



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
UNIDAD AJUSCO**

**DISEÑO DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE  
OFRECEN DOS CENTROS ASISTENCIALES DE DESARROLLO INFANTIL DE  
LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Tesis para obtener el grado de:**

**Licenciadas en Psicología Educativa**

**Presentan:**

**CLAUDIA IVETTE HARO RAMÍREZ**

**LIZBETH RIOS ZUÑIGA**

**ASESORA: Mtra. MARÍA IMELDA GONZÁLEZ MECALCO**

**Jurado:**

**Dr. Fernando Salinas Quiroz**

**Mtra. Claudia Negrete Urbano**

**Mtra. María de la Concepción Dessiré**

**Ciudad de México, Agosto 2019.**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**

No solo fuiste mi escuela, la que me brindo excelentes maestros y amigos, fuiste mi casa de estudios y te estaré infinitamente agradecida por abrimte tus puertas y abrazarme hasta llegar a la meta. Hoy puedo decir que lo logre, te llevare siempre en mi corazón y siempre serás parte de mis mejores recuerdos.

### **MAESTRA IMELDA GONZÁLEZ MECALCO**

Sin duda alguna llegue hasta aquí gracias a todo el apoyo que me brindo, trabajando siempre tan profesional y dando el corazón por su trabajo, le estaré siempre agradecida por llevarme hasta la titulación, siempre será mi maestra, asesora y amiga.

## **DEDICATORIAS**

### **A MIS HIJOS, EMILIANO Y FABIÁN.**

Quiero dedicarles este trabajo profesional, fruto del esfuerzo de estos años, en los cuales siempre estuvieron a mi lado para apoyarme y brindarme siempre su cariño, saben que son lo más importante de mi vida y que este logro no hubiera sido posible sin ustedes ya que fueron y seguirán siendo mi principal motivación. Espero que este trabajo les demuestre que todo es posible si se lo proponen.

Los amo con todo mi corazón y siempre estaré para ustedes.

### **A MI ESPOSO FABIÁN.**

Tú qué sabes que estar en este camino no es fácil, te dedico este trabajo profesional y te agradezco tu apoyo, si bien no fue fácil llegar hasta aquí, fuiste parte importante poder lograrlo. ¡Sigamos adelante por nosotros y nuestros hijos!

### **A MIS PADRES HÉCTOR Y MERCEDES.**

.Les dedico también este trabajo porque sé que confiaron en mí y les agradezco infinitamente todo el apoyo que me brindaron.

### **A MIS HERMANOS**

Por todo su apoyo y motivación para llegar hasta aquí.

### **A LIZBETH**

Mi compañera de tesis, pero sobre todo por ser mi amiga.

**Claudia Ivette Haro Ramírez**

## **DEDICATORIAS**

A mis padres Isabel y Rene, por su apoyo incondicional, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años para que pudiera concluir mis estudios, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

A mi hermana Ilse, por estar siempre acompañándome en todo momento de mi vida, por tus consejos, por tus enseñanzas y por ser un ejemplo a seguir.

En memoria a Omar, gracias por creer siempre en mí, por ser una de mis inspiraciones para concluir mis estudios y finalmente poder apoyarte, aunque el tiempo no lo permitió.

Clemente, por apoyarme, por alentarme en seguir adelante, por la paciencia, el cariño y la comprensión.

A mi pequeña Ayleen, por ser el motivo principal para cumplir mis metas, por ser mi alegría de cada día.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un amplio y sincero agradecimiento a la Universidad Pedagógica Nacional, por haberme seleccionado como aspirante a cursar la licenciatura en Psicología Educativa. Por sus talleres y sus aulas, lugar en donde se comparten conocimientos y se viven nuevas experiencias.

Mi más sincero agradecimiento a mis profesores que me impartieron clases durante mi estancia en la licenciatura de psicología Educativa.

Al Doctor Fernando Salinas, a la maestra Claudia Negrete y a la maestra María de la Concepción Ochoa, por su tiempo y sus comentarios que ayudaron a la mejora de este trabajo y por ser parte de mi jurado.

A mi asesora, maestra Imelda mi reconocimiento por su labor como docente y mi más profundo agradecimiento por haberse interesado en nuestro tema de tesis y por haber aceptado ser mi asesora y acompañarme en este trayecto; gracias por todo el apoyo, orientación, consejos y tiempo brindado, gracias a sus aportaciones a nuestro trabajo, ha sido posible llegar al término de este.

