

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION USUARIA EN LOS  
PROYECTOS DEL PROGRAMA CAMPAMENTOS  
RECREATIVOS PARA ESCOLARES DE JUNAEB EN LA  
REGIÓN DE LA ARAUCANIA

---

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia  
Social

**Autora:**  
Valeria Elvira Barrera Leviman

TEMUCO, enero de 2015

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION USUARIA EN LOS  
PROYECTOS DEL PROGRAMA CAMPAMENTOS  
RECREATIVOS PARA ESCOLARES DE JUNAEB EN LA  
REGIÓN DE LA ARAUCANIA

---

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia  
Social

**Autores:**

Valeria Elvira Barrera Leviman

**Profesor Guía:**

Claudio Andrés Briceño Olivera  
Mg. Gerencia Social  
Universidad de La Frontera

TEMUCO, enero de 2015

## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Resumen	4
1.- Introducción	6
2.- Juego, Recreación y el concepto de Campamento	7
3.- Recreación Educativa en JUNAEB: Programa Campamentos Recreativos para Escolares	10
4.- Satisfacción usuaria, evaluación y monitoreo en la gerencia	12
5.- Metodología	14
5.1- Instrumentos	15
5.2.- Procedimientos	15
6.-Presentación de resultados	15
7.- Comentarios finales	27
8.- Bibliografía.	28

# **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION USUARIA EN LOS PROYECTOS DEL PROGRAMA CAMPAMENTOS RECREATIVOS PARA ESCOLARES DE JUNAEB EN LA REGIÓN DE LA ARAUCANIA**

**Valeria Elvira BARRERA LEVIMAN<sup>1</sup>**

**Claudio Andrés BRICEÑO OLIVERA<sup>2</sup>**

## **Resumen**

El presente artículo tiene como fin conocer la satisfacción usuaria en el programa Campamentos Recreativos para Escolares de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) en la Región de La Araucanía, durante el periodo estival de los años 2011, 2012, 2013 y 2014. El programa Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB sustenta su trabajo en el modelo de Recreación Educativa de Waichman (2009). Los resultados obtenidos permiten identificar que los aspectos relativos a la convivencia dentro del campamento son los mejor evaluados por los estudiantes, en tanto la infraestructura aparece como la categoría con más baja evaluación. Asimismo, los resultados permiten generar un ranking de entidades ejecutoras a través del

---

<sup>1</sup> Valeria Elvira Barrera Leviman: Periodista, Licenciada en Comunicación Social, Profesional encargada del Área de Apoyo Psicosocial de la Unidad de Salud del Estudiante de la Dirección Regional de JUNAEB La Araucanía, Magister @ Gerencia Social, Universidad de la Frontera. Dirección: Los Nopales 3525, Temuco - Chile, fono 56- 9-87524287, [valeria.barrera@junaeb.cl](mailto:valeria.barrera@junaeb.cl)

<sup>2</sup> Claudio Andrés Briceño Olivera: Trabajador Social, Dr. Procesos Sociales y Políticos de América Latina. Académico e investigador de la Universidad de La Frontera. Dirección: Calle Los Troncos 01357, Temuco – Chile, fono 56-9-94433540, [claudio.briceno@ufrontera.cl](mailto:claudio.briceno@ufrontera.cl)

promedio de las notas otorgadas por los estudiantes en las tres categorías consultadas, siendo las mejores evaluadas las que poseen mayor cantidad de proyectos aprobados en el país.

Finalmente, los resultados permiten señalar que niños (entre 8 y 14 años) y adolescentes (entre 15 y 18 años) poseen opiniones distintas en relación a las mismas categorías, ya que poseen estructuras cognitivas diferentes, tal como lo plantea Piaget (1970).

**Palabras claves: satisfacción usuaria, Campamentos Recreativos para Escolares, modelo de Recreación Educativa, categorías, evaluación, estudiantes.**

## **1.- Introducción**

Este artículo realiza un análisis de la satisfacción usuaria en los proyectos del Programa Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB.

Durante la ejecución del programa se aplica de manera azarosa una encuesta al 10% de los participantes, a fin de medir hasta qué punto las organizaciones cumplen con el servicio desde la perspectiva del usuario.

Las encuestas se aplicaron a alumnos entre 8 y 18 años que asistieron a campamentos durante vacaciones de verano, desarrollados por siete organizaciones públicas y privadas sin fines de lucro, todas las que postularon y se adjudicaron concursos públicos convocados por JUNAEB Región de La Araucanía.

El instrumento aplicado considera diversas preguntas sobre el lugar del campamento, los espacios de uso común, el transporte, las actividades, la alimentación, la relación con los compañeros, la relación con el personal, horarios, normas de convivencia, entre otros; las que para este estudio fueron agrupadas en tres categorías: Infraestructura, Administración y Relaciones.

De esta forma, el artículo se estructura, en primer lugar dando a conocer los conceptos de juego, recreación y campamento, detallando el modelo de Recreación Educativa como base del programa de JUNAEB. En segundo lugar, una breve reseña del Programa Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB, para luego revisar los conceptos de satisfacción usuaria, evaluación y su relación con la gerencia. Finalmente, se presenta la metodología, los principales resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas de satisfacción usuaria y comentarios finales.

## **2.- Juego, Recreación y el concepto de Campamento**

El Juego y las actividades lúdicas se encuentran presentes durante toda la vida del ser humano, principalmente en la infancia, y contribuyen a su desarrollo siendo una base fundamental para la formación cognitiva y social del niño para la etapa de la adultez. Así lo manifiesta Papalia (2009), afirmando que el juego es relevante ya que a través de él los niños participan en el mundo que les rodea, usan su imaginación, descubren maneras flexibles de utilizar los objetos y de resolver problemas, y se preparan para la vida adulta.

