acuerdo o en desacuerdo con una afirmación o declaración. Evaluación organizacional. Un marco para mejorar el desempeño. C. Lusthdu, M.H. Adries. Banco Interamericano de Desarrollo y centro de Investigaciones para el Desarrollo 2002.*

**PROBABILIDAD DE RETENCIÓN DEL USUARIO Y RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO:** En este caso, también se adaptó una escala, compuesta de cuatro afirmaciones en formato Likert de 5 puntos:

- \* Si tuviese necesidad de un Jardín ahora, el Jardín (*nombre del jardín*) sería mi primera opción.
- \* Yo recomendaría el Jardín (*nombre del jardín*).
- \* Yo alentaría a mis amigos y conocidos a matricular a sus hijos en el Jardín (*nombre del jardín*).
- \* Yo volvería a elegir este Jardín.

En esta escala, la primera y última pregunta son indicadores de la dimensión de **Retención** de los usuarios y/o clientes, mientras las preguntas segunda y tercera son indicadores de la dimensión **Recomendación** del servicio.

El diseño metodológico contempló la realización de encuestas presenciales (cara a cara) a las familias que fueron usuarias del servicio de Fundación INTEGRA durante el año 2010, para los establecimientos de administración directa, delegada y jardín sobre ruedas. En el caso del servicio de FONOINFANCIA se realiza la consulta mediante encuesta telefónica.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS MUESTRAS

La medición del año 2010 contempló representación regional y una muestra total de 3.143 casos a nivel nacional.

PRODUCTO ESTRATÉGICO	MUESTRA CUANTITATIVA	MUESTRA CUALITATIVA
Jardines Infantiles y Salas Cuna de Adm. directa y Adm. delegada	2.731	4 focus group. Formado por entre 6 y 9 personas
Jardín sobre ruedas	83	
Servicio FONOINFANCIA	329	6 entrevistas
<b>Total</b>	<b>3.143</b>	

Además, se realizó un estudio cualitativo para los Productos Estratégicos: Jardines infantiles de Adm. Directa y Delegada y FONOINFANCIA, con el propósito de complementar los resultados obtenidos mediante encuesta.

Dadas las características de cada producto, se optó por realizar Focus Groups para los jardines infantiles y Entrevistas para FONOINFANCIA. Ambas técnicas permiten explorar los discursos, percepciones, actitudes y comentarios que los distintos actores tienen respecto de una temática específica. En esta medida, la indagación cualitativa nos permite informar respecto del estado del arte de una situación, pudiendo profundizar en explicaciones, opiniones o percepciones que los actores desarrollan respecto de una temática.

A partir de las muestras por productos estratégicos, fue posible llegar directamente a los domicilios de las familias, a diferencia de lo implementado el año anterior, donde el contacto se estableció a través de los establecimientos que formaron parte de la medición.<sup>(5)</sup>

*(5) Al igual que el año 2009, se estableció una cláusula en el contrato de trabajo con la Universidad Diego Portales, que estipuló la cautela en la confiabilidad de la información proporcionada por las familias y el respeto hacia ellas, durante el desarrollo de encuestas, entrevistas o cualquier otro medio de construcción de información.*

## 3. RESULTADOS POR PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

### 3.1 JARDINES INFANTILES Y SALAS CUNA ADMINISTRACIÓN DIRECTA Y DE ADMINISTRACIÓN DELEGADA

#### CALIDAD PERCIBIDA

Se comenzó el análisis construyendo los índices para cada dimensión de Calidad Percibida, de acuerdo al modelo conceptual adoptado. El formato de pregunta de los cuestionarios solicitaba calificar cada indicador utilizando un formato de respuesta con notas (“como en el colegio”) de 1.0 a 7.0. De este

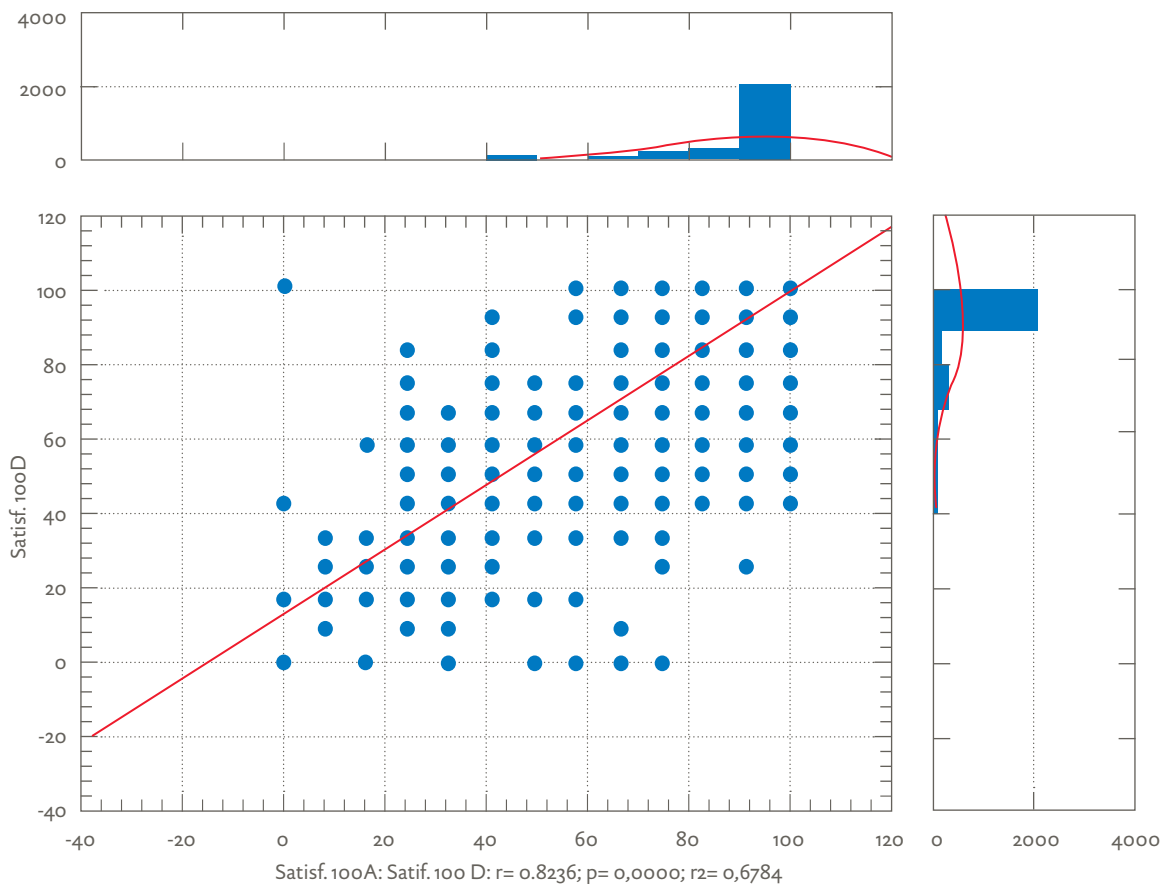
modo, los índices para cada dimensión se construyeron como el promedio de la calificación asignada a cada indicador y tienen una interpretación directa en la escala de notas usual en Chile.

### SATISFACCIÓN GLOBAL

La Satisfacción Global se midió a través de tres indicadores en formato Likert, de 5 opciones cada uno, que fueron presentados una vez al inicio del cuestionario y luego por segunda vez, luego de hacer todas las preguntas correspondientes a Calidad Percibida, esto con la finalidad de determinar qué variables de Calidad Percibida explican la posible diferencia.<sup>(6)</sup>

*(6) Siguiendo la recomendación de los modelos internacionales más usados en medición de Satisfacción de Clientes (e.g. Anderson & Fornell, 1994), cada índice de Satisfacción Global (antes y después) fue estandarizado en una escala de 0 a 100 puntos (equivalente al índice ACS1; Anderson & Fornell, 1994) y se calculó la confiabilidad por consistencia interna para cada uno de ellos, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.*

Al mismo tiempo, la consistencia entre la Satisfacción Global antes y después, queda también en evidencia cuando se revisa el diagrama de dispersión entre ambos índices y se comparan sus medias y desviaciones estándar.



CONSTRUCTOS	MÍN	MÁX	MEDIA	DESV. EST.
Satisfacción Inicial	2	100	91,77	16,02
Satisfacción Final	2	100	91,77	16,02

Dados estos excelentes resultados, el Índice de Satisfacción Global fue construido como el promedio simple de la medición antes y después. De este modo, se maximiza la confiabilidad, aumentando la precisión del puntaje.

El índice Global de Satisfacción, construido de este modo, tiene un puntaje mínimo teórico de 0 puntos y un máximo de 100 puntos.

Para fijar puntos de corte y determinar niveles cualitativos de Satisfacción, se utilizó una mezcla de criterios cualitativos y cuantitativos. Mediante ellos, se obtuvo la categorización que se presenta en la siguiente tabla:

SATISFACCIÓN CUALITATIVA	RANGO DE PUNTAJE
Muy Satisfecho	95 a 100 puntos
Satisfecho	75 a 94 puntos
Ni satisfecho ni insatisfecho	50 a 74 puntos
Insatisfecho	Menos de 50 puntos

Es importante observar que desde el punto de vista de los modelos teóricos de Satisfacción, la categoría “*Ni Satisfecho ni Insatisfecho*” a menudo es conceptualizada “No satisfecho”, pues implica una evaluación no positiva del servicio que, sin embargo, no es sinónimo de evaluación negativa o insatisfacción.

Para entender este punto, es necesario comprender que la evaluación de Satisfacción siempre se realiza a partir de la comparación con un óptimo ideal, que corresponde a las expectativas del usuario. Cuando el usuario considera que el servicio se aproxima a su ideal, se sentirá satisfecho con distintos grados de intensidad (muy satisfecho o simplemente satisfecho).

Cuando, en cambio, la discrepancia entre el ideal y el servicio recibido es muy alta, sin llegar a ser opuesta a ella, el usuario no se sentirá satisfecho, pero percibirá una brecha de mejora, que se materializará en nuevas expectativas, sugerencias o incluso reclamos.

La insatisfacción, por otra parte, surge cuando el servicio no sólo es discrepante con las expectativas, sino que vulnera las condiciones aceptables para el usuario y como consecuencia aumentará la probabilidad de abandonar el servicio y de recomendarlo negativamente, además de manifestar reclamos o inconformidad.

La discusión anterior es muy importante, porque a menudo las organizaciones interpretan los resultados de este tipo de estudios a partir del porcentaje de usuarios insatisfechos, olvidando que la proporción de usuarios no satisfechos es un indicador directo de la existencia de brechas de mejoras.

En otras palabras, la proporción de clientes “insatisfechos” entrega evidencia sobre “*lo que estamos haciendo mal*”, mientras la proporción de clientes “no satisfechos” advierte sobre “*lo que no estamos haciendo bien*”.

## ÍNDICES DE RETENCIÓN Y RECOMENDACIÓN

La Retención y Recomendación fueron evaluadas mediante dos indicadores cada una para efectos del análisis, ambos índices fueron estandarizados en una escala de 0 a 100 puntos, al igual que el método empleado con el índice de Satisfacción Global.

En el caso de la retención, el 81% de los encuestados señaló estar Muy de Acuerdo con las afirmaciones “Yo volvería a elegir este Jardín” y “Si tuviese necesidad de un Jardín ahora, el Jardín (nombre del jardín) sería mi primera opción”.

Por otra parte, en relación con la Recomendación, el 82% de los encuestados indicó estar Muy de Acuerdo con las afirmaciones “Yo recomendaría el Jardín (nombre del jardín)” y “Yo alentaría a mis amigos y conocidos a matricular a sus hijos en el Jardín (nombre del jardín)”.

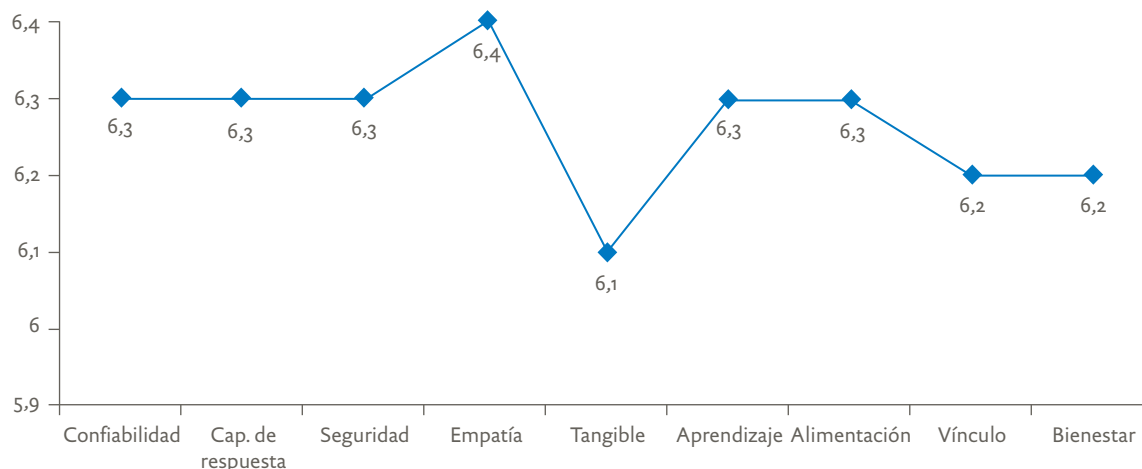
## RESULTADOS A NIVEL NACIONAL

### CALIDAD PERCIBIDA

Los promedios de calidad percibida indican una valoración muy positiva por parte de los usuarios de INTEGRA, respecto de la calidad percibida del servicio ofrecido.

Gráfico N°1

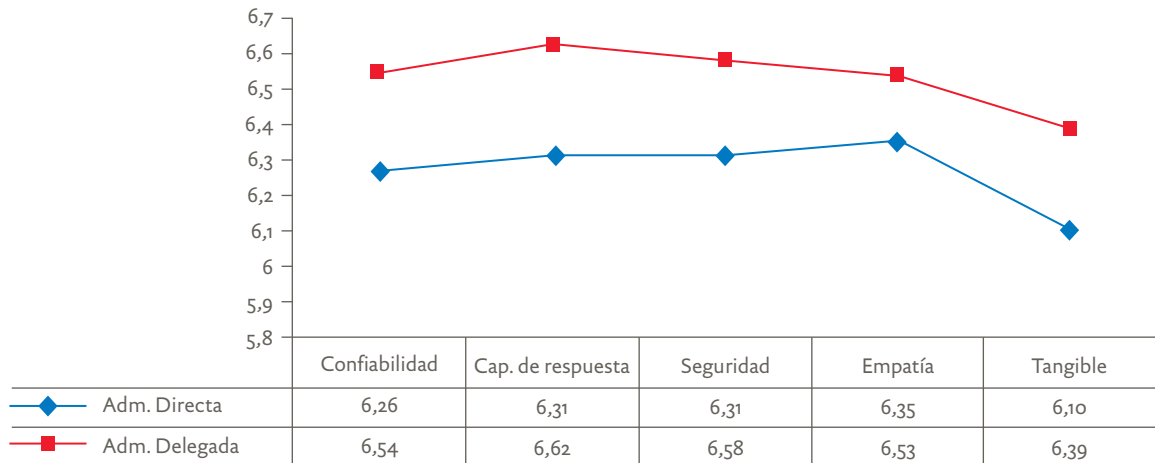
Calidad Percibida del Servicio.