A Claudia, compañera y amiga gracias por trabajar conmigo en este proyecto, por tu paciencia.

A mis compañeros y amigos, por brindarme su amistad y confianza.

**Lizbeth Rios Zuñiga**

## INDICE

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. MARCO REFERENCIAL.....	10
1.1 Calidad de la educación .....	10
1.1.1. Calidad del servicio .....	13
1.1.2. Calidad del servicio educativo.....	14
1.2. Evaluación.....	16
1.2.1. Qué es la evaluación .....	17
1.2.2. Tipos de Evaluación .....	18
1.2.3. Evaluación Educativa .....	20
1.2.4. Modelos de evaluación .....	22
1.2.5. Evaluación de programas e instituciones educativas .....	26
1.3. Características y funciones de los CADI .....	27
PROCEDIMIENTO .....	30
2.1. Propósitos.....	30
2.2. Escenario.....	30
2.3. Diagnóstico .....	31
2.3.1. Evaluaciones de CADI.....	31
2.4. Desarrollo de las prácticas profesionales .....	38
2.4.1. Fase I. Inserción a la institución .....	40
2.4.2. Fase II. Diseño de instrumentos y prueba piloto.....	41
2.4.3. Fase III. Informe de la aplicación de instrumentos. ....	44
2.4.3.1 Resultados de la prueba piloto.....	46
2.4.3.2. Resultados de la aplicación de instrumentos .....	49
REFLEXIÓN SOBRE EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EDUCATIVO Y LOS APRENDIZAJES OBTENIDOS EN LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES .....	58
CONCLUSIONES.....	67
REFERENCIAS .....	70
ANEXOS .....	73
Anexo 1. Proyecto de evaluación de CADI .....	74
Anexo 2. Cuestionario a padres y madres de familia.....	85
Anexo 3. Cuestionario dirigido al/la coordinador/a de CADI.....	87
Anexo 4. Guión de entrevista a maestras del Centro asistencial de desarrollo infantil (CADI).....	89
Anexo 5. Rendición de cuentas CADI Ajusco Tlalpan.....	90

## **RESUMEN**

Este trabajo se presenta como un informe de prácticas profesionales de la licenciatura en psicología educativa, el cual tiene como propósito diseñar instrumentos que permitan la evaluación del servicio que ofrecen dos CADI de la Ciudad de México, a fin de identificar fortalezas y debilidades que posibiliten la mejora de su servicio para el bienestar de los niños y niñas que acuden a estos.

Se realizaron visitas y observaciones para el diseño y construcción de dos cuestionarios y una entrevista, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos. Los instrumentos se enfocaron en la obtención de información por parte del personal docente, coordinadora y padres de familia de los CADI.

Se realizó una prueba piloto y se llevó a cabo la aplicación de los mismos en los CADI Ajusco Tlalpan y Familia Juárez Maza. Con la información obtenida de la aplicación, se identificó que el servicio que ofrece CADI cumple con las expectativas de sus usuarios y se logró conocer el desempeño y forma de trabajo del personal del centro, así mismo se identificó como una de las debilidades del centro, la falta de escucha por parte de las autoridades de CADI sobre los intereses e inquietudes de las docentes, con respecto a la impartición de cursos para su actualización.

Como parte de este proyecto se buscó conocer la calidad en el servicio que ofrecen los CADI y a través del análisis de la información obtenida y crear propuestas que permitan mejorar el servicio de una manera integral en todas sus áreas.

## INTRODUCCIÓN

La educación en México es obligatoria desde nivel preescolar, seis años de educación primaria, tres de secundaria y tres de educación media superior. El sistema educativo de acuerdo con Santiago, McGregor, Nusche, Ravela y Toledo (2012), cuenta con inscripciones para el servicio no escolarizado y modos mixtos (educación inicial, educación para adultos, educación especial y la formación para trabajadores).

En educación inicial, un gran número de niños y niñas se encuentran inscritos en guarderías o estancias infantiles, ya que estas instituciones prestan sus servicios para el cuidado asistencial y educativo de los infantes, mientras los padres y madres de familia trabajan o estudian.