Otro autor que plantea la importancia del juego es Zorrilla (2008) al señalar que jugar es parte fundamental del desarrollo humano, y que el hacerlo requiere imaginación, conocimientos, habilidades y muchas otras capacidades.

Ahora bien, dada la relevancia del juego para el desarrollo de los niños, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) estableció en el año 1980 su inclusión como derecho universal de los niños y niñas del mundo, quedando consignado en la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

Por tanto, para el presente artículo, si bien el concepto de juego es importante, sólo abre la puerta para la utilización de un concepto más integrador, pero que no puede ser utilizado como sinónimo: la Recreación.

Según Waichman (2009) existen tres principales enfoques relativos al concepto de recreación. Ellos son:

a) El Recreacionismo; está asociado a la recreación como una gran variedad de actividades aleatorias que tienen como sentido el uso positivo y constructivo del tiempo libre, terminada la jornada de estudio o laboral. Tiene como único fin la diversión y el

descanso de las tareas cotidianas. Nace de la Educación Física y como ejemplos están: visitar lugares públicos, hacer deporte y juegos virtuales.

b) La Animación Sociocultural; nace en la década de los 50, inicialmente como metodología de educación para adultos. El término “animación” está referido a a que quienes llevan la tarea adelante son los “animadores” y que en definitiva son los movilizadores de las inquietudes y deseos de las personas en el su tiempo libre. Así existen múltiples instituciones que trabajan con el enfoque de la animación sociocultural, por ejemplo asociaciones voluntarias, colectividades, los partidos políticos y ONGs.

c) La Recreación Educativa: a diferencia de la Animación Sociocultural- que surge para las personas adultas- este enfoque nace desde el ámbito de la educación no formal post-escolar o extraescolar y para ser complementaria de la escuela. Aquí la recreación es la educación en y del tiempo libre, estará pedagógicamente orientada y estructurada formalmente. Ejemplo: el Campamento.

Para efectos de este artículo se abordará sólo el enfoque de Recreación Educativa, que Waichman define ampliamente como *“un tipo de influencia intencional y con algún grado de sistematización que, partiendo de actividades voluntarias, grupales y coordinadas exteriormente, establecidas en estructuras específicas, a través de metodologías lúdicas y placenteras, pretende colaborar en la transformación del tiempo disponible o libre de obligaciones de los participantes en praxis de la libertad en el tiempo, generando protagonismo y autonomía”* (Waichman, 2009: 105-106).



En este sentido, el enfoque o modelo de Recreación Educativa combina dos elementos esenciales: la recreación y la educación, por lo cual, como se señaló antes, se centra en generar acciones formativas integrales, siempre a través de metodologías lúdicas.

Por su parte, Vigo (2005) plantea que la Recreación Educativa posee características propias, como por ejemplo que es voluntaria y libre (no es impositiva), genera en los participantes una actitud de participación alegre, no es utilitaria en el sentido de esperar una retribución a cambio, es renovadora de las energías gastadas en el trabajo o en el estudio, permite la expresión creadora del ser humano a través de las artes, las ciencias, los deportes y la naturaleza. Además es saludable y es parte del proceso educativo permanente por el que se persigue dar los medios para utilizar con sentido el tiempo libre.

Estas características “ permiten construir un concepto de recreación educativa ligado al uso inteligente del tiempo libre, con otros y otras, al aire libre o en espacios cerrados y en función del disfrute organizado” (Lujan y Rodriguez, 2011:11).

Bajo esta premisa, la Recreación Educativa parte de la base que el sistema formal de educación es insuficiente para la formación integral del sujeto, por lo cual se asume como un tipo de educación no formal, donde se propician condiciones para la satisfacción de diversas necesidades de los participantes

Los campamentos son, en gran parte, el reflejo de la Recreación Educativa, dado que en ellos las personas viven experiencias integradoras, en su tiempo libre, en contacto y aprendiendo de la naturaleza y del compartir con otros. Autores señalan que el Campamento se concibió como una forma de educación no formal, que incluía un determinado tipo de vida, en un tiempo definido, en una comunidad cooperativa, con

predominio de actividades al aire libre, definiéndolo de manera muy completa como *“un programa didáctico de la educación no formal, diseñado para el uso inteligente del tiempo libre... responde a intereses temáticos diversos según el ámbito cultural y el contexto socio económico en el cual se gesta. Su diseño supone no sólo un proceso de planificación didáctica, sino también un proceso de administración educativa no formal, con sus fases de organización, ejecución y evaluación del personal involucrado, el presupuesto, objetivos, metodologías, contenidos, actividades, recursos y espacios físicos”* (Lujan y Rodríguez, 2011: 8).

### **3.- Recreación Educativa en JUNAEB: Programa Campamentos Recreativos para Escolares**

La Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) es una institución pública chilena creada en 1964 y según consta en la descripción institucional de su portal web *“administra los recursos estatales destinados a velar por los niños, niñas y jóvenes chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el sistema educacional”* ([www.junaeb.cl](http://www.junaeb.cl)).

Anualmente JUNAEB implementa Programas y Productos Estratégicos Institucionales, entre los que se encuentra el Programa de Campamentos Recreativos para Escolares- inserto en el Departamento de Salud del Estudiante- con un enfoque de Recreación Educativa.

El primer paso para la creación de este programa se dio en los años 70, período en el cual JUNAEB creó las Colonias Escolares de Verano, que nacieron sobre la idea de extender el servicio de alimentación en centros vacacionales para los estudiantes más carenciados del país.

Pero no fue hasta la década de los '90, cuando se refuerzan los programas sociales existentes en términos de coberturas y calidad, que JUNAEB avanza hacia nuevas iniciativas creándose el Programa Campamentos Recreativos para Escolares.