Al comparar a los usuarios de Jardines Infantiles de Administración Directa (90%) con los usuarios de Jardines de Administración Delegada (10%), se observa que en el segundo grupo hay una percepción de calidad levemente superior en términos de las Dimensiones SERVPERF, pero no alcanza una significancia estadística.

## Gráfico N°2

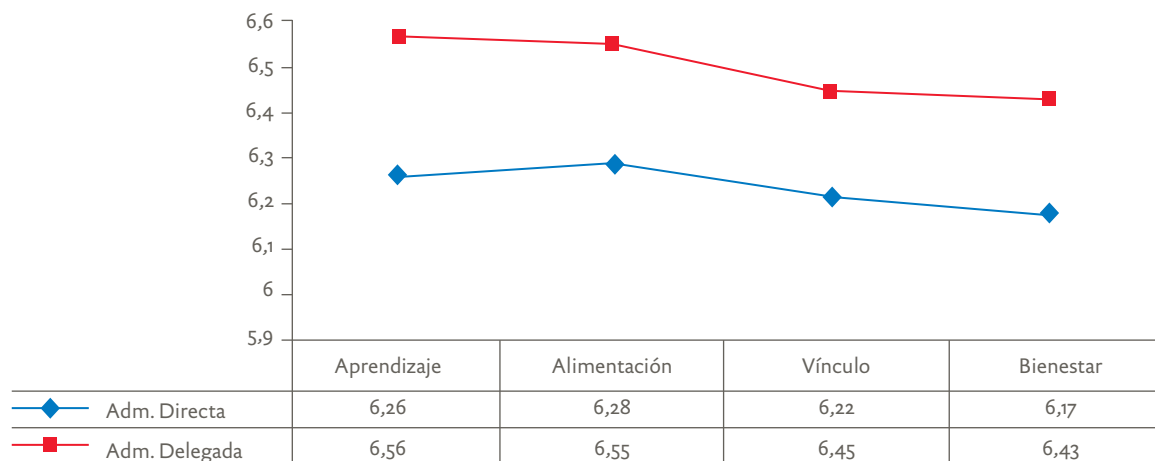
Calidad Percibida del Servicio por usuarios de Adm. Directa y Delegada.  
Dimensiones SERVPERF.



Un resultado similar se obtiene al hacer la comparación utilizando las dimensiones de calidad de servicio derivadas desde los ejes temáticos de INTEGRA.

## Gráfico N°3

Calidad Percibida del Servicio por usuarios de Adm. Directa y Delegada.  
Ejes Temáticos INTEGRA.







## SATISFACCIÓN GLOBAL

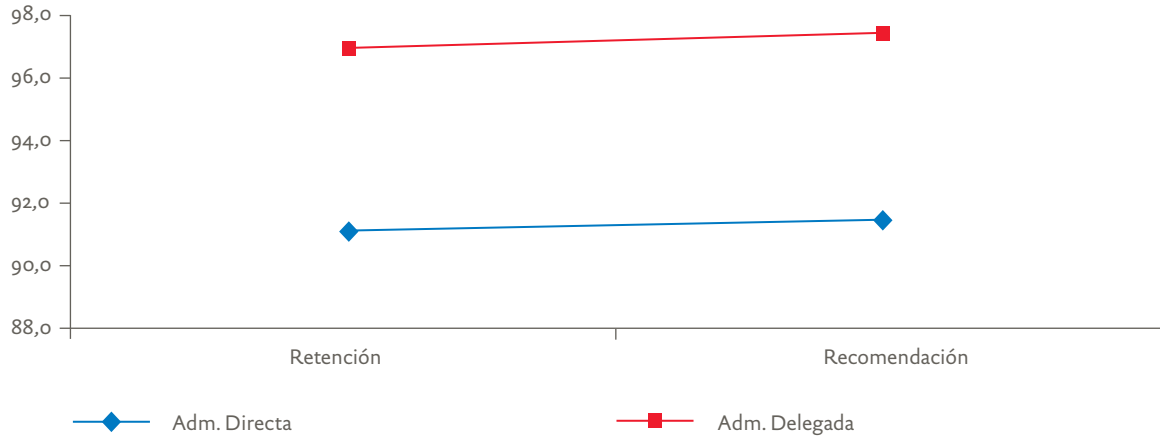
La Satisfacción Global alcanzó un promedio de 91.68 a nivel Nacional, al comparar a los usuarios de Jardines Infantiles de Administración Directa y Jardines de Administración Delegada se observa que, al igual que lo sucedido con la Calidad Percibida, el segundo grupo muestra niveles de satisfacción superiores a los primeros. De manera que, los usuarios de jardines infantiles de Administración Directa obtienen un 91,29%, mientras que los usuarios de Administración Delegada un 95,19%.

## ÍNDICES DE RETENCIÓN Y RECOMENDACIÓN

La intención de permanecer en el Jardín Infantil a nivel nacional, es muy alta entre los encuestado y al igual que en los casos anteriores, los usuarios de Jardines de Administración Delegada manifiestan una intención más fuerte de permanecer en la institución y de recomendarla a otros.

Gráfico N°4

Índice de Retención y Recomendación por usuarios de Adm. Directa y Delegada.



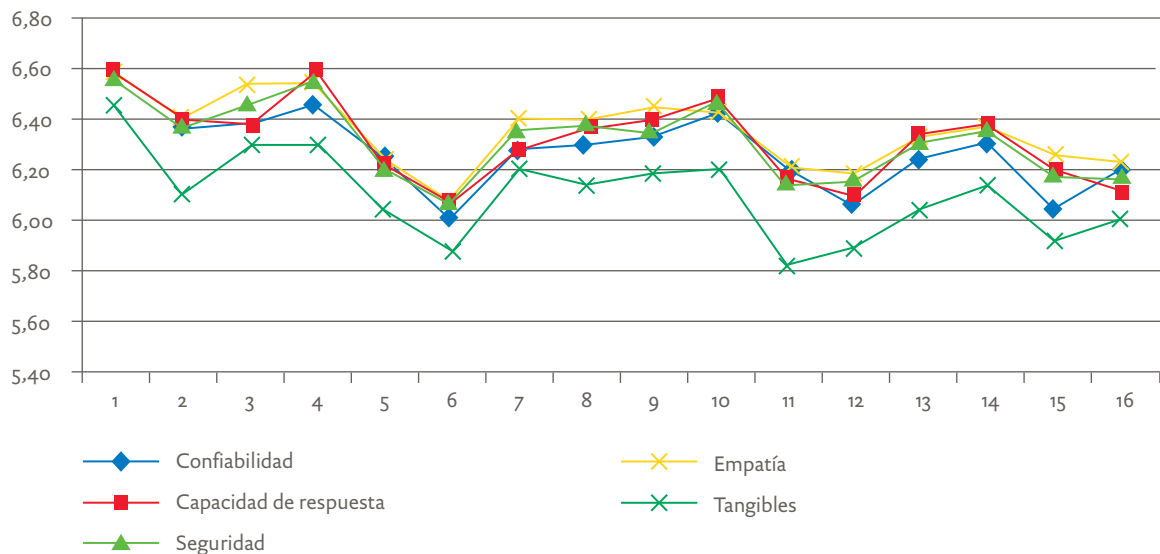
## RESULTADOS POR DIRECCIÓN REGIONAL

### CALIDAD PERCIBIDA

Como se observa en el siguiente gráfico, los niveles de **Calidad Percibida** son algo disímiles por región, siendo los usuarios de la región Aysén los que hacen la evaluación menos favorable de la calidad del servicio. Los usuarios de la región Metropolitana, agrupados en las direcciones regionales 13 (RM-Suroriente) y 14 (RM-Norponiente), muestran niveles medios de satisfacción.

Gráfico N°5

Calidad Percibida por Dirección Regional.



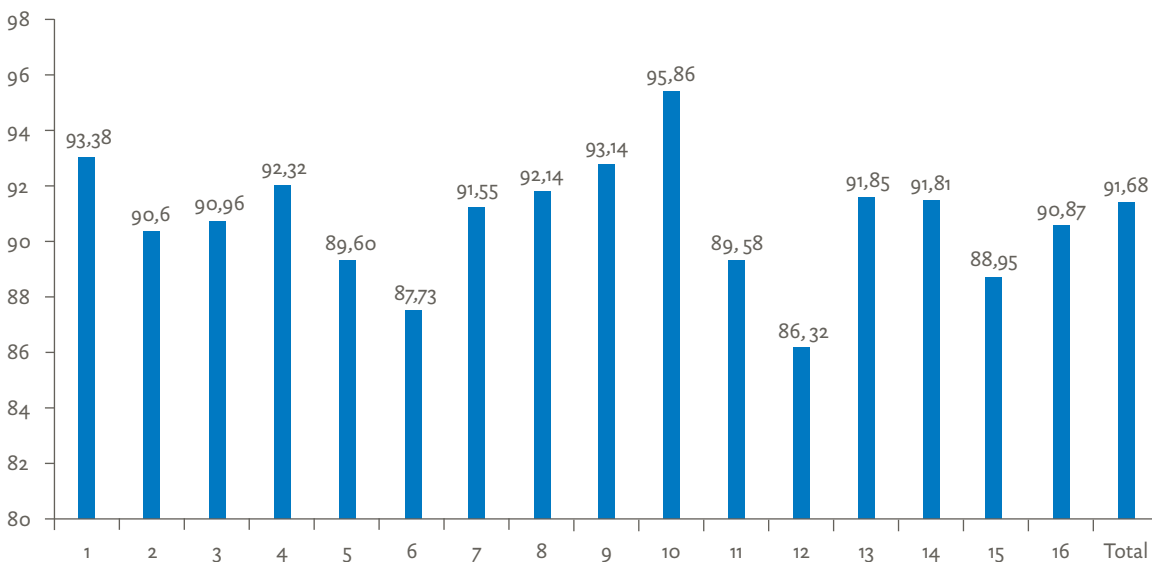


## SATISFACCIÓN GLOBAL

Por otro lado, los índices de Satisfacción también son disímiles por región, según muestra el siguiente gráfico. Es interesante observar que los niveles de más altos de satisfacción se observan en la región de Los Lagos, mientras los más bajos se observan en las regiones de Magallanes y de O'Higgins.

Gráfico N°6

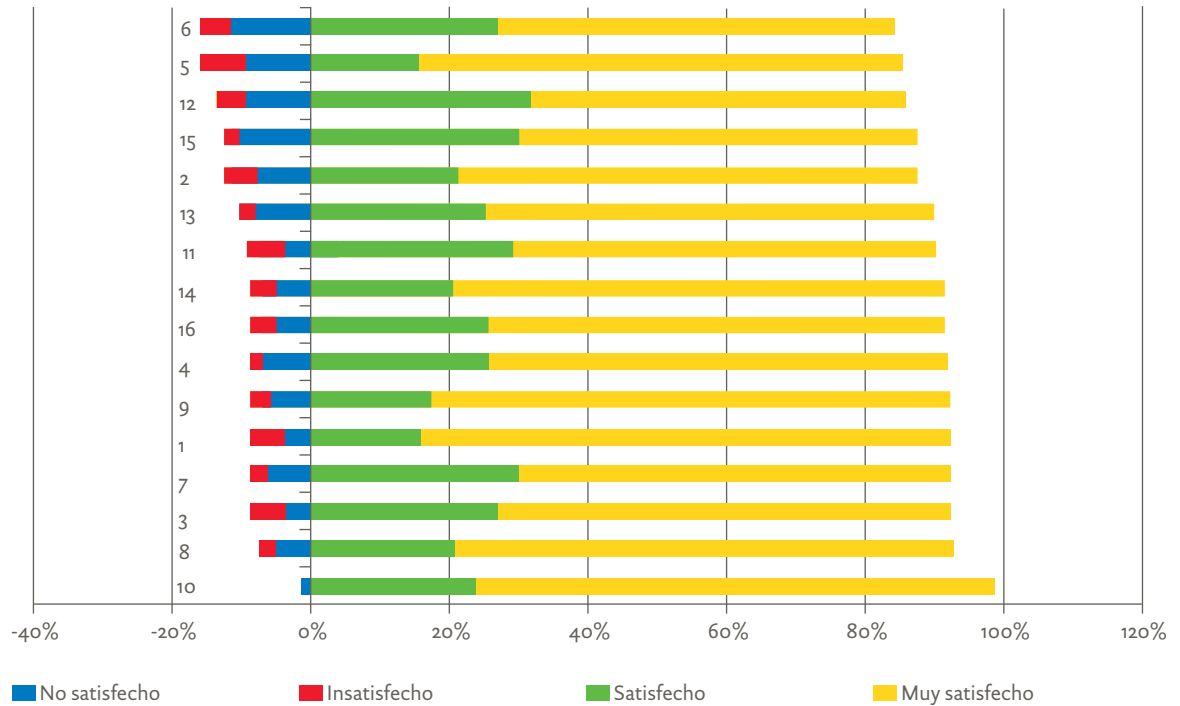
Índice de Satisfacción por Dirección Regional.



Para profundizar el análisis, los resultados de Satisfacción también pueden analizarse en función del porcentaje de usuarios que se encuentran *Muy Satisfecho*, *Satisfecho*, *No Satisfecho* e *Insatisfecho*. Con ese propósito, el siguiente gráfico (N°7) muestra un ranking de regiones, según su distribución en niveles de Satisfacción. Se puede observar que la dirección regional que tiene a la población más satisfecha es la región de Los Lagos, con un alto porcentaje de usuarios *Muy Satisfechos* y ningún caso *Insatisfecho*. Por el contrario la región de O'Higgins tiene la mayor proporción de casos *Insatisfechos* o *No Satisfechos*, además de la menor proporción de usuarios *Muy Satisfechos*.

## Gráfico N°7

Índice de Satisfacción por Dirección Regional.

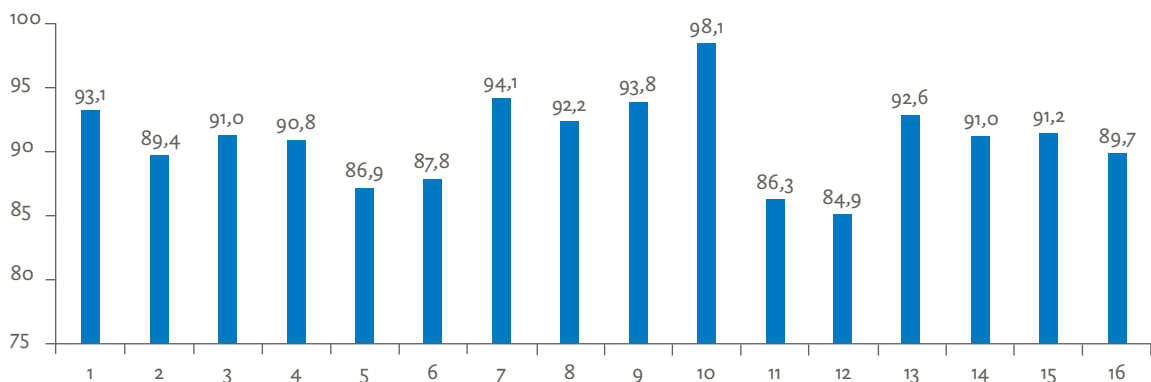


## ÍNDICES DE RETENCIÓN Y RECOMENDACIÓN

Respecto a la **Retención**, el gráfico N°8 muestra que los niveles alcanzados por este índice también son disímiles entre las distintas direcciones regionales, pero que el resultado es totalmente consistente con los niveles de Satisfacción y de Calidad Percibida presentados previamente.