Por ello es importante que los centros encargados del cuidado infantil como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) garanticen un servicio de calidad en torno a la atención de los niños que reciben para su cuidado y educación.

Ante la incorporación de las madres de familia al campo laboral remunerado, el DIF creó los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI) y los Centros de Asistencia Infantil Comunitarios (CAIC) como un apoyo para ellas. Los CADI ofrecen un servicio asistencial-educativo a la población infantil de 6 meses a 5 años 11 meses, proporcionando atención en salud y nutrición. En su comienzo, el DIF contaba con 35 CADI distribuidos en las diferentes alcaldías de la Ciudad de México, de los cuales tres no operan actualmente.

Las estudiantes de la generación 2014-2018 licenciatura en Psicología Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional, se incorporaron durante el periodo del 28 de agosto de 2017 al 1° de junio de 2018 al Programa de evaluación del CADI (de aquí en adelante se denominará *Programa*), como parte de su formación en prácticas profesionales. El CADI tenía como programas de estudio al Modelo Educativo Asistencial de CADI y al Modelo Educativo para la educación obligatoria de SEP. Por lo tanto, el entonces Director General del DIF Ciudad de México, Gustavo Gamaliel Martínez Pacheco, trabajaba para generar

buenas condiciones de seguridad e higiene en los CADI y brindar servicios de salud, educación, deporte y cultura a través de programas para los niños del centro. Sin embargo, con el nuevo cambio de gobierno se nombró como Directora general del DIF CDMX, a Esthela Damián Peralta, lo que trajo consigo cambios en la organización y funcionamiento del centro. El nuevo Modelo de Atención Integral que propone la Directora del DIF para los Centros de Educación Inicial (CEI) públicos (que integra 35 CADI y 246 CENDIS de las 16 alcaldías), tiene como objetivo contribuir positivamente en el desarrollo económico familiar, a través de la educación inicial accesible, inclusiva, con gratuidad y calidad (DIF,2018). El modelo considera como aspectos generales a atender: nutrición, capacitación e infraestructura y tiene como compromisos la capacitación, revisión de planes de nutrición, desarrollo físico y motor, incrementar la población de los niños y niñas y la gratuidad de los centros.

Este trabajo reporta el informe de las actividades realizadas como practicantes de psicología educativa en el programa de evaluación de CADI. Da cuenta de lo realizado en el programa, tiene, por tanto, el propósito de informar sobre el diseño de instrumentos que realizaron las practicantes para la propuesta de evaluación del CADI como parte su formación en psicología educativa.

Por cuestiones de redacción, las autoras de este informe serán denominadas *practicantes* a largo del documento. A partir de los conocimientos adquiridos durante la licenciatura en el programa se les pidió a las practicantes que realizaran una propuesta de evaluación de la calidad del servicio que brindan los CADI ya que para el programa era fundamental conocer las condiciones en las que operan los centros, esta información permitiría su mejora.

Para el diseño de este proyecto, y retomando a Tejada Fernández (2000), Lukas y Santiago (2009), Ruiz (2008), González (2000) y Marchesi y Martín (2000), las practicantes partieron de entender la evaluación como un proceso de recolección de información a través de cuestionarios y entrevista, la cual permitiría conocer los logros, avances, dificultades y necesidades de cualquier programa e institución. Es importante saber que hablar de evaluación no sólo se refiere a asignar una calificación al final de un curso o un ciclo escolar y tampoco es exclusiva para evaluar a los alumnos, también sirve para conocer

el rendimiento del personal de una escuela, una empresa, un programa social, la infraestructura de un lugar, calidad en los alimentos y el servicio que se brinda. Como ya se había mencionado, anteriormente, la evaluación ayudará a mejorar, actualizar, implementar, o cambiar todo aquello que se considere necesario y pertinente después de realizar una evaluación o simplemente conocer la situación o panorama con el que se haya realizado la misma. Las practicantes entendieron a la evaluación como un proceso continuo.

El proceso seguido en el trabajo realizado en las prácticas profesionales y que se reporta aquí, consistió en a) diagnóstico, b) diseño de instrumentos y entrevista, c) prueba piloto y d) aplicación de instrumentos y entrevista.