El programa se concibe desde la institución como un espacio recreativo-formativo, que permite a estudiantes vulnerables el desarrollo de sus potencialidades, tanto individuales como sociales, contribuyendo al refuerzo de hábitos y conductas positivas, socialización y desarrollo de habilidades (JUNAEB, 2008).

La población objetivo del programa está conformada por niños, niñas y jóvenes de entre 8 y 18 años edad, que se encuentran matriculados en establecimientos municipalizados o particulares subvencionados, prioritariamente los escolares de 1°, 2° y 3° prioridad SINAÉ<sup>3</sup>.

El campamento se distribuye por turnos y cada turno tiene una durabilidad que puede variar entre 3 y 7 días, siempre en periodo de vacaciones. Durante este periodo los participantes reciben atención integral, con una alimentación acorde al tipo de actividades que realizan, guiados por monitores que hacen de la actividad recreativa una instancia formativa, fuera del sistema escolar, pero complementaria a él (JUNAEB, 2013).

---

<sup>3</sup> Sistema Nacional de Asignación con Equidad: es un conjunto de criterios que permite identificar distintos grupos dentro de la población de estudiantes de educación básica y media de establecimientos municipales o particular subvencionados del país, de acuerdo al nivel de vulnerabilidad que presentan. La población identificada como "vulnerable" queda clasificada en 3 prioridades, siendo la 1° prioridad el grupo que reúne a los estudiantes con riesgos principalmente socioeconómicos; la 2° prioridad, un grupo con menor vulnerabilidad socioeconómica pero que además presenta riesgos socio-educativos asociados a problemas de rendimiento escolar, asistencia o deserción del sistema educacional; finalmente la 3° prioridad reúne a estudiantes con el mismo nivel de vulnerabilidad socioeconómica que la 2° prioridad pero que no presenta problemas como los identificados en la 2° prioridad.

Hasta el año 1996 la realización de estos campamentos fue encargada por JUNAEB al Movimiento de Guías y Scout de Chile. Posteriormente, entre 1996 y 1998 se desarrolló un proceso de pilotaje que concluyó con la opción definitiva de incluir a otras organizaciones públicas y privadas en la ejecución del programa. Este cambio se logra con la incorporación de nuevos lineamientos, que buscaban su perfeccionamiento y que enfatizaban una línea de trabajo distinta a la propuesta scout.

En 1998, junto con diversificar la cantidad de ejecutores de proyectos, el programa incorporó los fondos concursables como mecanismo de asignación, procedimiento que se mantiene hasta la actualidad. Las diversas entidades ejecutoras deben postular cada vez que existen llamados a concurso público regional y nacional, debiendo proponer a JUNAEB proyectos innovadores y que den cuenta de su experiencia en el campo de la recreación.

En este sentido, el Programa de Campamentos Recreativos para Escolares plantea actualmente un enfoque recreativo-educativo o de Recreación Educativa, considerando los espacios extra pedagógicos del estudiante como complementos al curriculum escolar, privilegiando de esta manera la participación activa de las personas y el desarrollo de habilidades para la vida, con un eje central, transversal, como es lo lúdico. (JUNAEB, 2008).

#### **4.- Satisfacción usuaria, evaluación y monitoreo en la gerencia**

Zas (en Velandia, Ardon y Jara, 2007) y Rey (2000) plantean que el concepto de satisfacción es un fenómeno fuertemente subjetivo. Y para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como

positivo o no, como “satisfactorio” o no. En este sentido, Zas señala que *“no es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro”* (Zas en Velandia, Ardon y Jara, 2007:145).

Ahora bien, también corresponde analizar el concepto de Usuario. Velandia, Ardon y Jara (2007) señalan que la palabra “Usuario” se usa comúnmente en las áreas de los servicios sociales y de la salud, con la intención de erradicar la referencia a un sujeto pasivo y dependiente.

Con el objetivo de mejorar los servicios en pro de la búsqueda de la calidad, durante los últimos años las evaluaciones a través de las percepciones de los usuarios son de uso muy frecuente por parte de las instituciones públicas y privadas. Basta ingresar a algunas oficinas, a donde comúnmente se recurre para realizar trámites o consultas, para ver cuestionarios que solicitan dejar plasmada la opinión sobre cómo fue atendido, cuánto tiempo debió esperar, entre otros aspectos. Y es que, como lo señalan Velandia, Ardon y Jara (2007), lo que revelen las evaluaciones, ha de determinar en muchos casos la valoración que la comunidad otorga a estas instituciones.

Esta valoración a su vez se relaciona con los resultados exitosos que se desprenden de una acción gerencial adecuada. En otras palabras, detrás de todo buen desempeño, hay un compromiso asumido por parte de una gerencia que tiene sus ojos puestos en el desarrollo.

Esto es lo que plantea Mokate al señalar que *“la responsabilidad gerencial obliga a los que ejercen la gerencia a tomar una visión integral de los diversos procesos,*

*decisiones, inversiones y actividades, y coordinarlos de tal manera que conduzcan al logro de ciertos resultados esperados” (Mokate, 2006: 26).*

En este sentido, la gerencia para el desarrollo considera los procesos de monitoreo y evaluación como claves para el logro de resultados y si bien en algunas ocasiones se consideran como sinónimos, en la realidad son más bien complementarios actuando de manera sinérgica.

Concretamente, se entiende como monitoreo a un proceso continuo y permanente, de verificación del cumplimiento de los objetivos propuestos mientras la iniciativa o el proyecto se encuentra en ejecución. Como lo señala Mokate *“sirve de guía para asegurar que la gestión se encamina por una vía que la conduce a la generación de resultados valiosos”* (Mokate, 2006: 37).

En tanto, la evaluación se realiza más bien en periodos establecidos, permitiendo la formulación de conclusiones acerca de lo que se observa en el proceso de implementación de una política pública o iniciativa. Es así como pueden existir evaluaciones ex ante, evaluaciones de impacto y evaluaciones de resultados (UNICEF, CIPPEC, 2012).