## Gráfico N°8

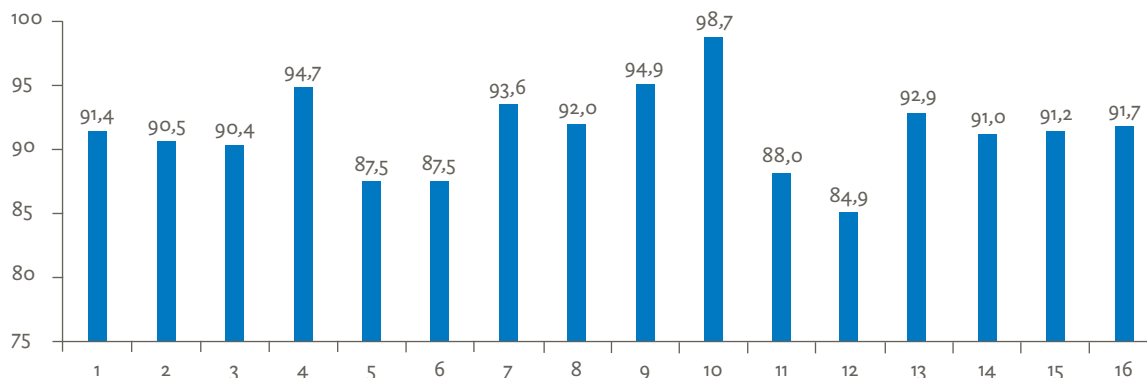
Índice de Retención por Dirección Regional.



En relación con el resultado del índice de **Recomendación** para cada una de las Direcciones Regionales, el gráfico N°9 muestra resultados que también son coherentes con los hallazgos previos.

Gráfico N°9

Índice de Recomendación por Dirección Regional.



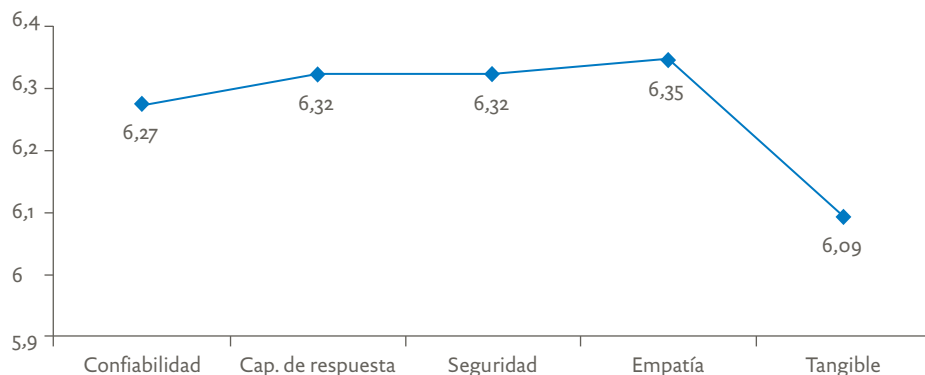
## RESULTADOS A NIVEL DE JARDINES INFANTILES

En esta sección del informe, se presentan los resultados considerando a cada Jardín de la muestra como unidad de análisis. Para ello, se calculan los resultados utilizando la percepción promedio de los usuarios de un Jardín como un índice representativo del Jardín.

En primer lugar, se presentan los promedios por cada dimensión de **Calidad Percibida** obtenidos por los 143 Jardines de la Muestra. Puede observarse que, al igual que lo sucedido con los resultados anteriores, la Calidad Percibida es alta, pero levemente inferior al análisis basado en casos individuales. Ello se debe a que los promedios por Jardín representan el consenso entre los usuarios de cada establecimiento.

Gráfico N°10

Índice de Calidad Percibida por jardines infantiles.



## MODELOS ECONOMÉTRICOS

Se desarrolló un modelo explicativo para evaluar el impacto de las dimensiones de Calidad Percibida sobre la Satisfacción de los Usuarios y a su vez, el efecto de la Satisfacción sobre consecuencias potenciales, como la Retención y la Recomendación.

Se plantearon dos modelos alternativos. El primero (**Modelo A**), utilizando las dimensiones de calidad percibida basadas en SERVPERF y el segundo basado en las dimensiones de INTEGRA (**Modelo B**). La única diferencia, por tanto, radica en las dimensiones de Calidad Percibida incluidas en cada uno de ellos.

En ambos casos, nuevamente se trata de un modelo econométrico con múltiples causas y múltiples efectos.

### MODELO ECONOMÉTRICO A. CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN SERVPERF



En este modelo, se destacan en color los efectos significativos.

Los resultados muestran que la Satisfacción es predicha con mayor intensidad por la Confiabilidad, seguida de la Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía. Es interesante observar que los Tangibles no tienen efecto significativo en la Satisfacción Global.

Por otro lado, la Satisfacción Global sí tiene un efecto en la retención y recomendación.

Los aspectos que las familias valoran para explicar su satisfacción con los jardines infantiles y salas cuna, dicen relación con el conocimiento, la atención y credibilidad de las trabajadoras. Las familias le dan importancia a la disposición y voluntad demostrada por las trabajadoras, a la atención cercana y directa que establecen diariamente.

Mientras que los tangibles, es decir la apariencia de la infraestructura, pese a ser importante no influye en la satisfacción de las familias.





### MODELO ECONOMÉTRICO B. CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN DIMENSIONES DE INTEGRA



Cuando el modelo se construye a partir de los índices de Calidad Percibida basados en los ejes temáticos de INTEGRA, se observa que las variables que tienen efectos significativos al 5% sobre la Satisfacción son: Aprendizaje, seguido de Alimentación y Bienestar y Cuidado. Es interesante observar que el Vínculo con la Familia no tiene un efecto significativo en la Satisfacción Global.

Por otro lado, la Satisfacción Global sí tiene un efecto significativo en la Retención y Recomendación, pero al igual antes, es de baja magnitud.

Las familias destacan de manera importante los aprendizajes que logran los niños y niñas, que asisten a los jardines infantiles y salas cuna de la Fundación, además se valora la alimentación balanceada que reciben y el que los niños desarrollen habilidades sociales y vínculos basados en el cuidado, afecto y protección, aspectos que contribuyen a sus desarrollo integral.



## ANÁLISIS CUALITATIVO

Los padres y apoderados(as) entrevistados(as) cuyos hijos e hijas asisten regularmente a jardines infantiles de Fundación INTEGRA, tanto de Administración Directa como Delegada de la Región Metropolitana y de Valparaíso, señalaron su percepción respecto al servicio que otorga INTEGRA.

Los temas tratados se enmarcaron principalmente en cuatro dimensiones:

1. Satisfacción global
2. Variables explicativas de la satisfacción
3. Retención de niños/as
4. Recomendaciones.

### 1. SATISFACCIÓN GLOBAL

Los apoderados y apoderadas coinciden en que se sienten satisfechos(as) con el servicio que les ha entregado el jardín, debido a la dedicación que depositan las educadoras en sus hijos(as). A su vez, también resaltan la preocupación de todo el personal por cumplir bien su labor:

*“... es nuestra primera hija y es súper buen establecimiento, las tías la quieren mucho... casi todas las tías la conocen, así que estoy muy feliz, porque aparte de lo que sucede, lo anotan y nos mantiene bastante conformes...”*  
(Apoderado, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)

*“... en mi opinión personal, estoy muy agradecida de las tías del jardín, muy agradecida del jardín y de las tías porque se han portado excelente.”*  
(Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)

## 2. VARIABLES EXPLICATIVAS DE LA SATISFACCIÓN

Los principales factores que los apoderados y apoderadas consideran importantes para la satisfacción con el jardín al que asisten sus hijos(as). Los puntos a tratar se centran en 1) el cumplimiento de expectativas (confiabilidad), 2) la importancia del aprendizaje, 3) la importancia del cuidado de los niños y, 4) otros elementos de satisfacción mencionados.

### 2.1 El cumplimiento de expectativas (confiabilidad)

En los jardines en que se llevaron a cabo los focus groups, los padres y las madres coinciden en que se cumplen con las expectativas que tenían. El jardín responde con creces a los requerimientos que ellos señalan den cumplir.

*“Mi hijo lleva 3 semanas recién aquí y ha avanzado mucho. Hace dos días que ya ni me llora, me dice “chao mamá, chao” jaja.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

*“¿Cumple las expectativas el jardín INTEGRRA?, sí, las cumple todas a cabalidad. A morir, jajaja.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

Señalan que el mejor indicador de que el jardín está cumpliendo bien con su labor es que los propios hijos (as) quieran asistir al jardín, a la vez, de verlos contentos y que están aprendiendo:

*“Y ver que finalmente los niños son los que te juzgan y te muestran porque si tu hijo tiene ganas de venir al jardín, tiene ganas de levantarse, eso quiere decir, que lo pasan bien, que están bien tratados, que aprenden, que están entretenidos, entonces finalmente se cumplen todas las expectativas.” (Apoderado, jardín Los Boldos, comuna de San Miguel)*

*“... calidad, satisfacción de los niños, buena atención, buen servicio, buen trato a los niños, preocupación, buen trato y respuesta a los padres, cantidad de tías, alimentación.” (Apoderado, jardín Los Duendecitos, comuna San Felipe)*

### 2.2 Importancia del aprendizaje de los niños y niñas para la satisfacción

Uno de los primeros aspectos que los(as) apoderados(as) resaltan para una buena satisfacción es la preocupación y los avances en el aprendizaje de los niños y niñas, los cuales van acordes a lo que ellos esperan que aprendan, incluso, en algunas ocasiones superan sus expectativas:

*“Yo creo que es un buen servicio...sobre todo porque uno tiene la seguridad que los hijos además de jugar, o sea, como que aprenden jugando, yo creo que es como la base de las mallas curriculares a esta parte que era buscar que a través del juego los niños fueran aprendiendo y con cosas súper cercanas a ellos; Mi punto de vista en realidad, yo estoy más que agradecido que este tipo de organismos...a larga como lo veo hoy en día...antiguamente no existía este tipo de jardines y se ha masificado mucho a través de INTEGRRA.” (Apoderado, jardín Los Boldos, comuna de San Miguel)*

*“Los niños que se han ido a los colegios, porque la mayoría en particular, a los que han postulado, han quedado, y les hacen pruebas, no es llegar y entrar nomás, entonces han quedado, yo creo que del cien por ciento, ochenta ha quedado en los colegios que han querido las mamás, entonces ahí se ve la enseñanza.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

Existe una valoración positiva de que los niños y las niñas se eduquen en un contexto de integración y atención a la diferencia, por una parte, porque genera mayor aceptación a la diferencia y, por otra, porque los niños que presentan dificultades aprenden más:

*“El tema de la integración yo creo que como experiencia de vida, es muy importante, ser capaces de tolerar la diferencia, yo creo que esto es un regalo para los otros niños y para nosotros como familia y otra cosa que hace también el jardín, es de fortalecer y potenciar el quienes son ellos, fortalecer sus debilidades, y potenciar sus habilidades.” (Apoderado, jardín Los Boldos, comuna de San Miguel)*

También se destaca el hecho que el jardín fomente la participación de los padres y madres en los procesos de aprendizajes de sus hijos/as:

*“El jardín como que acerca a la familia, como que nos prepara que la educación no es como antes, que cada uno hace sus tareas y chao, ahora no, los papás también son protagonistas en la educación de sus hijos y en el jardín es así, para todas las cosas que tú tienes que participar con tus hijos, la familia.” (Apoderado, jardín Los Boldos, comuna de San Miguel)*

Se valora positivamente que el jardín dé la posibilidad a los padres y madres que trabajan hasta tarde de mantener a los niños y niñas más allá del horario regular. Sobre todo, se aprecia que los cuiden y enseñen en ese mismo periodo:

*“Lo bueno es que las tías igual tienen como... o sea, aparte de hacer su trabajo, su vocación, hay muchas mamás, me incluyo, que dejamos a los niños en horario extensión, entonces prácticamente están más tiempo ellas que nosotros con los niños compartiendo, entonces pasan a ser como las segundas madres de los niños... y los cuidan bien, o sea, los hacen participar en las cosas que ellas les enseñan a los niños.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

### 2.3 La importancia del cuidado de los niños para la satisfacción

Los apoderados y apoderadas consultadas señalan que el cuidado de los niños es uno de los aspectos centrales por los cuales les gusta el establecimiento. Aseguran que, el cuidado, respecto al aseo, a la salud y el trato que dan las educadoras a los niños es lo que les da confianza.

*“El trato a los niños, porque uno como que ya confía en ellos, si los deja todo el día acá... yo creo que la enseñanza es muy importante, pero el trato hacia mi hijo yo creo que es lo más importante [...] Nosotros se los*



*estamos como entregando a ellas, para que los cuiden, les enseñen todo, entonces yo creo que eso es lo principal.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

*“Son súper preocupadas, cuando se enferman te llaman, cuando no come te llaman... llega una tarde y te preguntan, viene mi marido y también le dicen... es como muy completo y siempre nos mantienen informado con el cuaderno...” (Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)*

#### 2.4 Otros elementos de satisfacción mencionados

Si bien, los principales factores que los/as apoderados/as señalan se relacionan con el aprendizaje y el cuidado de los niños, también mencionan otros aspectos que son necesarios conocer, tales como: la comparación con otros jardines, la alimentación, aseo y limpieza del jardín, la apertura del jardín a los padres y la participación de los apoderados en las labores del jardín.

##### 2.4.1 Comparación con otros jardines infantiles cercanos

Un punto para establecer la satisfacción con el jardín es la comparación que realizan de éste con otros jardines que se encuentran cercanos.

*“(INTEGRA) que son muy buenos, comparándolos con otros jardines.” (Apoderado, jardín Los Duendecitos, comuna San Felipe)*

*“... mucha gente compara el jardín de abajo con este, porque por ejemplo el jardín de abajo tiene una estructura espectacular, es lindo, pero en cambio la enseñanza yo encuentro que no te entregan mucho...” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

##### 2.4.2 Alimentación

Los apoderados y apoderadas señalan que se encuentran satisfechos(as) con la alimentación otorgada por el jardín. Particularmente porque ha contribuido a que sus hijos e hijas aprendan a comer de manera autónoma y, también, fomenten comer una variada gama de alimentos:

*“por el jardín mi hijo aprendió a comer y a tener mayor diversidad de sabores... a conocer más sabores, por ejemplo, es muy bueno para comer fruta todo el día... es muy bueno para la ensalada... o sea, no tengo nada que decir sobre las tías un 7, se preocupan si comen... se tienen que comer toda la comida...” (Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)*



#### 2.4.3 Aseo y limpieza del jardín infantil

Para los padres resulta importante ver que el jardín se encuentra aseado, ya que es una muestra de preocupación por la higiene y salud de los niños(as), y eso es lo que pueden percibir habitualmente en los jardines de INTEGRA.