En este proceso, y en distintos momentos, se trabajó con los siguientes CADI: 17 de la Alcaldía Álvaro Obregón, *Familia Juárez Maza* y *Adolfo Ruiz Cortines* de la Alcaldía Coyoacán, y *Ajusco-Tlalpan*, ubicado en la Alcaldía Tlalpan.

El presente informe se organiza de la siguiente manera:

En el primer apartado se menciona el marco referencial, donde se hizo una revisión de las diversas definiciones de evaluación y, a través ello, se definió el término evaluación, ya que esto dio el fundamento del proyecto que se realizó para CADI. Posteriormente, se abordan los conceptos teóricos que son parte importante del sustento del presente informe; también se retomó el término calidad enfocado al ámbito educativo, ya que es un elemento importante a considerar en la evaluación. Valorar la calidad de los centros educativos permite conocer el funcionamiento interno de los mismos. La calidad con la que ofrecen su servicio los centros educativos influye en los usuarios del mismo de manera significativa, ya que en el caso de los CADI, estos favorecen el desarrollo educativo, emocional y social de los niños, por lo tanto, la forma en que operan y el servicio que ofrecen puede o no contribuir favorablemente a su desarrollo.

En el segundo apartado se describe el procedimiento con el cual se realizaron las prácticas, la descripción se divide en tres fases: en la primera se describe la inserción a las prácticas profesionales, es decir, el proceso seguido en la incorporación a la institución receptora y las tareas asignadas por los encargados a las practicantes; en la segunda, se describe el

procedimiento del diseño de instrumentos, el propósito de la propuesta de evaluación, el escenario en que se llevó a cabo (las visitas, observaciones, prueba piloto y aplicación de los instrumentos y entrevista), la elaboración de los dos instrumentos: cuestionario para padres de familia y para las coordinadoras y una entrevista para las maestras de CADI con el fin de evaluar el servicio que brindan los centros.

Para la elaboración de estos se realizaron visitas, observaciones y entrevistas, lo cual permitió definir las categorías a evaluar, así mismo se realizaron algunas pruebas piloto de los instrumentos que ayudaron a validarlos y realizar ajustes; en la tercera fase se muestran los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos y se comenta lo encontrado.

En el tercer apartado se presentan una reflexión por parte de las practicantes acerca del papel del psicólogo educativo dentro de su participación en escenario de evaluación de CADI, en donde se mencionan los aprendizajes obtenidos de los contenidos de la Licenciatura de Psicología Educativa para el programa de evaluación de CADI, comparten tanto su experiencia en el centro, como las estrategias que utilizaron, las habilidades y conocimientos teóricos que pusieron en práctica, así como las problemáticas presentadas durante la evaluación y los aprendizajes obtenidos en las prácticas profesionales.

Finalmente, se presentan las conclusiones del presente trabajo, en donde las practicantes hacen una reflexión de todo el proceso realizado y por último se presenta un listado de las referencias que fueron retomadas por las practicantes para dar sustento a la propuesta de evaluación.

## **1. MARCO REFERENCIAL**

En este apartado se presentan aquellos temas que fueron útiles para el desarrollo del trabajo. Interesa destacar el concepto de calidad; posteriormente se revisará la calidad del servicio, la calidad en la educación y por último evaluación, tomando en cuenta que está enfocada a un programa que brinda un servicio educativo-asistencial. Este marco referencial permitió la elaboración del proyecto solicitado por el área de evaluación de CADI, “*Diseño de instrumentos para la evaluación del servicio que ofrecen dos centros Asistenciales de Desarrollo Infantil de la Ciudad de México*” que más adelante se refiere.

### ***1.1 Calidad de la educación***

En la actualidad el termino de calidad se encuentra presente en todos los aspectos de nuestra vida, como menciona Dahlberg, Moss y Pence (2005), desde hace algunos años se busca calidad en todo tipo de productos y servicios imaginables. Esta palabra aparece en incontables lugares ligados a un sinfín de actividades e instituciones, de bienes y servicios, es lo que todo el mundo quiere ofrecer y lo que todos queremos tener. Al ofrecer y elegir un artículo o servicio “de calidad” se satisface al usuario y consumidor, quien se sentirá bien.