## **5.- Metodología**

Este estudio es de carácter cuantitativo, a un nivel longitudinal, es decir se aplicaron encuestas en los cuatro años, a distintos asistentes a los campamentos recreativos de verano organizados por la JUNAEB Región de La Araucanía.

## **5.1.- Instrumentos**

Los instrumentos utilizados corresponde a dos versiones de la encuesta de satisfacción usuaria que desarrolló la Unidad de Apoyo Psicosocial del Departamento de Salud del Estudiante de la Dirección Nacional de JUNAEB.

Si bien es cierto los dos instrumentos coinciden en los indicadores a medir, tienen una diferencia en los valores asignados para la satisfacción de los usuarios en dichos indicadores. Es por esta razón que hubo que desarrollar algunos procedimientos para unificar las escalas de medición.

## **5.2.- Procedimientos**

En este caso el primer procedimiento utilizado fue igualar los valores de respuestas de las distintas versiones de la encuesta en valores únicos en una escala de 1 a 7. Por esta razón los valores originales fueron transformados a valores Z, lo cuales, posteriormente fueron llevados a valores positivos a través de una estrategia de baremación (valor T). Una vez que los valores estuvieron positivos se procedió a la conversión de la dispersión de los valores en una escala de 1 a 7 a través de la siguiente formula:  $T*7 / \text{valor máximo de T}$ .

Una vez unificados los valores se trabajó principalmente con estadística descriptiva y de tendencia central con el uso de algunas representaciones gráficas para poder observar las variaciones existentes.

## **6.- Presentación de Resultados**

A continuación, en el marco del Programa Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB se evaluará la satisfacción usuaria de los estudiantes que participaron de

campamentos entre los años 2011-2014, a fin de determinar los aspectos positivos y negativos de los proyectos en la mirada de los niños y jóvenes partícipes.

La información fue recopilada a través de la aplicación de encuestas, durante la ejecución de los proyectos del Programa Campamentos Recreativos para Escolares, ejecutados en el periodo estival de los años 2011, 2012, 2013 y 2014, en la Región de La Araucanía.

La encuesta solicita a los estudiantes que respondan con notas que van desde el 1 al 7, donde el 1 significa que el aspecto consultado es muy malo; y el 7, muy bueno.

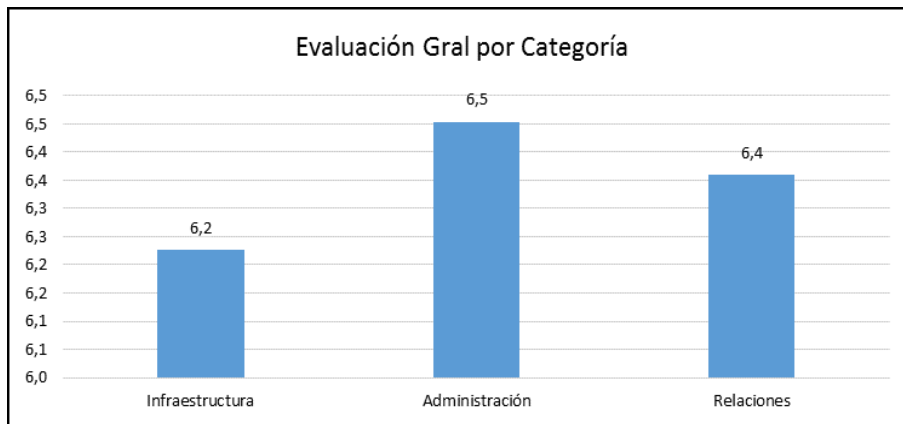
Las encuestas fueron aplicadas en su totalidad por la coordinadora regional del programa en JUNAEB, durante sus visitas de supervisión a los proyectos. De acorde a lo estipulado en los Términos de Referencia que rigen el programa, las encuestas deben ser aplicadas al azar, al 10% de la cobertura programada para ese turno.

Para un primer análisis, las preguntas de la encuesta fueron agrupadas en tres categorías:

1. Infraestructura: que incluye todas las preguntas relativas al lugar de campamento y a la calidad y aseo de los espacios comunes, como baños, comedores, carpas o dormitorios y buses.
2. Administración: que incorpora las preguntas relacionadas a los aspectos administrativos y de orden, como la alimentación, las reglas de convivencia y los horarios establecidos.
3. Relaciones: que agrupa todas las preguntas donde los estudiantes señalan cómo es su relación con sus pares, el personal de la entidad ejecutora y profesores acompañantes.



### Gráfico N°1: Evaluación general por categoría



Fuente: elaboración propia.

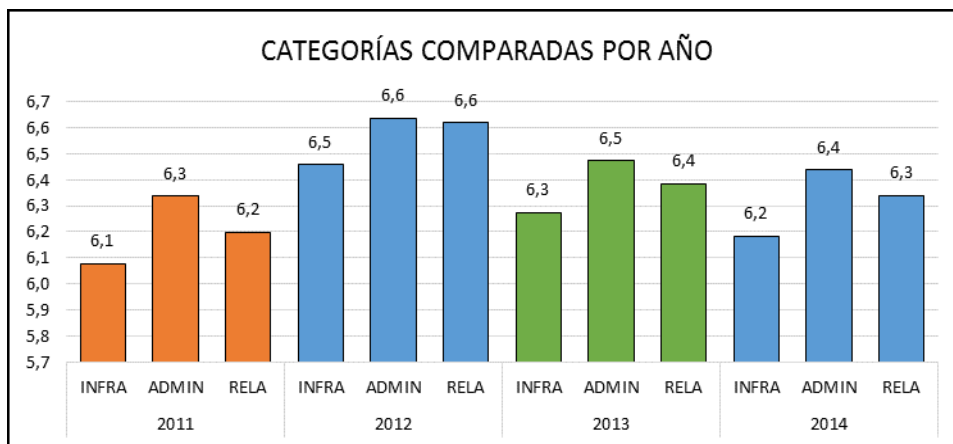
Tal como lo muestra el gráfico N° 1, la evaluación general de los estudiantes que participaron en Campamentos Recreativos de JUNAEB durante el periodo 2011- 2014, teniendo en consideración esta agrupación de variables, otorgan a la categoría Administración la mejor nota (6.5). Un poco más baja es la nota de la categoría Relaciones con un 6.4, y finalmente Infraestructura, con un 6.2.