*“Destaco el tema del aseo, porque tú ves la limpieza en la sala cuna y yo soy súper... con el tema de su higiene... de repente a la sala cuna y todas las manos con tierra... yo sé que tiene que tener contacto con ella pero mientras se puede evitar bien... el suelo pasaba cochino... acá nunca está cochino... con buen aroma... spray que desinfectan... eso es bien destacable...”*  
(Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)

#### 2.4.4 Jardín abierto y visible a los padres

Se destaca la buena disposición de las educadoras y del jardín, en general, para que los padres puedan ir a visitarlos cuando quieran, ya que genera una sensación de seguridad y transparencia frente a los padres y madres:

*“además que acá siempre tienen las puertas abiertas a venir a la hora que quiera, nada se me oculta, todo se me dice, entonces yo lo veo bien, porque hay jardines que afuera uno tiene que dejar al niño, lo reciben y uno queda afuera, para ir a buscarlo igual, uno no ve nada, no conversa con las tías. Acá no, uno puede estar en todas las salas, por lo menos las tías que trabajan acá son todas abiertas.”* (Apoderado, jardín Los Duendecitos, comuna San Felipe)

#### 2.4.5 Participación de los apoderados en las labores del jardín

Un aspecto emergente en los focus groups realizados, es que en algunos jardines las apoderadas y los apoderados ayudan en las labores del jardín, ya sea para hermosear el inmueble o para mejorar algunas de sus instalaciones. Esto genera, de acuerdo, a lo señalado, un mayor sentido de pertenencia al jardín por parte de los apoderados.

*“Uno lucha por el jardín y al final después tu hijo también se va, pero uno igual lo hace de corazón, y lo hace por mejor... porque mucha gente a mí me ha dicho “ay, pero para qué trabajas tanto, si la niña igual después se va a ir”, pero no, a mí me gusta cooperar, y me gusta también porque aparte que es mejor, que se ve más bonito el jardín y todo.”* (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)

### 3. RETENCIÓN DE NIÑOS/AS

Los apoderados señalaron su satisfacción respecto a la rapidez de las respuestas que otorga el equipo del jardín infantil frente a sus requerimientos, a la vez, señalan los aspectos que son importantes para mantener a sus hijos en el jardín.

Los padres y madres consideran que tienen una respuesta rápida y a la vez, muy buena disposición a responder:



*“Cualquier cosa que les pase a uno lo llaman al tiro, no esperan ellas a que llegue la hora en que el niño tenga que salir para recién avisar que le pasó algo al niño.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

*“Mi hijo al principio lloraba mucho. Yo puedo llamar aquí y preguntar “¿tía, sigue llorando?” para venir a buscarlo... y en otros jardines no, los dejan llorando. Aquí no, te dan la posibilidad hasta de quedarte un rato más con ellos.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

Los apoderados y apoderadas señalan que para mantener a sus hijos e hijas en un establecimiento es importante analizar una serie de variables en conjunto, tales como la confianza en el jardín, la experiencia que presenta y el aprendizaje, entre otros elementos.

*“ Yo creo que uno vuelve al jardín y digo vuelve o piensa en mantener o quedarse o volver o entrar a este jardín, primero por la experiencia, por la historia y por el boca a boca, porque uno siempre pregunta, oye ¿cómo es el jardín? Y que hacen... y eso es una forma súper concreta y real de saber cómo es el jardín, después viene la experiencia individual y, finalmente, los resultados que se ven al terminar el tiempo que llevan en el jardín, yo creo que finalmente es por eso que uno vuelve, porque se refleja todo lo que se ha dicho, la confianza, la capacitación, la experiencia, y que es un punto de encuentro familiar y educativo para los niños.” (apoderado, jardín Los Boldos, comuna San Miguel)*

El monitoreo de los padres acerca del funcionamiento del jardín es considerado necesario para ir evaluando la permanencia de los/as hijos/as en esos establecimientos.

*La participación de los papás yo creo, porque ahí uno puede ver cómo están sus hijos...yo creo que es esa la única forma de ver dónde ellos se están desarrollando... (Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)*

#### 4. RECOMENDACIONES

En este punto, en general, los padres señalaron buenas críticas acerca del funcionamiento de los jardines de INTEGRA, en los que se encuentran sus hijos/as. De todas formas, mencionan algunas recomendaciones para mejorar el servicio de estos jardines.

##### 4.1 En Infraestructura y mantención de los establecimientos

Un elemento que emergió en reiteradas ocasiones, es la necesidad de contar con mejores instalaciones y con una mayor infraestructura. Particularmente por las dificultades que han presentado en el pasado, particularmente con los baños.



*“Respecto de la infraestructura, eso es súper importante... porque tenemos un buen personal docente acá en el establecimiento, cierto... pero la infraestructura no va de acuerdo a ese personal, y yo quiero hacer hincapié en sobretodo en el tema de los baños, los baños.” (Apoderado, jardín Los Boldos, comuna San Miguel)*

*“Falta apoyo en infraestructura y de repente también mayor material didáctico para la enseñanza.” (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)*

*“que trataran de hacer los baños adentro... porque en el invierno los niños están calentitos y tienen que salir y cambian temperatura... eso es lo único que pediría yo...” (Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)*

#### 4.2 Continuidad del servicio durante todo el mes

Algunos apoderados señalaron que el servicio de los jardines debería mantenerse sin pausas durante el mes. Lo mencionan ya que durante dos o tres días al mes, los padres no pueden enviar a sus hijos e hijas al jardín, debido a que las educadoras asisten a capacitaciones, lo cual les ocasiona dificultades a quienes trabajan, pues no tienen un lugar dónde dejar a sus hijos.

*“(...) dentro de la semana, o dentro del mes, hay 2 o 3 días que hacen reforzamiento, una cosa así, entonces es ahí donde no confío mucho, porque yo trabajo, mi señora trabaja... ahí el problema, complica la vida cotidiana. Nosotros no tenemos vacaciones, tenemos que pagar para que los cuiden, los jardines no funcionan todo el año...” (Apoderado, jardín Los Duendecitos, comuna San Felipe)*

#### 4.3 Seguridad

Si bien no es un tema muy problemático, señalan que les gustaría contar con una mayor seguridad en los jardines, por una parte y por otra, tener mayor visibilidad de lo que ocurre al interior del jardín por medio de cámaras.

*“Otra cosa, a veces roban, este es de los mejores jardines, hay otros que no invierten en alarmas... uno llama a carabineros y dan unas vueltas y se va, ante cualquier sospecha...” (Apoderado, jardín Los Duendecitos, comuna San Felipe)*

*“yo estoy de acuerdo con lo que han hablado, pero en una ocasión... yo creo que me quedaría 100% segura, si en todas esas salas pusieran cámaras... porque aquí acá me da confianza y todo, pero siempre queda la duda... por los casos que están pasando se vieran más seguidos en la televisión...” (Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)*



#### 4.4 Jardín ideal

El jardín ideal que reconocen los padres refiere a uno con mejores instalaciones, mayor infraestructura, que contemple mayor espacio para las salas y que cuente con áreas verdes. Mencionan, también, que sería necesario tener una mayor dotación de recursos didácticos a disposición de sus hijos e hijas:

*“Yo lo haría grande, lindo para los niños, que tengan harto espacio. Yo creo que eso falta aquí, espacio, juegos, materiales para aprender... esas cosas...”*  
(Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)

*“De hecho, si el jardín estuviera más lindo, por así decirlo, llegarían más mamás, porque hay muchas que no llegan porque el jardín se ve feo por afuera. Y como no conocen a las tías, porque no se dan el tiempo de conocer tampoco, no llegan.”* (Apoderada, jardín Guacolda, comuna de Valparaíso)

*“El patio más grande, las salas más grandes...”* (Apoderado, jardín Los Duendecitos, comuna San Felipe)

*“pucha... grande... con hartos juegos, más pasto... más conectados con la naturaleza... será una vuelta y volver en transición a niveles más grandes y ver una... que le enseñaran a plantar de jugar más como con la jardinería...”*  
(Apoderada, jardín Santa Rafaela María, comuna de Maipú)

## 3.2 JARDÍN SOBRE RUEDAS

### CONSTRUCCIÓN DE LOS ÍNDICES Y EVALUACIÓN DE LOS CONSTRUCTOS DEL MODELO

El cuestionario para Jardín Sobre Ruedas es esencialmente equivalente al de los Jardines de Administración Directa y Delegada, salvo algunas adaptaciones menores. Por ello, la estrategia de producción de índices para los constructos de JSR es básicamente similar a la ya presentada.

En el caso de la Calidad Percibida, el análisis de confiabilidad de las distintas dimensiones arroja resultados óptimos, excepto para la dimensión de Empatía, cuyo error de medida resulta excesivo. Es probable que ello se deba a la poca variación que se observó en las respuestas de los usuarios de Jardín Sobre Ruedas.

CONSTRUCTOS	K	ALFA DE CRONBACH
DIMENSIONES SERVPERF		
Confiabilidad	6	0,81
Capacidad de Respuesta	4	0,78
Seguridad	5	0,82
Empatía	5	0,54
Tangibles	10	0,88
DIMENSIONES INTEGRA		
Aprendizaje	8	0,85
Alimentación	7	0,85
Vínculo	5	0,84
Bienestar y cuidado	10	0,83

En el caso de la Satisfacción Global, al igual que en los Jardines de Administración Directa y Jardines de Administración Delegada, el resultado es consistente entre la Satisfacción Inicial y la Satisfacción Final, por lo que también se construyó el índice de Satisfacción Global como promedio entre ambas.

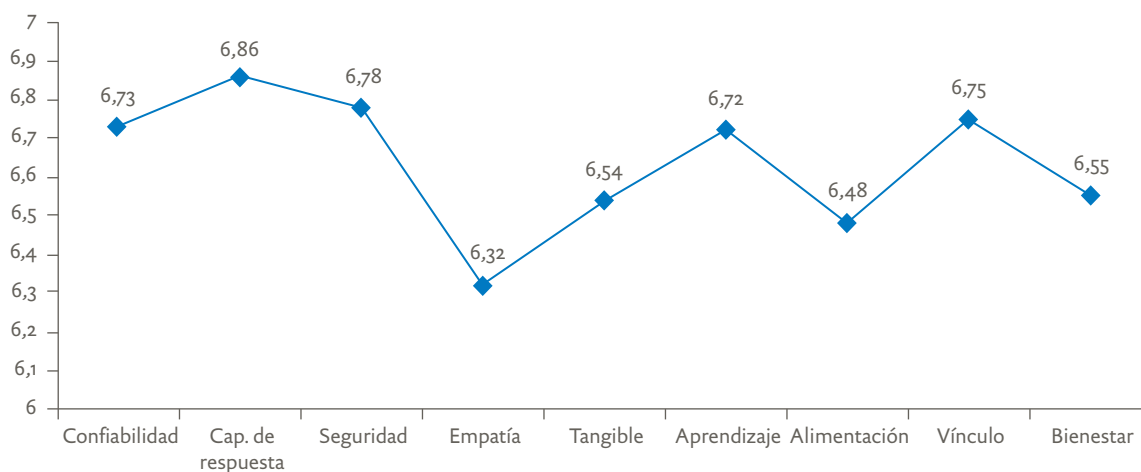
Por otro lado, la confiabilidad de los índices de Satisfacción Global, Retención y Recomendación, también resulta muy apropiada.

## RESULTADOS A NIVEL NACIONAL Y REGIONAL

La **Calidad Percibida** por los usuarios de Jardines Sobre Ruedas es bastante alta, como se demuestra por los elevados promedios obtenidos en las diferentes dimensiones SERVPERF y en las dimensiones INTEGRA.

Gráfico N°11

*Índice de Calidad Percibida jardín Sobre Ruedas:  
Dimensiones SERVPERF y Dimensiones INTEGRA.*



Al comparar los resultados por Región, se observa una leve diferencia a favor de la Octava Región, pero la magnitud del efecto no resulta estadísticamente significativa.

Tabla N°1

*Índice de calidad percibida por regiones:  
Dimensiones SERVPERF y Dimensiones INTEGRA.*

REGIÓN	CONFIABILIDAD	CAP. DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	TANGIBLES	APRENDIZAJE	ALIMENTACIÓN	VÍNCULO	BIENESTAR
VII	6,65	6,80	6,71	6,13	6,46	6,65	6,36	6,66	6,47
VIII	6,84	6,95	6,87	6,59	6,65	6,83	6,65	6,89	6,69
Total	6,73	6,86	6,78	6,33	6,54	6,72	6,48	6,75	6,56





En el caso de la **Satisfacción Global** con el servicio, ésta alcanza un promedio de 96,18 para toda la muestra, y también se observa una leve diferencia a favor de la Octava Región.

REGIÓN	SATISFACCIÓN GLOBAL
VII	94,05
VIII	99,17
Total	96,18

De los índices de **Retención** y **Recomendación**, llama la atención, el bajo nivel registrado de Retención, ello probablemente obedece a que la permanencia en el Jardín Sobre Ruedas es vista como un sustituto de un Jardín Tradicional, que equivaldría a la mejor opción posible.

RETENCIÓN	RECOMENDACIÓN
53,65	97,74

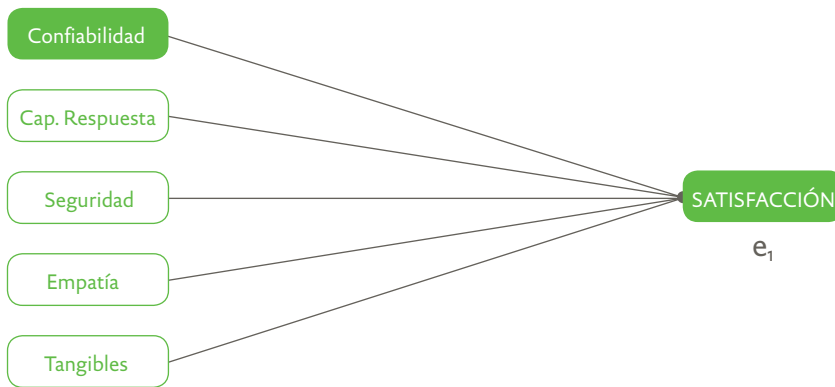


## MODELO ECONOMÉTRICO

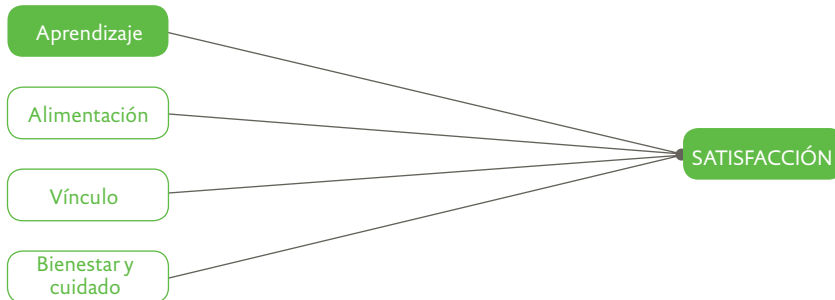
Se desarrolló un modelo explicativo para evaluar el impacto de las dimensiones de Calidad Percibida sobre la Satisfacción de los Usuarios.

En el primero se presentan las dimensiones de calidad percibida basadas en SERVPERF y en el segundo basado en las dimensiones de INTEGRAL.