La calidad cada día cobra más relevancia en el ámbito educativo y a su vez, resulta uno de los elementos más difíciles de definir, ya que el concepto de calidad se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo, por lo cual se puede considerar que este término es multidimensional. Lepeley (2002) menciona que en el siglo XIX era considerado como más importante lo material, las máquinas, la competencia destructiva, el liderazgo autoritario y la cantidad, pero gracias a los avances tecnológicos, se le ha tomado mayor importancia en el siglo XXI al humano como centro de la organización, la comunicación, la colaboración y sobre todo a la calidad. La autora hace una distinción de lo que no es y de lo que es calidad en pleno siglo XXI, menciona que calidad no es exclusivamente la característica de un producto o servicio, que no es un concepto que se relaciona con el costo, ni un resultado de un examen y que mucho menos se puede medir con pruebas de conocimiento, sino más bien la calidad es el beneficio, la utilidad, la satisfacción para una persona, de un producto o un servicio.

Una de las definiciones más utilizadas es la de calidad como excelencia, al respecto, Marchesi y Martín (2000) explican que la calidad se asocia a valor, a excelencia, a aquello

que es digno de reconocimiento, a la obra bien terminada. La palabra “calidad” pretende otorgar reconocimiento a la realidad a la que se aplica.

De acuerdo con González (2000), el término calidad tiene dos significados fundamentales, principalmente puede ser entendido como cualidad y en segundo lugar, hace referencia a superioridad. El autor hace un análisis de diferentes definiciones de calidad, enfocado al ámbito educativo, a saber:

- Calidad centrada en el profesor: Este aspecto considera que la calidad depende de la formación del mismo, los cuales pasan por una serie de procesos para ser calificados, también se toma en cuenta la estabilidad, el trabajo en equipo y la toma de decisiones compartida, con el fin de la mejora del profesor y de la institución.
- Calidad centrada en los programas formativos: en este ámbito es de principal importancia evaluar la calidad del currículo y la calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Calidad centrada en centros/instituciones: se toma en cuenta la calidad de la enseñanza que depende de los docentes y de los centros.

La calidad de la escuela implica un mejor desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes para los niños y las niñas que se encuentran inscritos en ellas. Un elemento que tiene influencia en el bienestar de la infancia es el servicio educativo que se proporciona.

Por ello, entre mayor sea la calidad del centro educativo, mejores habilidades se desarrollan en los niños y las niñas para enfrentar y resolver situaciones que se presenten en su vida. López (2006) menciona algunos elementos para definir la calidad en los centros de cuidado de los niños pequeños, destacando la importancia de que estos reciban un servicio de calidad por parte del centro asistencial, como suministro de una alimentación nutritiva en buenas condiciones, número de niños a cargo de cada cuidador, interacciones entre cuidador y los niños, contar con un sistema que monitoree la calidad de los centros, capacitación continua del personal y actividades, materiales de juego y espacios.

También existe lo que Dahlberg, Moss y Pence (2005) mencionan como criterios estructurales, los cuales se refieren a las dimensiones organizativas y en los recursos de las

instituciones, como son el número de alumnos por cada grupo, la preparación académica del personal, el número de niños a cargo de cada maestra y el curriculum.

De aquí la importancia de valorar la calidad de los centros y con ello de los programas educativos que se ofrecen a los niños y niñas en México.

Algunos centros asistenciales en la Ciudad de México que están a cargo del cuidado de los niños son: el IMSS, el ISSSTE, la SEDESOL, el DIF, la SEP y el CONAFE. Es fundamental que estos centros garanticen un servicio de calidad. En la figura 1, se muestran las características de los servicios de cuidado infantil, que ofrecen las diferentes instituciones del sector público en la Ciudad de México.