Durante estos cuatro años destacan las altas notas que los estudiantes otorgan a la variable Reglas y Normas de Convivencia, lo que permite concluir que los niños y jóvenes participantes en los campamentos consideran, en general, que lo más destacable durante los días en que estuvieron fuera de sus hogares, con pares de otros colegios y comunas, fue el respeto al reglamento, el respeto entre ellos y hacia el personal de las entidades ejecutoras. Esto permite concluir además que el esfuerzo que desde inicios del 2001 realiza el Ministerio de Educación (MINEDUC) en la línea de la convivencia escolar comienza a permear, logrando que los estudiantes consideren relevante, en un contexto fuera de la educación formal, el establecimiento de reglas y normas para prevenir la violencia y generar condiciones para una convivencia pacífica

durante el desarrollo de los campamentos. *“En el espacio escolar, la convivencia se enseña, se aprende y se refleja en los diversos espacios formativos (en el aula, en los talleres, las salidas a terreno, los patios, los actos ceremoniales, la biblioteca)”* ([www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl), 2015).

En tanto, las notas más bajas corresponden al estado de los baños y buses, debido a que en general las entidades ejecutoras, durante el periodo de ejecución de los proyectos, descuidan la limpieza de los servicios higiénicos y contratan buses que no generen un alto costo, ya que éste es el mayor gasto en el que deben incurrir.

**Gráfico N°2: Categorías comparadas por año**



Fuente: elaboración propia.

El gráfico N° 2 demuestra que si se analizan las mismas categorías, pero ahora separadas por año, se mantienen las mejores evaluaciones a la categoría Administración y las más bajas, a Infraestructura; pero se logran evidenciar diferencias dependiendo de los años.

El año 2012 es el mejor año, con evaluaciones muy similares, superiores ó iguales al 6.5. Esto puede explicarse por la calidad de los proyectos que se adjudicaron durante ese año en el periodo estival, llevados a cabo por sólo dos entidades ejecutoras:

Municipalidad de Villarrica y ONG CDI Chile. Ambas entidades incorporaron ese año mejoras sustantivas en sus proyectos, como actividades outdoor, alta calidad de las dependencias y personal con vasta experiencia en el trabajo con infancia y adolescencia. Por tanto, se deduce que en la medida que las entidades ejecutoras procuren la elaboración de un buen proyecto, los estudiantes otorgarán mejores calificaciones.

Las encuestas de satisfacción usuaria permiten también realizar un ranking de entidades ejecutoras, ya que son ellas las que diseñan los proyectos y ejecutan los campamentos recreativos para escolares con recursos JUNAEB.

Cabe señalar no son las mismas entidades ejecutoras las que desarrollan proyectos año a año. Cada JUNAEB regional realiza llamados a concurso público para elegir organizaciones públicas y/o privadas que serán las que definitivamente tendrán la misión de llevar a cabo los campamentos, pudiendo algunas repetirse o ser nuevas instituciones.

En el marco de estos llamados a concurso, JUNAEB entrega Términos de Referencia a los que deben ceñirse las entidades interesadas en postular. Posteriormente, es una comisión regional de JUNAEB la encargada de evaluar los proyectos y adjudicar los que resulten mejores de acorde a una pauta aplicada.

Finalmente, las entidades seleccionadas reciben los recursos y con ellos contratan el personal, adquieren los materiales, arriendan los servicios necesarios e implementan el proyecto aprobado por JUNAEB regional.

Durante los años 2011 y 2014 fueron siete las entidades ejecutoras que desarrollaron proyectos para la Dirección Regional de JUNAEB Araucanía. Estas son:

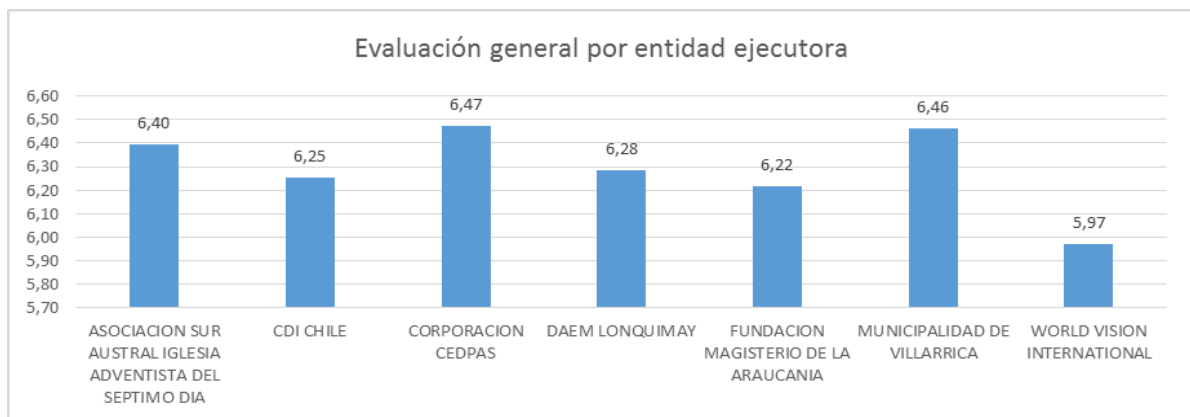
**Tabla N° 1: entidades ejecutoras del Programa Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB, entre los años 2011-2014**

Entidad Ejecutora	Años con ejecución de proyectos			
	2011	2012	2013	2014
ONG CDI Chile	X	X	X	
Municipalidad de Villarrica	X	X	X	X
Fundación del Magisterio de La Araucanía			X	X
Departamento de Educación Municipal (DAEM) de Lonquimay			X	X
World Vision International			X	
Asociación Sur Austral de la Iglesia Adventista del Séptimo Día			X	
Corporación CEDPAS				X

Fuente: elaboración propia.