El primer modelo logra explicar tan sólo un 38% de la Satisfacción y el único predictor estadísticamente significativo es la dimensión de Confiabilidad.



El segundo modelo, por su parte, logra explicar un 36% de la Satisfacción y el único predictor estadísticamente significativo es la dimensión de Aprendizaje.



De los modelos se desprende que las familias usuarias de Jardín Sobre Ruedas valoran que se les entregue el servicio que ellos esperan, además, para ellas, son importantes los aprendizajes y habilidades que adquieren y desarrollan los niños y niñas.

### 3.3 SERVICIO FONOFANANCIA

Un aspecto interesante de advertir es que del total de 1.166 llamadas efectuadas por el estudio para encuestar a los usuarios, se intentó contactar a la totalidad de los usuarios internos que habían utilizado FONOFANANCIA, de acuerdo a los registros del marco muestral.

En la práctica, lo anterior implica que se llamaron a 115 usuarios que estaban identificados como “internos” (9.8%). Sin embargo, en la muestra final de 329 casos, sólo hay 23 usuarios internos (7%). Lo anterior, también implica que la tasa de captura fue levemente inferior en los usuarios internos ( $23/115 = 20\%$ ) que en los externos ( $306/1051 = 29\%$ ).

Debido a lo anterior, el tamaño muestral no permitirá presentar resultados desagregados para usuarios internos vs externos que sean estadísticamente significativos.



#### PERFIL DE USUARIO

Un análisis en detalle del perfil de la muestra de usuarios, indica que las llamadas son efectuadas mayoritariamente por mujeres (92.7%). Además, que las llamadas son efectuadas por personas entre los 16 y los 65 años, aunque la mayoría de los usuarios se encuentra en el rango entre los 25 y los 40 años, con una mediana de edad de 32 años.

Por otro lado, el 44% de la muestra declara haber utilizado el servicio sólo una vez durante el año 2010, mientras el 56% restante se contactó dos (21%), tres (16%) o más veces (19%) con el servicio.

Respecto a las causales de llamada, en la mayoría de casos tienen por propósito consultar sobre apoyo a la crianza o educación de un niño o niña.

## Tabla N°2

### Motivo de consulta FONOINFANCIA.

MOTIVO DE CONSULTA FONOINFANCIA	PORCENTAJE
Consultar por información de redes de infancia o afines	26%
Realizar una consulta de apoyo a la crianza, cuidado o educación de un niño(a)	69%
Una consulta sobre maltrato infantil	12%
Pedir información sobre un Jardín o Sala Cuna	21%
Hacer un reclamo	6%
Otra consulta o motivo	7%

En síntesis, el perfil de usuario promedio de FONOINFANCIA es una mujer, en torno a los 32 años, que llama para obtener información referida al apoyo a la crianza, cuidado o educación de un niño, y que en poco más de la mitad de los casos volverá a usar el servicio.

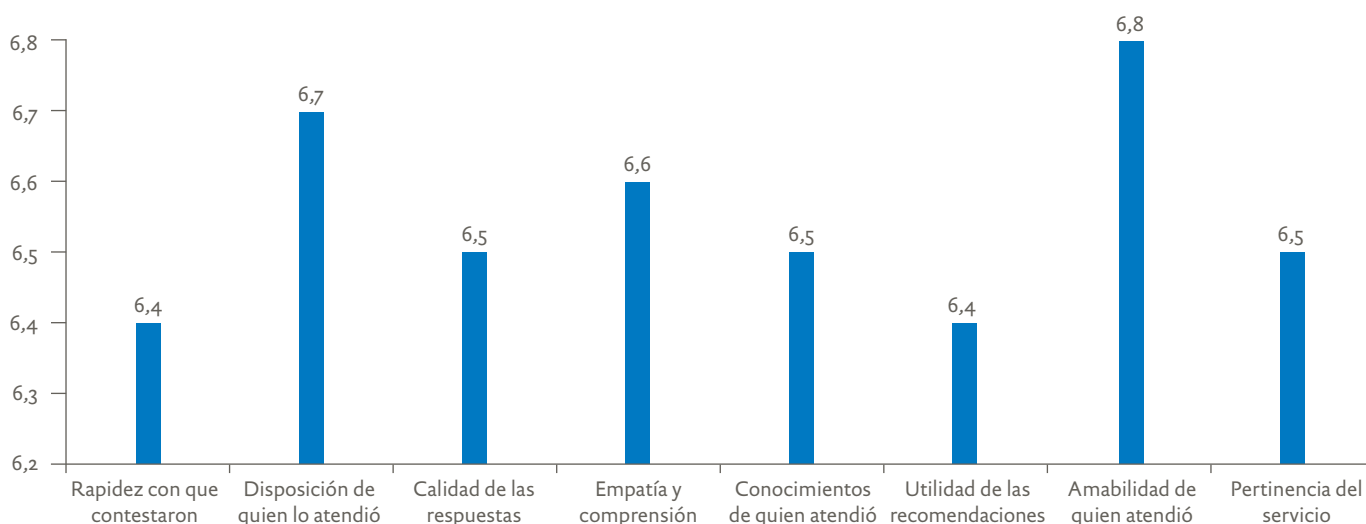
### CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO FONOINFANCIA

En relación con la calidad percibida por el usuario (a) del servicio ofrecido por FONOINFANCIA, este se analizó a partir de ocho indicadores, en cada uno de los cuales el consultado debía calificar con nota del 1 al 7 (“como en el colegio”).

Por lo tanto, se desprende que la calidad del servicio es mayoritariamente bien evaluada por los usuarios. Este hallazgo se presenta en el siguiente gráfico:

### Gráfico N°12

#### Calidad Percibida Servicio FONOINFANCIA.



## SATISFACCIÓN GLOBAL

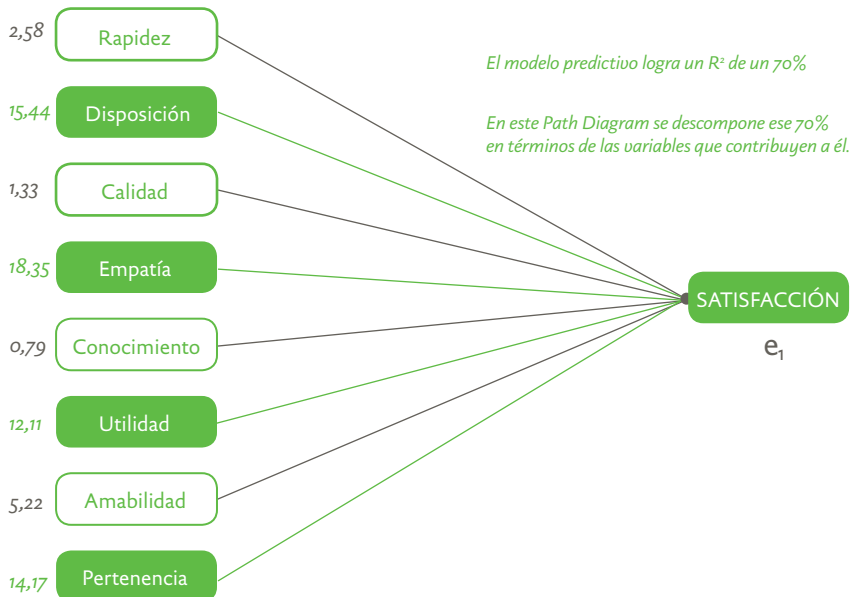
Por las características del Servicio FONOINFANCIA, la satisfacción global fue evaluada también mediante una nota del 1 al 7 (“como en el colegio”). En concreto, la pregunta fue: “Considerando todo, ¿qué nota le pondría a FONOINFANCIA?”. El resultado obtenido es también muy positivo, observándose una nota promedio de 6.4.

La distribución de frecuencias muestra que la mayoría de los usuarios (87,2%) asignan calificaciones entre 6.0 y 7.0. Y sólo, el 1,5% de los consultados asignan nota inferior a nota 4.0 (“reprobado”).

## LOS EFECTOS DE LA CALIDAD PERCIBIDA SOBRE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

Para evaluar el efecto de la Calidad Percibida sobre la Satisfacción, se sometió a prueba empírica un modelo econométrico, mediante metodología LISREL. En este modelo, se evalúan estadísticamente la potencia explicativa de cada dimensión de calidad sobre la satisfacción. En concreto, el modelo permite estimar estadísticamente el porcentaje de la satisfacción que es predicha por cada dimensión de calidad.

En términos gráficos, el modelo final indica que la dimensión de calidad que mejor explica la satisfacción es la Empatía y la buena Disposición de quien atiende la llamada, seguido de la Pertinencia del servicio para el tipo de consulta y la Utilidad de la información recibida.



Los usuarios del Servicio FONOINFANCIA, valoran la disposición, la empatía del profesional que les atiende, así como la utilidad y pertinencia de las respuestas entregadas.

## ANÁLISIS CUALITATIVO

Las mujeres entrevistadas fueron consultadas sobre la satisfacción que tienen frente a este servicio y los temas tratados se agrupan principalmente en tres áreas: 1) Satisfacción Global, 2) Variables predictoras de la satisfacción global y 3) Recomendaciones.

### 1. SATISFACCIÓN GLOBAL

El nivel de satisfacción señalado por las apoderadas que llamaron a FONOINFANCIA es bastante alto. Mencionan que sus preguntas fueron resueltas, dándoles la información que necesitan de manera rápida:

*“Si, bastante bueno, porque da información cuando uno quiere algo rápido así y no tiene dinero para un sicólogo o algo así, uno aprende, por lo menos yo aprendí ciertas cosas.” (Teresa, apoderada)*

Se valoran que el servicio incluya profesionales (psicólogos) y se otorgue a la gente de manera gratuita:

*“De repente uno no tiene acceso a las personas capacitadas para responder las preguntas de ese momento, por ejemplo para conseguir una hora con un sicólogo, me hubiese demorado más tiempo, en cambio acá llamé y tuve la opción al tiro de hablar con alguien capacitada y que me orientara en ese momento.” (Olga, apoderada)*

### 2. VARIABLES PREDICTORAS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

Las entrevistadas señalan que gran parte de los factores que condicionan su satisfacción global con FONOINFANCIA tienen que ver con el buen trato de los operadores, con la confianza que éstos proyectan, con la paciencia que les demuestran en los llamados, la duración de la atención y el seguimiento de los problemas por los que consultaban.

El buen trato que dan los operadores al llamar y lo acogedores que se les escucha:

*“La atención, la disponibilidad, el tiempo que tienen para escuchar a las personas, el trato con las personas también porque es importante también que se atienda a las personas.” (Sandra, apoderada)*

*“Bien, en fondo la niña que me atendió fue como súper acogedora, me explico todo bien, buena, buena atención.” (Lorena, apoderada)*

2.1 Confianza proyectada por los operadores: se rescata el profesionalismo y claridad con que abordan los temas tratados:

*“Si, ya que uno no tiene mucha confianza de hablar estas cosas, después se va soltando y es como poder hablarle a un amigo o a una amiga.” (Sandra, apoderada)*

*“Me di cuenta que la gente que atendía era gente bastante profesional y tenían claro que responder a lo que uno iba a preguntar.” (Carolina, apoderada)*



## 2.2 Disposición y paciencia de los operadores:

*“No sé, que la persona que me atendió, tuvo paciencia, me dijo todo paso a paso lo que estaba pasando, y me entendió.” (Olga, apoderada)*

*“Tener paciencia, explicar bien, me acuerdo que esa vez no entendía mucho y me explico todas las veces que fue necesario, entonces creo que la paciencia.” (Sandra, apoderada)*

La duración de la llamada, resulta ser un aspecto central para explicar la satisfacción de los usuarios. Todas las entrevistadas coincidieron en que la duración de sus llamados fue adecuada, lo cual no tiene que ver con un tiempo determinado, sino con la duración que ellas consideraron necesario para resolver sus dudas.

*“Adecuada, a veces hablaba más de una hora, y están siempre disponibles para conversar con ellos, no hay quejas.” (Sandra, apoderada)*

*“Muy bueno porque al tiro me respondieron todo... Es rápido y me dio respuestas inmediatas.” (Lucía, apoderada)*

*“Las respuestas fueron precisas, no me alargaron una respuesta, le entendí bastante las respuestas que me daba, porque me parece que una sicóloga me atendió y me gusto, sí.” (Verónica, apoderada)*

En relación al seguimiento, en el caso de las entrevistadas, no ha sido necesario realizar un seguimiento de sus casos, ya que han podido resolver sus dificultades. De acuerdo a su experiencia con FONONFANCIA, si tienen otra duda llamaran nuevamente.

*“No he vuelto a llamar porque solucione mi problema bien.” (Lorena, apoderada)*

## 3. RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones que realizaron las entrevistadas al servicio FONONFANCIA, en vista de la imagen de un servicio ideal. De ellas, por ejemplo, varias apoderadas señalaron que sería conveniente que hubiese un sistema de derivación directa, entre la notificación de un problema en FONONFANCIA con la atención de niños que necesiten asistir a una consulta psicológica.

*“Debería tener más cercanía con los niños mismos, para que ellos cuenten cosas que a veces no le cuentan a los papás y podrían ver a los sicólogos, como más amigos y comunicarse con ellos para poder escucharlo, llegando a los jardines y colegios, para que todos cuenten con la ayuda de los sicólogos.” (Sandra, apoderada)*

También, se recomienda que se pudiera incluir en el servicio, información de una red de atención gratuita al servicio de los usuarios.

*“Por ejemplo, tener como direcciones, casas donde uno pueda ir, otros tipos de instituciones donde uno pueda ir, y no tenga que pagar.” (Teresa, apoderada)*



## 4. CONCLUSIONES

### ASPECTOS GENERALES Y METODOLÓGICOS

El modelo de evaluación adoptado, que incluye variables de calidad percibida, satisfacción usuaria y de resultados organizacionales (retención y recomendación), cumple con criterios de validez y confiabilidad, y se ajusta a los requerimientos de la Fundación INTEGRRA.

Ello no sólo permite evaluar la satisfacción usuaria, sino también las dimensiones de calidad de servicio relevantes para la institución que explican las diferencias de satisfacción encontradas.

La visión holística del modelo permite visualizar y monitorear el proceso global de gestión de Fundación INTEGRRA, identificando áreas prioritarias de focalización en su gestión.

Las características del modelo descritas anteriormente posibilitan avanzar en un escenario de medición censal o cuasi censal de la Fundación INTEGRRA, dejando a su disposición los instrumentos requeridos para una aplicación directa por parte de la institución o a través de otro mecanismo administrativo que ella determine. Una posibilidad que puede ser explorada al respecto corresponde a un mecanismo mixto, en el cual la Fundación aplique directamente el instrumento y sólo subcontrate el análisis de los resultados.

Evaluaciones de carácter censal o de una aplicación con una muestra más amplia requiere de la mejora de las bases de datos disponibles por INTEGRRA que posibiliten un marco muestral similar al de la población total de familias usuarias de INTEGRRA.

Igualmente, se hace necesario ejecutar la etapa de aplicación en época distinta a la temporada de verano; idealmente cuando los jardines se encuentren en plena labor.

### RESULTADOS DEL ESTUDIO

Los resultados de la aplicación a las familias usuarias de la Fundación INTEGRRA mostró muy altos niveles de calidad percibida de servicio, siendo en promedio, la dimensión mejor evaluada <sup>(7)</sup> la “Empatía” (6,37) y la con más baja percepción los “tangibles” (6,12).