**Figura 1.** Servicios de cuidado infantil, México 2007-2008

Institución	Nomenclatura	Modalidad	Nivel	Población Objetivo	Niños Atendidos	Números de Centros
ISSSTE	Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (Propias y subrogadas)	Escolarizado	Educación Inicial y Preescolar	Hijos de trabajadores afiliados (2 meses a 2 años)	34,047 (2007)	275
IMSS	Guarderías (Propias y subrogadas)	Escolarizado	Educación Inicial y Preescolar	Hijos de trabajadores afiliados (43 días a 4 años)	214,034 (2008)	1,554
DIF	Centros Asistenciales de Desarrollo infantil	Escolarizado	Educación Inicial y Preescolar	Población Infantil (45 días a 5 años 11 meses)	51,492 (ciclo escolar 2008-2009)	559
	Centros Asistenciales Infantil Comunitarios	Semi-Escolarizado (comunitario)	Educación Inicial y Preescolar	Población Infantil (45 días a 5 años 11 meses)	88,751 (ciclo escolar 2008-2009)	2,195
SEP	Centros de Desarrollo Infantil	Escolarizado	Educación Inicial y Preescolar	Población Infantil (0 a 5 años 11 meses)	71,186 (ciclo escolar 2007-2008)	N.D.
	Centros de Educación Inicial	Semi-Escolarizado	Educación Inicial	Población Infantil (2 a 4 años)	N.D.	N.D.
SEDESOL	Estancias infantiles para apoyar a Madres Trabajadoras	Escolarizado	Educación Inicial	Población Infantil (1 a 3 años 11 meses y de 1 a 5 años 11 meses (niños con discapacidad)	125,359 (2007) 264,164 (2010)	5,504 (2007) 9,587 (2010)
TOTAL					548869 (2007)	10087 (2007)

En la figura 1, se muestran las características de los servicios de cuidado infantil, que ofrecen las diferentes instituciones del sector público en la Ciudad de México, ISSSTE, IMSS, DIF, SEP y SEDESOL. Puede notarse que para el caso del DIF son bajos los índices de la población con la que cuenta el programa CADI en comparación del programa guarderías del IMSS y SEDESOL.

Fuente Retomada de Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2012).

Como lo menciona el DIF (2006), dentro de diferentes conceptos de calidad, todos ellos coinciden en que es determinante en el servicio que se brinda en programas y centros para el cuidado asistencial y educativo de los niños y niñas y se pueda lograr un desarrollo integral. Por este último se entiende una atención a todas las áreas del desarrollo: físico (salud, nutrición), cognitivo (educación inicial), de lenguaje, emocional y social (en los diferentes contextos), de manera que se pueda garantizar que los pequeños se desenvuelvan en condiciones óptimas. Para lograr este objetivo, es muy importante que todas las personas que se encuentran involucradas en el cuidado de los niños y niñas, así como los responsables de las instituciones y programas que les brindan servicios de cuidado y atención, se comprometan y trabajen en conjunto.

La siguiente cita permite entender el concepto de calidad de acuerdo con el DIF, así como el objetivo de los programas sociales para la primera infancia. En los indicadores de DIF se menciona que:

Se asumió la calidad de los programas como el conjunto de características del servicio educativo que tiene la cualidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Desarrollo Integral de la Familia [DIF], 2006, p.24).

Es importante evaluar constantemente a los centros y programas para conocer si los objetivos para el bienestar de los niños y niñas están siendo alcanzados o de lo contrario, buscar planes y estrategias de mejora. Para este trabajo se asumió la calidad de los programas como el conjunto de características del servicio educativo que ofrecen los CADI que tiene como fin satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Es de suma importancia que el ser humano desde los inicios de la formación educativa reciba un servicio y atención de calidad por parte de las instituciones educativas (López, 2006). El recibir un servicio de calidad puede influir de manera positiva o negativa en el desarrollo del individuo, principalmente durante los primeros años de vida.

### *1.1.1. Calidad del servicio*

El término servicio hace referencia que existe un vendedor y el comprador, el proveedor y el receptor, el productor y el consumidor (Dahlberg, Moss y Pence, 2005).

El concepto de calidad ha pasado por diversos cambios, anteriormente era un término empresarial, en donde se dejaba a un lado el servicio y solamente se tomaba en cuenta el producto. Las empresas con el fin de aumentar la productividad y ganar clientes para la mejora de la empresa, consideraron la calidad del servicio.

Según Lloréns y Fuentes (2000) el concepto de calidad se ha ampliado a los servicios, tomando en cuenta el punto de vista del consumidor.

Antes de comenzar a definir qué es calidad del servicio es importante conocer algunas características de lo que es el *servicio*. Los servicios son intangibles, esto quiere decir que no se pueden apreciar con los sentidos, pero la calidad del servicio que se ofrece en los clientes llega a ser el reflejo del producto que adquiere el consumidor (Lloréns y Fuentes (2000).