El siguiente cuadro muestra las calificaciones, en promedio, obtenidas por las siete entidades ejecutoras en el periodo comprendido entre 2011 y 2014, en base a las encuestas de satisfacción aplicadas en la totalidad de sus proyectos.

**Gráfico N°3: Evaluación general por entidad ejecutora**

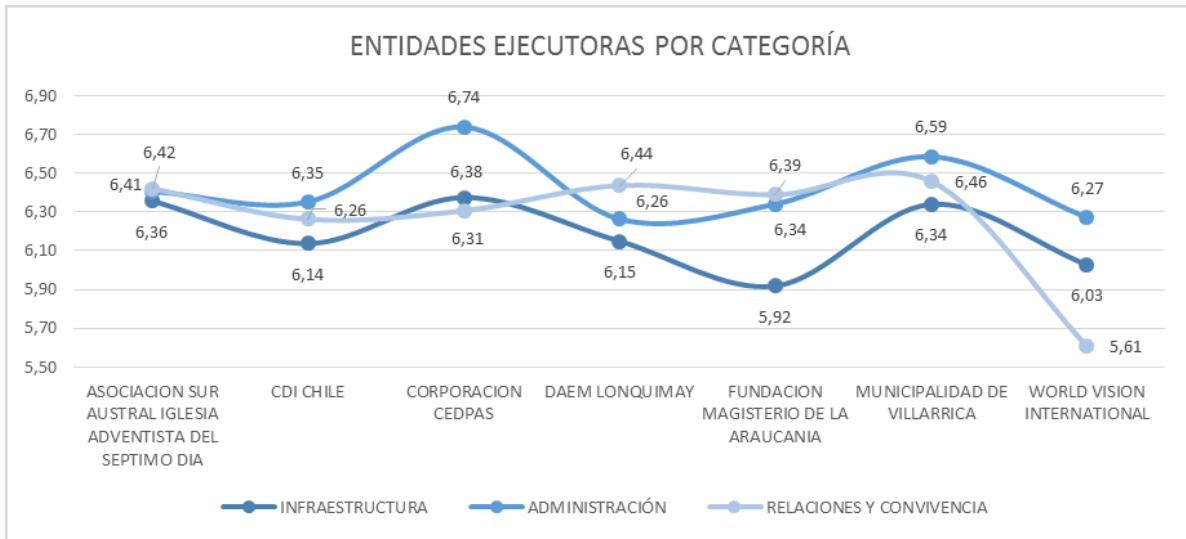


Fuente: elaboración propia.

La primera en el ranking, según la opinión de los estudiantes, en las categorías Infraestructura, Administración y Relaciones, es la Corporación CEDPAS, que obtuvo un 6.47. Explica esta buena calificación la experiencia de más de 10 años de esta entidad ejecutora en el programa Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB, en cinco regiones del país, con un diseño muy lúdico y con un fuerte componente deportivo. Posee un personal muy calificado en trabajo infanto-juvenil, lo que se suma a una buena elección del lugar del campamento en el año en que se adjudicó el proyecto en La Araucanía, que corresponde al Centro de Eventos Agroturismo San Pablo, ubicado en la comuna de Cunco, con buena calidad de sus servicios higiénicos, piscina, áreas verdes y espacios recreativos.

Sin embargo, le siguen muy de cerca el resto de las entidades ejecutoras, sólo alejándose con una evaluación por debajo del 6.0 World Vision International. Esta entidad ejecutó un proyecto sólo una vez durante el periodo de análisis (2013) y la baja nota obtenida responde principalmente a que el proyecto desarrollado respondía a un interés de la entidad por extender el trabajo que realiza durante todo el año con los mismos estudiantes, y si bien incorporaba el sello recreativo, las notas otorgadas por los estudiantes reflejan su disconformidad con las actividades diseñadas, las que son consideradas muy teóricas. A ello se suma que el lugar seleccionado como campamento era un internado de un establecimiento educacional en el sector urbano de la comuna de Saavedra, lugar donde muchos de los estudiantes se encuentran en calidad de internos durante el año escolar.

**Gráfico N°4: Entidades ejecutoras por categoría**



Fuente: elaboración propia

El gráfico N° 4 muestra las evaluaciones de las entidades ejecutoras desagregado por categorías (Infraestructura, Administración y Relaciones).

Permite reconocer que el trabajo de la Corporación CEDPAS en la categoría Administración es el mejor evaluado con un 6.74, lo que le permite subir significativamente su promedio y situarse en el primer lugar.

Asimismo se evidencia que la calificación que baja la evaluación general de World Vision International dejándola en el último puesto, es Relaciones, con un 5.61. Esta calificación es bastante preocupante ya que refleja que durante el campamento se dio un bajo nivel de respeto mutuo y solidaridad recíproca. Cabe señalar que esto no significa que los estudiantes tuvieron conflictos y/o se agredieron físicamente entre ellos o al personal de la entidad ejecutora, pero sí que hubo bajo grado de reconocimiento, de identidad de grupo, y aceptación de puntos de vista distintos, lo que no estaría en concordancia con los Términos de Referencia actuales del programa. *“El campamento, en marco de las actividades debe ser capaz de promover la igualdad, respeto y*

*solidaridad entre sus miembros, logrando de este modo que se desencadenen procesos de aprendizaje, como aprender a colaborar, compartir, respetar, etc., vale decir, aprendizajes simbólicos que el estudiante sea capaz de internalizar como parte de su marco cognitivo de la vida cotidiana, en donde pueda reflexionar y visualizarse como un sujeto de derechos con conocimientos, valores, cultura y vivencias distintivas”* (JUNAEB, 2015: 31).