*(7) Se evalúa con notas de 1 al 7 “como en el colegio”.*

Similar situación se aprecia con la calidad percibida acorde a los ejes temáticos de INTEGRRA, siendo la más baja la dimensión de “Bienestar y Cuidado” (6,2) y la más alta la de “Alimentación” con 6,3.

Los resultados de calidad percibida muestran que aproximadamente sobre el 70% de la población evalúa estas dimensiones con nota superior a 6,0. Por su parte, más del 90% de la población lo evalúa con nota superior a 5,0. Notas inferiores a 4,0 representan en torno del 2% de la población.

Con A partir de los resultados obtenidos, es posible identificar tres grandes grupos homogéneos de usuarios. Aquellos que evalúan la mayoría de las dimensiones de calidad de servicio, en promedio, con nota superior a 6,7 (55,4% de la población); los que evalúan con promedio cercano a 6,0 (31,2%); y los que evalúan con nota promedio la calidad de servicio con nota en torno a 5,0 (13,4% de la población).

Por su parte, el indicador de satisfacción global muestra que un 90,2% de la población se declara satisfecho y sólo un 3% insatisfecho.

Los índices de retención y recomendación también son muy altos con valores que bordean los 92 puntos en una escala de 0 a 100.

## RESULTADOS POR REGIÓN

A nivel regional se aprecia que existen dos grandes tipos de regiones según su desempeño en todas las variables evaluadas, aquellas con nota cercana a 6,0 en las dimensiones de calidad de servicio y menos de 90 puntos en las dimensiones de satisfacción global, retención y recomendación, 6 regiones; y las otras 10, con notas cercanas a 6,4 y más de 92 puntos en los índices de satisfacción, retención y recomendación. En el primer grupo se encuentran las Direcciones Regionales V, VI, XI, XII, XV y XVI.

Por su parte, un análisis a nivel de jardín muestra tres tipos de jardines según su desempeño: los con desempeño considerablemente bajo la media (promedio 6,0 o inferior en calidad percibida), que representan el 33,6% de los jardines de la muestra. Un grupo con índices de calidad percibida muy superiores a la media (sobre 6,6), que representan el 23,1% de la muestra. Y por último, los que se encuentran levemente por sobre la media (con evaluaciones entre 6,2 y 6,4), que representan el 43,4% de los jardines.

Finalmente, el análisis econométrico muestra que, si bien la dimensión Tangibles no es la mejor evaluada, no tiene un impacto significativo sobre la Satisfacción, lo cual la convierte en una condición deseable pero no imprescindible de mejorar.

En el mismo sentido, también es importante observar que la dimensión de Vínculo con las Familias no tiene un efecto significativo sobre la Satisfacción, lo que sugiere la importancia de revisar las estrategias con las cuales se trabaja este aspecto en terreno, pues probablemente no está siendo demasiado “visible” por parte de las familias usuarias.

## RESULTADOS COMPARATIVOS ENTRE PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

Realizar una comparación de resultados entre productos estratégicos de Fundación INTEGRA posibilita distinguir potenciales áreas de mejora. Sin embargo, esta comparación debe ser realizada con especial cuidado, ya que representan situaciones y requerimientos distintos, por lo que, dichos resultados pueden provenir de la naturaleza propia del servicio ofertado y no de variables internas de la organización.

La escala de 1 a 7 construida para evaluar las distintas dimensiones de la percepción de calidad de servicio para Jardines infantiles de administración directa y delegada y para jardín sobre ruedas, permite realizar la comparación. De igual manera, ello es posible para los mismos productos estratégicos en las dimensiones de satisfacción global, de retención y recomendación en donde se utilizó una escala de 0 a 100.

Con respecto a la percepción de la calidad de servicio podemos apreciar en la gráfica siguiente que Jardín sobre ruedas obtiene superiores resultados por sobre los jardines de administración directa y delegada en cuatro de las cinco variables del modelo. Lo anterior muestra la altísima percepción de calidad que los usuarios tienen de este producto estratégico. Sólo la variable de “empatía” muestra niveles inferiores a los otros dos productos. Ello obedece a la naturaleza del servicio pero también, da cuenta de una brecha de percepción que merece ser analizada de tal manera de ofrecer un servicio más ajustado a los requerimientos de los usuarios.

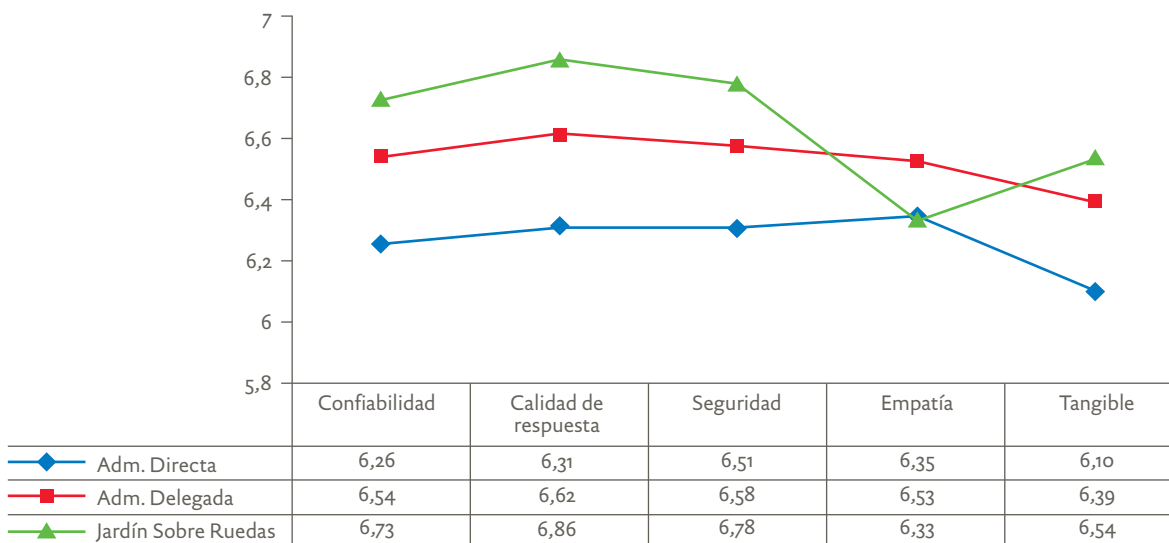
De igual manera, la variable “tangibles” es la que comparativamente exhibe una menor percepción de calidad por parte de los usuarios, ya sea en los jardines de administración directa como en los de administración delegada.

Por el contrario, la variable “capacidad de respuesta” que dice relación con la disposición del personal de la Fundación por proporcionar un servicio de calidad y ayudar a los usuarios es el que muestra una mejor percepción en los jardines de administración directa y delegada.

Por otra parte, resulta permanente en las cinco variables evaluadas la mejor percepción de calidad de servicio que los usuarios de jardines de administración delegada tienen por sobre los usuarios de los jardines de administración directa, situación que no ensombrece los buenos resultados obtenidos por este tipo de jardines.

Gráfico N°13

Percepción de Calidad de Servicio.

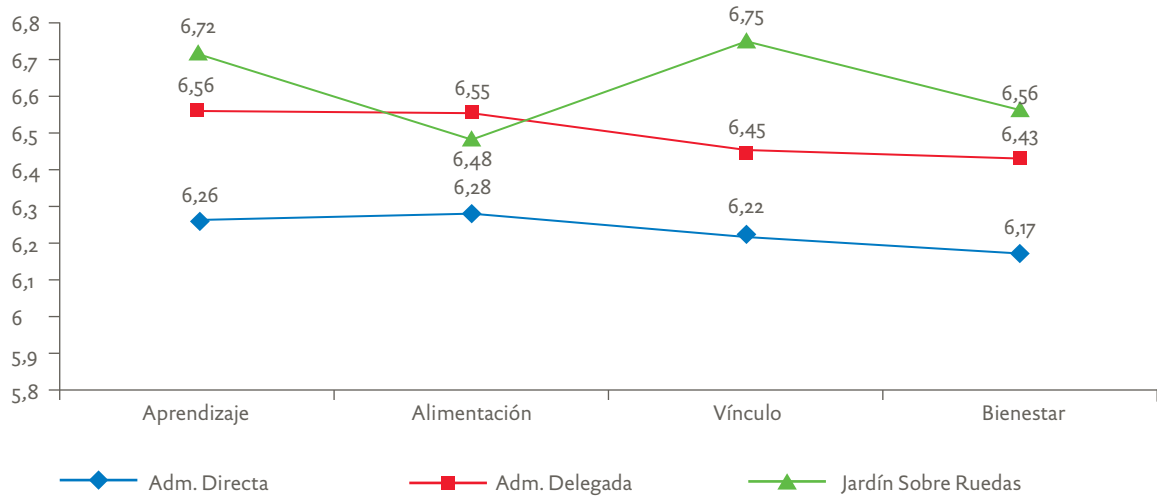


Una situación similar se aprecia al analizar comparativamente los resultados acorde a variables de calidad percibida de los distintos ejes temáticos de INTEGRA. En efecto, Jardín sobre ruedas obtiene superiores percepciones de calidad en tres de las cuatro variables evaluadas. Sólo el componente de alimentación muestra percepciones inferiores al de los usuarios de jardines de administración delegada. De igual manera, los jardines de administración delegada son evaluados mejor permanentemente en estos ejes temáticos.

En este conjunto de variables, “bienestar y cuidado” es la que muestra inferiores evaluaciones de calidad percibida; siendo los ejes de Aprendizaje y de Alimentación los que muestran más altas percepciones de calidad.

Gráfico N°14

Índice Calidad Percibida ejes temáticos INTEGRA.



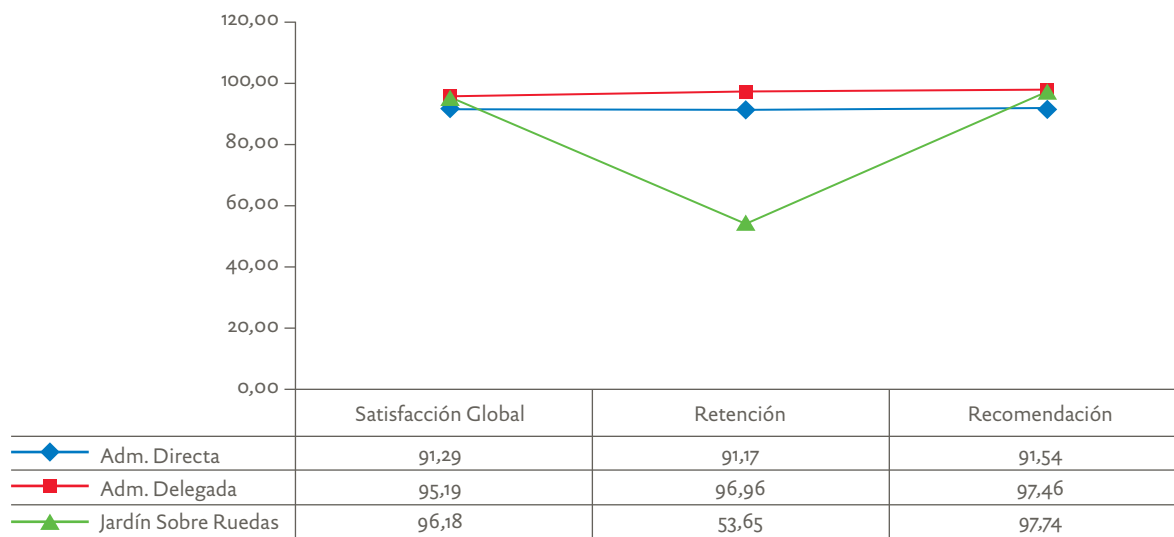
Por último, los índices de satisfacción y de consecuencias organizacionales (recomendación y retención) muestran muy altos resultados promedios. Sólo la variable “retención” en jardín sobre ruedas se escapa de este altísimo valor, lo cual se puede explicar por la naturaleza de este servicio, ya que no ofrece necesariamente continuidad en las localidades que sirve cada año, pues se trata de un servicio sustitutivo de un Jardín tradicional.

Al igual que en los análisis anteriores, los establecimientos de administración delegada exhiben mejores indicadores de satisfacción, recomendación y retención que los establecimientos de administración directa.



Gráfico N°15

Índice Satisfacción, Retención y Recomendación.



## 5. RECOMENDACIONES

### ASPECTOS GENERALES Y METODOLÓGICOS

1. Resulta necesario ejecutar la etapa de aplicación en época distinta a la temporada de verano; idealmente durante el mes de noviembre, es decir, cuando los establecimientos se encuentran en funcionamiento.
2. Asegurar la información de localización de los niños y niñas, esto implica mejorar las bases de datos disponibles por INTEGRÁ.
3. Definir la muestra, considerando parte de los establecimientos consultados el año 2010, esto con la finalidad de establecer la estabilidad en sus resultados. De acuerdo a establecimientos con bajos resultados de satisfacción y/o indicadores de interés para INTEGRÁ.
4. Continuar midiendo la satisfacción usuaria y la calidad de servicio, a través de un estudio de representatividad nacional e incluir estudio focalizado de desempeño regional a nivel de satisfacción, calidad y/o indicadores de INTEGRÁ. Focalizándose en casos críticos.

En este sentido, el estudio tendría dos sentidos, por una parte, seguimiento de calidad y satisfacción a nivel nacional (considerando parte de la muestra año 2010). Y por otra, profundización a nivel de establecimientos (bajos niveles de satisfacción, bajos resultados regionales).

5. Podría contemplarse como producto para cada uno de los establecimientos de la muestra, una Ficha de Resultados por jardín, que contenga información cuantitativa que se obtiene del estudio y de los resultados cualitativos, que reúna las recomendaciones realizadas por las familias consultadas. Además, se podría proponer una estrategia de gestión que podría aplicar el establecimiento, esto permite probar herramientas de gestión.