La calidad del servicio es, de acuerdo con Tumino y Poitevin (2013), la percepción que los clientes tienen de este, y se puede decir que, si el servicio supera la expectativa del cliente, entonces se trata de un buen servicio.

### *1.1.2. Calidad del servicio educativo*

De acuerdo con Dahlberg, Moss y Pence (2005), gran parte del trabajo que se ha realizado sobre la calidad de las instituciones consiste en explorar características de recursos y organización, como el tamaño de grupo, así como las actividades de los niños, la conducta del personal y las interacciones del niño y adulto y resultados en función del rendimiento escolar, social y económico. A esto se ha sumado la satisfacción de los padres como consumidores de los servicios.

Casas y Durán (2003) definen la calidad del servicio asistencial y educativo como el funcionamiento eficaz y eficiente que realizan los distintos niveles para conseguir que el programa asistencial-educativo logre alcanzar los objetivos marcados en los servicios CADI o CAIC.

A partir de los conceptos revisados, se consideró para este proyecto el término calidad enfocada a un servicio, en este caso el que ofrece CADI, tomando en cuenta el ámbito educativo y enfocado al desarrollo infantil, por lo tanto, cabe destacar que la calidad en el

servicio es fundamental para lograr los objetivos tanto del centro, de los padres de familia, así como de los propios niños y niñas de CADI.

Como objetivo principal de este proyecto, fue realizar una evaluación a los CADI de la CDMX para conocer la calidad del servicio que brindan, sin embargo, cuando las practicantes se integraron al proyecto como parte del proceso formativo y con el fin de brindarles experiencia profesional, se les informó que tendrían que elaborar los instrumentos para llevar a cabo la evaluación que se tenía planeada, por lo que las practicantes se enfocaron en el diseño de los mismos, destacando siempre en el Departamento de evaluación, la importancia de conceptualizar a esta como un proceso de mejora y no como algo negativo o que se prestara a represalias hacia las maestras o supervisoras.

El trabajo que las practicantes realizaron fue de acuerdo a lo que se les pidió pero siempre desde el enfoque de la psicología educativa, es decir, se destacó no solo el diseño de instrumentos, sino llevar a cabo un proceso de evaluación que incluyera una evaluación del proceso, siempre en concordancia con la perspectiva de evaluación de la que se partió. El psicólogo educativo tiene un marco sobre la evaluación que le permite estudiar el contexto para explicar procesos.

Conocer el contexto y necesidades, tanto del personal responsable de los niños y niñas como de los propios infantes ayudó a las practicantes a determinar las dimensiones de evaluación para el diseño y elaboración de los instrumentos, a fin de obtener información que posteriormente ayudara a realizar cambios y mejoras para el desarrollo integral de los infantes.

Se tuvo, por tanto, como objetivo profesional que tanto los responsables del programa de evaluación así como los trabajadores administrativos, coordinadoras, maestras y demás personal de CADI, pudieran visualizar la evaluación de manera distinta a la tradicional. Para ello, las practicantes realizaron las siguientes propuestas: evaluar de manera constante el servicio que ofrece el CADI para valorar el programa; insistir que todo el personal de CADI, incluyendo el personal de base pueda ser evaluado, dejando claro que la evaluación no busca sancionar al personal docente, sino conocer su forma de trabajo para detectar

situaciones y áreas de oportunidad; proponer cursos de capacitación de acuerdo a los intereses de las maestras de CADI, por ejemplo, sobre características del desarrollo durante la infancia, actividades para fomentar el desarrollo de los niños y niñas, establecimiento de normas y límites, estrategias para promover la participación de los padres de familia en la educación de sus hijos, y cómo fomentar la comunicación entre docentes y padres de familia; disminuir la contratación improvisada de personal que estará al cuidado con los infantes y generar acciones que garanticen la mejora de la calidad de su trabajo en el aula.

Es importante conocer las características del término calidad para determinar cuáles serán los alcances de la evaluación. A continuación se presentan diferentes concepciones de lo que es evaluación, esto permite conocer cuál es el fin de la misma. Se mencionan algunos tipos y modelos de evaluación, información que fue útil para desarrollar la propuesta solicitada en las prácticas profesionales en CADI.