Mención especial para la Municipalidad de Villarrica, que es la única entidad ejecutora con proyectos desarrollados durante los cuatro años, con una evaluación general otorgada por los estudiantes de 6.46, casi igualando a la Corporación CEDPAS. Lo más relevante de la Municipalidad de Villarrica es su capacidad de innovación año a año, destacándose en los llamados a concurso por presentar proyectos pioneros, muy de la mano de la recreación educativa, con incorporación de actividades nuevas o escasamente desarrolladas por otras entidades ejecutoras durante los campamentos, como trekking, arborismo, canopy, práctica de kayak, grafitis, entre otras. Es bien valorado además la baja cobertura programada, a fin de desarrollar un trabajo mucho más personalizado (otros campamentos consideran turnos de 120 ó 160 estudiantes como cobertura programada y la Municipalidad de Villarrica considera 50).

Este es el principal motivo que la convierte en la entidad ejecutora con más altas notas en las encuestas de satisfacción usuaria, de manera sostenida año a año.

En cuanto a los usuarios del programa, todos son estudiantes que poseen edades que van desde los 8 a los 18 años.

Debido a que los niños más pequeños poseen intereses y expectativas distintas a los adolescentes y jóvenes (Papalia, 2009; Lillo, 2002; JUNAEB, 2015), en el Programa

Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB se propicia el desarrollo de actividades separando a los participantes de acorde a su grupo etario: niños de 8 a 9, niños de 9 a 12, jóvenes de 12 a 14 y jóvenes de 14 a 18 años. (Anexo N° 16 de los Términos de Referencia del programa Campamentos Recreativos para Escolares, 2015).

Para generar proyectos más vinculantes y con actividades y temáticas de acorde a la etapa en la que se encuentran los participantes, las entidades ejecutoras deben decidir si realizan turnos de campamentos para niños o para jóvenes, haciendo el corte en los 14 años de edad.

Tanto a los niños como a los jóvenes se les aplica encuestas de satisfacción usuaria, por tanto es posible también analizar las notas por categorías de acorde al grupo etario.

**Tabla N°2: Evaluaciones por categorías de acorde al grupo etario**

Edades en rango	Niños de entre 8 a 14 años	Jóvenes de entre 15 a 18 años
	Media	Media
Infraestructura	6,3	6,0
Administración	6,5	6,3
Relaciones y convivencia	6,4	6,3
<b>Evaluación General</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>

Fuente: elaboración propia.

Tal como se visualiza en la tabla N° 2, los niños de entre 8 y 14 años son los que mejor evalúan las tres categorías, con una media o promedio general de 6.4.

En tanto, las mismas categorías son evaluadas con notas un poco más bajas por parte de los jóvenes, otorgándoles en general una media de 6.2.



¿Cómo se explica que las mismas categorías son evaluadas de manera distinta por niños y jóvenes? La respuesta está dada en los estudios de Piaget sobre las estructuras cognitivas en los niños.

Piaget (en Mounoud, 1996 ) plantea principalmente que desde los 7 hasta los 12 años aproximadamente, el niño se encuentra en la Etapa de Operaciones Concretas, donde el pensamiento está ligado en buena medida a la realidad física concreta del mundo. En tanto desde los 12 años en adelante se encuentra en la Etapa de las Operaciones Formales, donde desarrolla un pensamiento más abstracto, es decir que ya no está sólo ligado a sucesos que los individuos observan en el entorno, sino que son capaces de hacer abstracciones ó meditaciones. De esta forma en esta etapa el niños tiende a ser más idealista e inestable.

En cuanto a sus conductas, Papalia (2009) y Lillo (2002) señalan que en la adolescencia (12- 13 años en adelante) las relaciones sociales son más complejas que las de los niños de menos edad, existe una mayor preocupación por el aspecto físico, cómo se ve a sí mismo y cómo lo perciben los demás.

Teniendo en cuenta esto, es posible que bajo las mismas preguntas existan opiniones distintas. El niño sólo tendrá en cuenta lo concreto, lo que observa, para otorgar una valoración; sin embargo, el adolescente responderá en base a lo concreto, pero también teniendo en consideración sus expectativas y sus meditaciones sobre cómo podría haber sido.

**Tabla N° 3: Evaluaciones por entidad ejecutora de acorde al grupo etario**

<b>Entidad Ejecutora</b>	<b>De 8 a 14 años</b>	<b>De 15 a 18 años</b>
Asociación Sur Austral Iglesia Adventista del 7° día	6,3744	6,4921
CDI Chile	6,2503	6,3786
Corporación CEDPAS	6,4785	6,4190
DAEM Lonquimay	6,4329	5,5755
Fundación del Magisterio de La Araucanía	6,1312	6,3631
Municipalidad de Villarrica	6,4964	6,2231
World Vision International	5,9991	5,7623

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, y tal como lo especifica la tabla N° 3, es posible analizar las notas promedio otorgadas por los niños y adolescentes a las tres categorías, pero separadas por entidades ejecutoras.

En general, las entidades son evaluadas tanto por niños como por adolescentes sin diferencias significativas, a excepción del Departamento de Educación Municipal de Lonquimay donde los niños otorgan un promedio de 6.4 a las tres categorías; en tanto los adolescentes, un 5.5.