## ANEXOS

### Anexo 1

Construcción de los índices para cada dimensión de calidad percibida, de acuerdo al modelo matricial SERVPERF:

	APRENDIZAJE	ALIMENTACIÓN	VÍNCULO	BIENESTAR/CUIDADO
CONFIABILIDAD	<p>El grado en que el Jardín logra que los niños y niñas aprendan según lo esperado para su edad (2.1).</p> <p>La capacidad del Jardín para que los niños aprendan hábitos (2.5)</p> <p>El desarrollo de vocabulario que su hijo(a) ha logrado gracias al Jardín (2.9)</p>	<p>La calidad de la alimentación que el Jardín proporciona a los niños y niñas (2.2)</p>	<p>El grado en que el Jardín hace partícipe a las familias en el aprendizaje y desarrollo de los niños y niñas (2.3).</p>	<p>El nivel de bienestar y cuidado que el Jardín entrega a los niños y niñas (2.4)</p>
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>La preocupación y dedicación del personal del Jardín por entregar una buena educación a los niños y niñas (2.13)</p>	<p>La dedicación y cuidado que muestran las tías del Jardín para que los niños y niñas coman toda su comida (2.6)</p>	<p>La buena disposición del personal del Jardín para ayudar a los padres y responder sus preguntas y requerimientos (2.7)</p>	<p>El trato que tiene el personal del Jardín con los niños (2.8)</p>
SEGURIDAD	<p>El nivel de capacitación del personal del Jardín para enseñar a los niños (2.17)</p>	<p>El nivel de capacitación del personal del Jardín para entregar alimentación a los niños y niñas (2.10)</p>	<p>El nivel de capacitación del personal del Jardín para responder preguntas y aconsejar a los padres (2.15)</p>	<p>La capacitación que tiene el personal para cuidar bien a los niños y niñas (2.20)</p>
EMPATÍA	<p>El grado en que la educación que recibe su hijo(a) en el Jardín responde a sus necesidades específicas de aprendizaje y desarrollo (2.21)</p>	<p>El grado en que el Jardín es capaz de adaptar sus comidas si su hijo así lo requiere (2.14)</p> <p>La disponibilidad de alimentación en todos los periodos del año (2.18)</p>	<p>La calidad de la atención que le brinda el personal del Jardín frente a sus requerimientos y necesidades (2.11)</p>	<p>El horario de funcionamiento del Jardín (2.16)</p>
TANGIBLES	<p>La calidad de las instalaciones y equipamiento con que cuenta el Jardín para estimular y enseñar a los niños y niñas (2.24)</p> <p>El material didáctico con que se les enseñan a los niños y niñas (2.26)</p>	<p>La calidad de los espacios físicos y equipamiento para la alimentación de los niños y niñas (2.22)</p> <p>La limpieza y comodidad de los espacios físicos para la alimentación (2.25)</p>	<p>La calidad de los informes y comunicaciones escritas que recibe, acerca de su hijo(a) y del quehacer del Jardín (2.19)</p>	<p>El grado en que el equipamiento y mobiliario están diseñados para que los niños no tengan accidentes (2.23)</p> <p>La calidad de las instalaciones y equipamiento con que cuenta el jardín para jugar (2.27)</p> <p>La comodidad con que el niño o niña puede descansar o dormir (2.30)</p> <p>La limpieza y comodidad del Jardín (2.28)</p> <p>La calidad de los baños del Jardín (2.29)</p>

Anexo 2

*Resultados de calidad percibida, satisfacción, retención y recomendación, por jardín infantil que participaron de la muestra 2010:*

DIR. REG	COMUNA	NOMBRE JARDÍN	CÓDIGO JARDIN	MODALIDAD	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD D E RESPUESTA	SEGURIDAD
1	IQUIQUE	EL TAMBITO	10501	Directa	6,42	6,53	6,45
1	IQUIQUE	HUELLITAS	10507	Delegada	6,64	6,75	6,58
1	ALTO HOSPICIO	LOS PIONEROS	11101	Directa	5,95	6,11	6,14
1	ALTO HOSPICIO	LA PAMPITA	11103	Directa	6,72	6,65	6,7
1	ALTO HOSPICIO	ESTRELLITAS DEL DESIERTO	11104	Directa	6,88	6,91	6,94
1	ALTO HOSPICIO	MANANTIAL DE ARMONIA	11105	Directa	6,51	6,52	6,5
1	POZO ALMONTE	LOS PAMPINITOS	11202	Directa	6,55	6,41	6,39
1	POZO ALMONTE	LA CHINITA	11203	Directa	6,56	6,72	6,67
2	CALAMA	ARCO IRIS	20301	Directa	6,32	6,4	6,32
2	CALAMA	SEMILLITA	20302	Directa	6,17	6,01	5,99
2	ANTOFAGASTA	GABRIELA MISTRAL	20601	Directa	6,42	6,55	6,47
2	ANTOFAGASTA	LOS LLAMITOS	20602	Directa	6,04	5,98	6,04
2	ANTOFAGASTA	GRANITO DE ARENA	20604	Directa	6,57	6,51	6,47
2	ANTOFAGASTA	LOS PEQUENOS NAVEGANTES	20607	Directa	6,61	6,71	6,72
2	ANTOFAGASTA	RAYITOS DE SOL	20610	Directa	6,51	6,55	6,53
3	COPIAPO	LAS ABEJITAS	30301	Directa	6,52	6,51	6,5
3	COPIAPO	LAS CAMPANITAS	30303	Directa	6,28	6,28	6,34
3	COPIAPO	COPAYAPITO	30305	Directa	6,49	6,47	6,51
3	TIERRA AMARILLA	RAYITO DE SOL	30501	Directa	6,43	6,19	6,45
3	TIERRA AMARILLA	LAS ESTRELLITAS	30502	Directa	6,53	6,42	6,52
3	VALLENAR	RAFAELITO	30601	Directa	6,1	6,25	6,36
3	VALLENAR	LOS ARBOLITOS	30602	Directa	6,47	6,57	6,64
4	COQUIMBO	RINCONCITO	40306	Directa	6,65	6,73	6,76
4	COQUIMBO	BURBUJITAS DE SAN JUAN	40310	Directa	6,4	6,79	6,75
4	COQUIMBO	MIRADA INFANTIL	40315	Directa	6,45	6,6	6,52
4	COQUIMBO	CARITA DE LUNA	40319	Directa	6,29	6,4	6,42
4	OVALLE	OJITOS DEL FUTURO	40702	Directa	6,44	6,6	6,53
4	MONTE PATRIA	CHISPITA DE LAPIZLAZULI	40903	Directa	6,42	6,51	6,54
4	COMBARBALA	BAMBI	41001	Directa	6,57	6,55	6,34
5	LA LIGUA	OVILLITO DE LANA	50102	Directa	5,22	5,47	5,41
5	LOS ANDES	CARRUSEL	50601	Directa	6,01	5,93	5,91
5	SAN FELIPE	HORMIGUITA DE ACONCAGUA	51001	Directa	6,22	6,07	6,18
5	SAN FELIPE	LOS DUENDECITOS	51002	Directa	6,15	5,83	5,85
5	CALERA	RAYITO DE LUZ	51803	Directa	6,44	6,53	6,47
5	CALERA	ESTRELLA SOLITARIA	51804	Directa	6,56	6,49	6,49
5	VALPARAISO	GUACOLDA	52302	Directa	6,29	6,3	6,36
5	VALPARAISO	FARO DE ANGELES	52313	Delegada	6,66	6,71	6,59
5	VIÑA DEL MAR	PUERTO AYSÉN	52406	Directa	6,74	6,79	6,69

EMPATIA	TANGIBLES	APRENDIZAJE	ALIMENTACIÓN	VÍNCULO	BIENESTAR	SATISFACCIÓN	RETENCIÓN	RECOMENDACIÓN
6,5	6,03	6,28	6,31	6,5	6,29	93,75	93,75	90
6,52	6,38	6,72	6,66	6,45	6,33	93,06	92,5	93,33
6,2	6,23	5,79	6,33	6,2	6,22	72,62	75	71,43
6,69	6,65	6,75	6,53	6,75	6,69	96,74	96,2	96,2
6,98	6,86	6,94	6,88	6,88	6,9	98,96	100	96,88
6,46	6,48	6,5	6,48	6,51	6,52	93,75	94,64	91,07
6,6	6,28	6,59	6,55	6,43	6,16	93,45	91,07	91,07
6,6	6,56	6,61	6,6	6,71	6,57	95,37	94,44	88,89
6,36	6,11	6,34	6,24	6,28	6,2	89,71	86,03	92,65
6,11	5,65	6,19	5,94	5,83	5,69	83,56	84,72	73,61
6,46	6,25	6,39	6,48	6,3	6,39	90,83	92,5	93
6,15	5,79	5,95	6,05	5,97	5,89	89,38	77,5	85
6,28	6,29	6,48	6,48	6,38	6,3	90,76	90,22	93,48
6,86	6,41	6,62	6,68	6,76	6,44	94,85	99,26	100
6,61	6,15	6,45	6,55	6,44	6,21	94,1	94,27	93,75
6,64	6,38	6,42	6,52	6,52	6,47	94,13	95,45	96,88
6,41	6,04	6,24	6,24	6,36	6,09	86,73	87,96	87,98
6,44	6,25	6,38	6,41	6,53	6,32	93,86	96,05	88,16
6,53	6,31	6,42	6,48	6,41	6,21	94,61	91,41	87,5
6,51	6,35	6,54	6,42	6,43	6,37	96,67	84,17	90
6,56	6,21	6,21	6,38	6,18	6,27	83,18	84,82	83,48
6,67	6,52	6,48	6,65	6,54	6,56	93,33	97,5	99,5
6,77	6,4	6,72	6,67	6,6	6,47	94,64	92,26	94,05
6,62	6,34	6,52	6,64	6,49	6,45	93,85	81,55	97,62
6,64	6,29	6,4	6,47	6,57	6,38	89,58	85,8	88,64
6,31	6,19	6,29	6,43	6,22	6,23	84,33	86,31	89,88
6,55	6,19	6,4	6,44	6,45	6,35	94,89	100	99,43
6,41	6,44	6,5	6,5	6,36	6,47	90,42	91,25	93,42
6,51	6,27	6,47	6,54	6,32	6,33	98,75	98,75	100
5,62	5,48	5,19	5,45	5,36	5,62	73,53	64,71	64,71
6,05	5,02	5,72	5,84	5,76	5,37	80,26	72,37	72,37
6,17	5,81	6,18	6,17	5,98	5,85	89,04	84,87	88,82
5,87	6,13	6,05	6,14	5,88	5,95	83,8	87,5	87,5
6,51	6,01	6,4	6,4	6,39	6,12	93,14	94,85	95,59
6,44	6,42	6,44	6,49	6,42	6,49	99,26	100	100
6,42	6,37	6,38	6,37	6,52	6,22	95,31	86,72	85,94
6,45	6,64	6,67	6,65	6,59	6,5	99,26	100	99,26
6,67	6,65	6,78	6,73	6,78	6,58	94,61	93,38	94,85



Anexo 2 (continuación)

DIR. REG	COMUNA	NOMBRE JARDÍN	CÓDIGO JARDIN	MODALIDAD	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD D E RESPUESTA	SEGURIDAD
6	RANCAGUA	VILLA CORDILLERA	60103	Directa	6,01	5,95	6,04
6	OLIVAR	SUENOS MAGICOS	60601	Directa	6,26	6,33	6,34
6	RENGO	BELLO HORIZONTE	60801	Directa	5,87	6,06	5,96
6	SAN FERNANDO	LOS PEQUES	61801	Directa	5,74	5,63	5,72
6	SAN FERNANDO	LAS UVITAS	61802	Directa	5,69	5,59	5,74
6	SAN FERNANDO	MUNDO NUEVO	61803	Directa	6,14	6,45	6,31
6	SAN FERNANDO	MANITOS TRAVIESAS	61816	Directa	6,53	6,63	6,52
6	CHIMBARONGO	LOS MIMBRECITOS	61901	Directa	6,17	6,27	6,3
6	SANTA CRUZ	PABLO NERUDA	62302	Directa	5,69	5,76	5,82
7	MOLINA	LOS ANGELITOS	70401	Directa	6,19	6,01	6,13
7	TALCA	RAPUNCEL	71001	Directa	6,41	6,42	6,5
7	TALCA	LOS GRILLITOS	71003	Directa	6,19	5,95	6,26
7	TALCA	PASITOS A LA ILUSION	71009	Directa	6,69	6,69	6,77
7	LINARES	NIDITOS DEL VALLE	71901	Directa	6,01	6,11	6,12
7	LINARES	LOS PINITOS	71902	Directa	6,01	6,09	6,08
7	YERBAS BUENAS	CARITA DE LUNA	72002	Directa	5,92	5,92	6,07
7	SAN JAVIER	CRECER	72601	Directa	6,71	6,85	6,86
8	CHILLAN	COLIBRI	80104	Directa	6,34	6,11	6,44
8	CHILLAN	LAS MARIPOSAS	80106	Directa	6,22	6,25	6,34
8	CHILLAN	C.A.D. SAN JOSE	80111	Delegada	6,7	6,56	6,67
8	BULNES	ARCO IRIS	81102	Directa	6,42	6,67	6,65
8	LOS ANGELES	PEQUENOS ARTISTAS	82103	Directa	6,16	6,2	6,21
8	SANTA BARBARA	ALASKA	82601	Directa	6,28	6,7	6,5
8	MULCHEN	BUREO	82801	Directa	6,04	6,17	6,35
8	TALCAHUANO	DIEGO PORTALES	83501	Directa	6,3	6,27	6,26
8	TALCAHUANO	SANTA CECILIA	83502	Directa	6,34	6,4	6,4
8	TOME	SAN GERMAN	83701	Directa	6,28	6,62	6,54
8	LOTA	LORETO COUSINO	84103	Directa	6,44	6,41	6,12
8	SN PEDRO DE LA PAZ	CANDELARIA	85103	Directa	6,06	6,14	6,21
9	VICTORIA	JAVIERA CARRERA	90701	Directa	6,5	6,56	6,53
9	TEMUCO	MAMA TERESA SCHMIDT	91204	Directa	6,12	6,17	6,24
9	TEMUCO	AMANECER	91206	Directa	6,07	6,12	5,89
9	TEMUCO	RINCON FELIZ	91213	Directa	6,7	6,81	6,72
9	TEMUCO	VILLA EL SALITRE	91219	Directa	6,41	6,39	6,42
9	PITRUFQUEN	EL PRINCIPIITO	92201	Directa	6,35	6,52	6,42
9	TEODORO SCHMIDT	CAPULLITO	92603	Directa	6,4	6,42	6,39
9	NUEVA IMPERIAL	DESPERTAR	92901	Directa	6,24	6,24	6,19
10	PUERTO MONTT	CAPULLITO	102002	Directa	6,61	6,81	6,68
10	PUERTO MONTT	RAYITO DE SOL	102003	Directa	6,32	6,18	6,23
10	PUERTO MONTT	LOS CARIÑOSITOS	102005	Directa	6,39	6,53	6,57
10	PUERTO MONTT	SUEÑOS DE BEBÉ	102011	Directa	6,6	6,5	6,51