Esta alta evaluación en los niños y baja evaluación en los jóvenes se explica porque la entidad ejecutora no posee un diseño de trabajo distinto para niños y para adolescentes, sino más bien los mismos talleres impartidos de manera transversal y planteados de forma muy sencilla, mayormente aptos para edades entre los 8 y 12 años.

En consecuencia, los más exigentes y con expectativas más difíciles de alcanzar, son los estudiantes de entre 15 y 18 años de edad, que aspiran a tener actividades más de

acorde a su edad, donde puedan manifestarse (decir lo que piensan y proponer alternativas), ya que los jóvenes por naturaleza, buscan expresarse (Piaget, 1970).

## **7.- Comentarios finales**

Es importante que en los procesos de implementación de políticas públicas exista un monitoreo permanente y la aplicación de instrumentos que permitan recoger la opinión de las personas. Esto permite conocer las deficiencias que existen durante la ejecución y fundamenta una toma de decisiones acertada en pro de la obtención de resultados positivos.

En el caso del programa de Campamentos Recreativos para Escolares de JUNAEB, las supervisiones a los proyectos y la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios están considerados como obligatorios en los Términos de Referencia Administrados y Técnicos, sin embargo la gran falencia del programa es que no realiza un análisis post aplicación de los instrumentos, que dé cuenta de los aspectos a mejorar a las entidades ejecutoras. Bajo esta situación, las organizaciones continúan realizando su labor de la misma manera sin tener una retroalimentación por parte de la institución financiante.

Ahora bien, a través de los resultados de las encuestas de satisfacción usuaria es posible señalar que los estudiantes, en general, otorgan una mejor evaluación a aspectos relativos a la convivencia dentro de los campamentos, antes que a la infraestructura del lugar. Es decir, las entidades ejecutoras privilegian el establecimiento de normas internas para procurar una sana convivencia con sus pares y con el personal, antes que la calidad del lugar del campamento y de los servicios de uso común.

Realizando un análisis por entidad ejecutora, es posible concluir que las que obtienen mejores resultados son las que centran sus esfuerzos en la creación de un buen proyecto, con un diseño metodológico muy de la mano a la recreación educativa y lúdica, con un fuerte componente deportivo.

Finalmente, los resultados demuestran que en la mayoría de los casos, los niños entre 8 y 14 años de edad son los que evalúan con mejores notas cada una de las categorías, a diferencia de los jóvenes de entre 15 y 18 años, cuyas expectativas son más altas, siendo más exigentes e idealistas y por ende evaluando con notas más bajas.

La tarea pendiente de JUNAEB es entonces realizar jornadas periódicas de retroalimentación con las entidades ejecutoras del programa, a fin de sintonizarlas con los objetivos del programa y minimizar los desaciertos durante los campamentos. Junto a eso, JUNAEB debe además ampliar su staff de organizaciones públicas y privadas ejecutoras del programa Campamentos Recreativos para Escolares, a fin de evitar el monopolio, el reutilizamiento de los proyectos año a año y como una forma de dar más competitividad a los llamados a concurso.

## **8.- Bibliografía**

1. JUNAEB (2008). *Proceso de gestión del Programa Campamentos Recreativos para Escolares*. Gobierno de Chile. Santiago, Chile.
2. JUNAEB (2013). *Orientaciones técnico programáticas Programa Campamentos Recreativos para Escolares*. Gobierno de Chile. Santiago, Chile.

3. JUNAEB (2015). *Términos de Referencia Administrativos y Técnicos del Programa Campamentos Recreativos para Escolares, Modalidad Campamentos de Verano*. Gobierno de Chile. Santiago, Chile.
4. Lillo, José Luis (2002). *Crecimiento y comportamiento en la adolescencia*. Texto de la conferencia pronunciada en el VII curso «L'atenció específica als adolecents», organizado por el Centre Jove d'Anticoncepció i Sexualitat, Barcelona, España.
5. Luján, Manuel; Rodríguez, Keilyn (2011). *El campamento como programa didáctico: hacia una propuesta teórico- metodológica para su implementación en los museos*. Revista Actualidades Investigativas en Educación. Volumen 11, N° 1, pp. 1-33.
6. MINEDUC, 2002. *Política de Convivencia Escolar*. Gobierno de Chile. Santiago, Chile.
7. Mokate, Karen (2006). El monitoreo y evaluación en la gerencia para resultados en el desarrollo. En M. Vera (Ed.), *Evaluación para el desarrollo social: Aportes para un debate abierto en América Latina* (pp. 21-50). Ciudad de Guatemala, Guatemala: MagnaTerra Editores.
8. Mounoud, Pierre (2001). *El desarrollo cognitivo del niño: desde los descubrimientos de Piaget hasta las investigaciones actuales*. Revista Contextos Educativos. Volumen 4, pp. 53-77.
9. Papalia, Diane; Wendkos, Sally; Duskin, Ruth (2009). *Psicología del Desarrollo. De la infancia a la adolescencia*. Ciudad de México, México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.

- 10.Rey, Carina (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Revista Anales de la Documentación. Volumen 3, pp. 139-153.
- 11.UNICEF, CIPPER (2012). *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires, Argentina.
- 12.Velandia, Freddy; Ardón, Nelson; Jara, María Inés (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. Revista Gerencia y Políticas de Salud. Volumen 6. N° 13, pp. 139-168.
- 13.Vigo, Manuel (2005). *Manual para dirigentes de Campamentos organizados*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Stadium Waichman.
- 14.Waichman, Pablo (2009). *¿Cuál recreación para América Latina?*. Revista Espacio Abierto. Volumen 18, N° 1, pp. 101-108.
- 15.Zorrilla, Manuel (2008). *El juego en la infancia*. Revista Chilena de Pediatría. Volumen 79. N° 5, pp. 544-549.