EMPATIA	TANGIBLES	APRENDIZAJE	ALIMENTACIÓN	VÍNCULO	BIENESTAR	SATISFACCIÓN	RETENCIÓN	RECOMENDACIÓN
6,08	5,7	6,05	5,95	5,91	5,78	91,07	87,5	87,5
6,31	5,79	6,28	6,06	6,11	6	89,35	97,22	94,44
5,89	5,57	5,76	5,93	5,86	5,7	80,64	83,82	83,09
5,68	5,78	5,73	5,74	5,8	5,64	88,8	86,72	89,84
5,4	5,54	5,57	5,66	5,56	5,48	77,45	77,94	73,53
6,21	6,24	6,24	6,43	6,16	6,19	91,93	88,28	89,06
6,54	6,39	6,55	6,52	6,55	6,4	97,14	94,53	98,44
6,39	6,01	6,22	6,19	6,15	6,14	93,49	98,44	97,66
6,19	5,92	5,72	5,95	5,61	6,06	81,71	77,08	75,69
6,23	5,96	6,05	6,14	6,11	6,01	87,1	88,1	87,5
6,5	6,11	6,4	6,29	6,42	6,26	96,33	98	98
6,31	6,34	6,2	6,24	6,27	6,23	89,29	96,43	94,64
6,78	6,48	6,72	6,7	6,69	6,53	99,33	98	99
6,16	5,85	6,11	6,05	5,97	5,92	91,67	93,48	91,3
6,15	6,22	6,09	6,1	6,08	6,18	89,24	91,67	92,19
6,17	5,95	6,07	6,07	5,97	5,87	79,55	88,07	86,36
6,92	6,81	6,82	6,82	6,81	6,82	97,35	98,86	98,86
6,63	6,24	6,59	6,26	6,24	6,23	95,14	95,83	95,83
6,18	6,31	6,24	6,39	6,19	6,2	90,42	92,5	90
6,6	6,34	6,65	6,57	6,51	6,38	94,68	93,75	95,83
6,77	6,75	6,64	6,76	6,55	6,6	95,21	96,25	92,5
6,07	5,41	6,06	6,09	5,94	5,59	84,17	83,12	85
6,67	6,25	6,5	6,54	6,37	6,31	95,31	95,31	97,66
6,4	6,53	6,27	6,4	6,28	6,36	94,72	94,64	96,43
6,42	6,07	6,26	6,33	6,15	6,14	95,83	96,74	97,83
6,41	6,23	6,39	6,3	6,42	6,2	91,67	88,75	88,12
6,48	5,93	6,3	6,3	6,44	6,13	98,06	94,17	95
6,45	6,11	6,28	6,31	6,21	6,23	88,54	90	90
5,93	5,72	5,89	6,09	6,2	5,74	85,74	87,02	84,13
6,63	6,31	6,45	6,46	6,46	6,5	99,43	97,73	100
6,37	5,88	6,11	6,12	6,13	6,05	90,53	93,18	92,61
6,04	5,95	6,07	5,96	5,9	6,02	86,17	92,05	92,05
6,83	6,59	6,7	6,68	6,72	6,69	98,38	97,22	98,61
6,53	6,39	6,41	6,44	6,35	6,43	94,79	95,7	96,48
6,54	6,14	6,35	6,38	6,42	6,27	94,84	96,43	97,62
6,33	6,03	6,19	6,37	6,3	6,22	90,36	90,63	94,53
6,3	6,15	6,16	6,1	6,28	6,24	90,15	86,36	86,93
6,67	6,45	6,63	6,6	6,56	6,58	99,43	99,43	100
6,2	5,96	6,26	6,17	6,03	6,06	92,93	92,39	95,65
6,38	6,1	6,38	6,32	6,29	6,31	94,44	98,61	99,31
6,52	6,37	6,55	6,5	6,25	6,52	96,67	98,75	98,75

Anexo 2 (continuación)

DIR. REG	COMUNA	NOMBRE JARDÍN	CÓDIGO JARDIN	MODALIDAD	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD D E RESPUESTA	SEGURIDAD
10	PUERTO VARAS	LOS ALPINOS	102104	Directa	6,38	6,39	6,49
10	FRESIA	MI RUCA	102601	Directa	6,33	6,35	6,38
10	FRUTILLAR	BLANCA NIEVES Y LOS ENANITOS	102801	Directa	6,39	6,63	6,63
11	COYHAIQUE	LAS ARAUCARIAS	110102	Directa	6,23	6,14	6,01
11	COYHAIQUE	NUEVA ESPERANZA	110103	Directa	6,26	6,37	6,41
11	COYHAIQUE	MACKAY	110104	Directa	6,19	6,16	6,33
11	AYSEN	LOS CIPRESES	110302	Directa	6,07	6,01	5,99
11	AYSEN	LOS CHILCOS	110303	Directa	6,23	6,09	6,19
11	AYSEN	GOTITA DE LLUVIA	110305	Directa	6,33	5,5	5,5
12	NATALES	LOS CONEJITOS	120101	Directa	5,9	6	6,15
12	NATALES	HIELOS PATAGONICOS	120102	Directa	5,99	6	6,07
12	PUNTA ARENAS	JOSEFINA BRAUN MENENDEZ	120301	Directa	6,05	6	6,19
12	PUNTA ARENAS	LOS PIONEROS	120303	Directa	6,1	6,12	6,27
12	PUNTA ARENAS	HIPAI YEFACEL	120305	Directa	5,83	5,85	5,67
12	PUNTA ARENAS	KEOLA KIPA UNIDAD VECINAL 43	120306	Directa	6,23	6,28	6,3
12	PORVENIR	ARCOIRIS	120701	Directa	6,24	6,43	6,48
13	LO BARNECHEA	STA. ROSA DE LO BARNECHEA	130801	Directa	5,95	6,01	6,16
13	LAS CONDES	TERESITA DE JESUS	130904	Directa	6,05	6,29	6,11
13	MACUL	RAILEN	131201	Directa	6,31	6,48	6,42
13	LA FLORIDA	OSITO PANDA	131401	Directa	5,89	6,03	6,06
13	LA GRANJA	SANTIAGO BUERAS	131601	Directa	6,3	6,12	6,08
13	LA PINTANA	ROSARIO CHACON DE PRAT	131703	Directa	6,4	6,51	6,51
13	LA PINTANA	SAGRADA FAMILIA	131707	Delegada	6,36	6,71	6,69
13	SAN MIGUEL	LOS BOLDOS	131901	Directa	6,23	6,25	6,29
13	EL BOSQUE	MARIA LUISA BOMBAL	132101	Directa	6,08	6,26	6,21
13	EL BOSQUE	LOS VOLCANES	132105	Directa	5,96	6,07	6,04
13	P. AGUIRRE CERDA	NUESTRA SRA. DE LA VICTORIA	132205	Delegada	6,51	6,6	6,49
13	LO ESPEJO	JESUS PESCADOR	132305	Delegada	6,59	6,66	6,57
13	LO ESPEJO	MARCELA PAZ	132306	Directa	6,04	6,26	6,14
13	PUENTE ALTO	LOS COPIHUES ROJOS	133603	Directa	6,6	6,54	6,63
13	PUENTE ALTO	CASA BELEN	133607	Delegada	6,24	6,21	6,26
13	PUENTE ALTO	JUANITA	133609	Directa	6,2	6,51	6,37
14	CONCHALI	MILLARAY	140302	Directa	5,98	6,31	5,97
14	CONCHALI	CRISTO RESUCITADO	140307	Delegada	6,4	6,44	6,32
14	RECOLETA	JAVIERA CARRERA	140501	Directa	6,04	6,09	6,13
14	ESTACION CENTRAL	TAI-TAI	142402	Directa	6,13	6,28	6,18
14	MAIPU	BERNARDO O'HIGGINS	142601	Directa	5,74	5,6	6,02
14	MAIPU	LOS PEQUES	142602	Directa	6,23	6,43	6,26
14	MAIPU	EL TRAMPOLIN	142606	Delegada	6,5	6,71	6,68
14	MAIPU	SANTA RAFAELA MARIA	142607	Delegada	6,56	6,63	6,62
14	PUDAHUEL	RINCONCITO MAGICO	142901	Directa	6,72	6,66	6,69

EMPATIA	TANGIBLES	APRENDIZAJE	ALIMENTACIÓN	VÍNCULO	BIENESTAR	SATISFACCIÓN	RETENCIÓN	RECOMENDACIÓN
6,44	6,15	6,36	6,24	6,43	6,29	97,22	98,81	98,21
6,28	6,15	6,19	6,29	6,22	6,33	92,92	100	99,38
6,54	6,34	6,44	6,55	6,28	6,54	97,29	99,38	100
6,13	5,79	6,09	6,07	6,06	5,86	87,6	81,85	85,71
6,48	5,96	6,29	6,29	6,19	6,08	91,26	88,71	88,31
6,4	5,75	6,18	6,14	6,17	5,93	92,72	90	95,83
6,1	5,81	6,04	6,01	5,94	5,86	88,65	88,39	87,5
5,95	5,73	5,95	6	5,98	5,99	90,1	87,5	87,5
5,4	4,4	5,5	5,43	5	5,11	95,83	75	75
6,23	5,73	5,83	6,14	5,92	5,87	82,22	83,33	79,17
6,09	5,87	6	6,02	6,15	5,82	86,94	80,83	90
6,14	5,63	5,8	6,16	5,9	5,88	82,29	81,25	78,13
6,25	6,06	6,12	6,27	5,99	6,13	90,56	86,67	82,5
5,83	5,5	5,68	5,64	5,72	5,7	81,94	80	80
6,24	6,27	6,12	6,35	6,37	6,21	86,11	91,67	88,33
6,49	6,21	6,21	6,42	6,35	6,33	94,44	90,83	96,67
6,2	5,71	6,02	5,96	5,97	5,87	88,69	91,07	91,96
6,01	6	6,1	6,14	5,87	6,06	90,35	90,79	89,47
6,51	6,08	6,35	6,38	6,34	6,16	91,67	88,46	91,35
6,19	5,75	5,92	6	5,81	5,95	92,82	93,06	92,36
6,58	5,95	6,21	6	6,24	6,1	93,29	94,44	93,75
6,39	6,38	6,4	6,43	6,51	6,41	93,42	93,42	92,76
6,64	6,52	6,54	6,66	6,41	6,56	91,67	98,44	96,88
6,1	6,11	6,26	6,14	6,17	6,12	96,49	92,76	96,05
6,19	6,09	6,19	6,1	6,11	6,14	89,81	90,97	88,89
5,91	5,63	5,92	5,85	5,9	5,8	84,26	79,86	81,25
6,59	6,25	6,5	6,39	6,47	6,41	94,61	98,53	98,53
6,51	6,22	6,47	6,5	6,56	6,33	97,81	96,71	97,37
6,17	5,75	5,92	6,19	6,12	5,87	89,04	88,82	93,42
6,69	6,46	6,72	6,63	6,42	6,48	94,91	97,92	97,92
6,15	6,22	6,29	6,33	5,99	6,18	90,69	94,85	97,79
6,62	5,54	6,04	6,31	6,22	5,93	88,73	91,18	86,76
5,95	5,43	5,72	6,03	5,81	5,74	90,69	85,29	89,71
6,31	5,84	6,35	6,22	6,15	6,01	96,88	98,44	100
5,88	5,82	5,99	6,05	5,69	6	82,35	76,47	78,68
6,24	6,13	6,2	6,07	6,07	6,3	88,33	82,5	82,5
5,91	5,38	5,78	5,71	5,55	5,62	76,67	66,67	65,83
6,43	5,93	6,23	6,18	6,3	6,1	92,05	91,48	89,77
6,68	6,31	6,64	6,55	6,6	6,34	92,93	95,65	95,11
6,52	6,59	6,61	6,58	6,43	6,64	96,94	97,5	97,5
6,69	6,62	6,72	6,7	6,55	6,65	99,26	97,79	96,32

Anexo 2 (continuación)

DIR. REG	COMUNA	NOMBRE JARDÍN	CÓDIGO JARDIN	MODALIDAD	CONFIABILIDAD	CAPACIDAD D E RESPUESTA	SEGURIDAD
14	RENCA	VICUÑA MACKENA	143107	Directa	6,16	6,18	6,43
14	RENCA	VIRGEN DEL PILAR	143111	Delegada	6,82	6,86	6,92
14	QUILICURA	RAUL SILVA HENRIQUEZ	143205	Delegada	6,67	6,76	6,64
14	COLINA	LOS TRES OSITOS	143303	Directa	6,37	6,4	6,38
14	COLINA	AMANECER	143306	Directa	6,19	6,04	6,25
14	SAN BERNARDO	NUEVO SAN BERNARDO	143906	Directa	6,66	6,63	6,6
14	BUIN	GRANITOS DE ARENA	144008	Directa	6,42	6,57	6,47
14	PAINE	PAULA JARAQUEMADA	144102	Directa	5,86	6,08	6,04
14	MARIA PINTO	SAN ENRIQUE	144401	Directa	6,69	6,67	6,61
15	ARICA	SANTA ROSA	150101	Directa	6,19	6,25	6,28
15	ARICA	ALBORADA	150102	Directa	5,9	6,08	6,04
15	ARICA	SAN MIGUEL DE AZAPA	150103	Directa	5,73	5,92	5,93
15	ARICA	NUEVA ESPERANZA	150104	Directa	5,94	6,06	5,93
15	ARICA	MILAGRO DE AMOR	150105	Directa	5,79	5,95	5,94
15	ARICA	POCON	150106	Directa	6,78	6,91	6,92
15	ARICA	S.C. TAPAKUSI	150111	Delegada	5,82	6,04	6,04
16	VALDIVIA	EL CANELITO	160101	Directa	6,14	6,14	6,29
16	VALDIVIA	CUNCUNITA	160102	Directa	6	5,82	5,78
16	VALDIVIA	ESPERANZA	160103	Directa	6,68	6,77	6,75
16	VALDIVIA	PAPELUCHO	160104	Directa	6,44	6,18	6,35
16	VALDIVIA	ENSUEÑO	160105	Directa	6,01	5,94	5,97
16	VALDIVIA	RINCONCITO FELIZ	160113	Directa	5,93	5,93	5,88
16	LA UNION	BLANCA NIEVES	160901	Directa	6,13	6,04	6,07

EMPATIA	TANGIBLES	APRENDIZAJE	ALIMENTACIÓN	VÍNCULO	BIENESTAR	SATISFACCIÓN	RETENCIÓN	RECOMENDACIÓN
6,68	6,4	6,18	6,55	6,43	6,35	90,56	90	90
6,85	6,79	6,83	6,89	6,76	6,83	98,44	99,22	99,22
6,62	6,69	6,7	6,71	6,58	6,69	96,93	98,03	98,68
6,21	6,56	6,41	6,44	6,17	6,5	91,11	90	91,67
6,31	5,86	6,02	6,24	6,21	5,91	83,09	86,03	84,56
6,73	6,69	6,68	6,71	6,55	6,68	99,51	100	100
6,4	6,32	6,4	6,48	6,39	6,37	95,83	96,32	97,06
6	5,63	5,9	5,91	5,73	5,83	85,91	86,31	86,31
6,67	6,51	6,68	6,65	6,67	6,49	99,07	100	100
6,31	6,08	6,19	6,23	6,08	6,21	92,08	92,5	93,75
6,03	5,6	5,87	5,9	5,93	5,78	86,46	88,13	85,63
6,1	5,56	5,81	5,85	5,77	5,7	85,42	88,19	86,81
6,18	5,71	5,93	5,96	5,89	5,84	88,54	92,5	91,25
5,98	5,45	5,81	5,88	5,8	5,54	85,21	86,25	88,13
6,89	6,81	6,84	6,89	6,9	6,79	97,1	99,46	100
6,2	6,01	5,79	6,16	5,8	6,16	85,12	89,29	91,07
6,37	6,31	6,23	6,33	6,02	6,3	93,06	91,67	93,23
6,04	5,74	5,95	5,93	5,65	5,79	87,88	76,7	84,66
6,77	6,27	6,64	6,59	6,67	6,43	98,44	98,44	100
6,13	5,91	6,29	6,19	6,1	6,01	91,85	96,2	95,65
6,12	5,78	6,03	5,93	5,82	5,91	90,87	91,35	88,94
6,1	5,98	6,01	5,96	5,69	6,05	90,4	93,48	95,11
6,11	5,9	6,03	6,04	5,99	5,96	83,82	81,62	80,88

Casa Central: Alonso Ovalle 1180, Santiago de Chile  
Teléfono: (56-2) 8794000  
mail: fintegra@integra.cl

[WWW.INTEGRA.CL](http://WWW.INTEGRA.CL)