### ***1.2. Evaluación***

En una sociedad con constantes cambios, es importante conocer los resultados que estos generan, ya que tienen un fuerte impacto en todos los ámbitos. Por ello es importante el papel de la evaluación en el ámbito educativo, ya que favorece la toma de decisiones y permite obtener mejores resultados.

El término *toma de decisiones* se considera con el fin de la mejora de lo evaluado. Una evaluación que no implica acciones de mejora pierde importancia y valor.

El concepto de evaluación ha ido cambiando a lo largo de la historia, por lo cual no se tiene una definición única. De acuerdo con González (2000), el término evaluación anteriormente tenía una concepción mercantilista y comercial, en la cual se evaluaba el producto con la finalidad de la mejora de este; posteriormente se tomó el término de evaluación como calificación para tomar en cuenta los aprendizajes de los alumnos; posteriormente se consideraron los procesos y actualmente cualquier elemento del centro educativo es susceptible a ser evaluado.

### *1.2.1. Qué es la evaluación*

Para Lukas y Santiago (2009), las palabras evaluación, evaluar y valorar tienen la misma raíz etimológica: significa el atribuir cierto valor a una cosa.

Por otro lado, Mateo (2000), define a la evaluación, como un proceso de recogida de información el cual está orientado a la emisión de juicio sobre algún sujeto, objeto o intervención con importancia educativa.

Tejada (2000) comenta que la evaluación requiere de una planificación, así como de conocimientos y técnicas aplicados a una generalidad, y ajustar y contextualizar lo mejor posible a un caso, ámbito, particularidad o dimensión a evaluar.

Por su parte, Ruiz (2008) afirma que a la evaluación como un proceso previamente planeado y reflexivo, para conocer el origen del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre dicho objeto, con el fin de ayudar a mejorar y ajustar la acción educativa.

González (2000) menciona que dos de las funciones más importantes de la evaluación son la función formativa, que está enfocada en la mejora del centro y la función sumativa, que está centrada en la selección, certificación, rendición de cuentas.

Una vez mencionadas estas definiciones, se puede decir que la evaluación es un proceso que implica una planeación para la recogida de información, obtenida a través de instrumentos y técnicas, que es de ayuda al momento de la toma de decisiones para la mejora del centro educativo, tomando en cuenta los resultados obtenidos y de acuerdo con los objetivos educativos.

Ruiz (2008) menciona algunas de las características de la evaluación y las clasifica como:

- Integral y comprensiva: esta característica se considera en el ámbito que se va a aplicar la evaluación y se fundamenta en las técnicas y en los instrumentos para obtener la información y dicha información ayudará a emitir juicios de valor.
- Indirecta: Las variables del campo educativo serán medibles a través de la información.

- Científica: Esta característica debe ser tomada en cuenta en los instrumentos, la metodología utilizada para obtener la información, en su tratamiento y análisis.
- Referencial: Que se relacionan los objetivos obtenidos de la evaluación con las metas y objetivos propuestos.
- Continua: Esta característica debe ser integrada en los procesos de cada ámbito a evaluar. En la evaluación debe haber una retroalimentación aportando en cada ámbito un *feedback*, y modificando diversos aspectos con el fin de la mejora.
- Cooperativa: Que estén implicados todos los miembros de la comunidad que van a intervenir.

Se consideraron en el presente trabajo las características de la evaluación que menciona Ruiz (2008), particularmente se tuvo en cuenta que el conocimiento y la información pertinente para realizar un análisis de los datos recabados es parte de un proceso que concluye con la entrega al DIF CDMX para elaborar una propuesta de mejora de los CADI. De acuerdo con las definiciones, las practicantes entienden por evaluación el proceso continuo donde se obtienen datos o información importante acerca de lo que se quiere saber, ya sea sobre el servicio, sobre educación, la actividad docente o cualquier actividad que se lleve a cabo. La evaluación es importante en cualquiera de sus actividades y proyectos, ya que permitirá conocer y ubicarse en la realidad de la práctica con el propósito de conocer si se está llegando al fin esperado, o por el contrario, si existe alguna dificultad o problemática que obstaculice el llevar a cabo de la mejor manera las actividades prácticas o labores a desempeñar y se requiere de un cambio o mejora de algo en particular.

### *1.2.2. Tipos de Evaluación*

Existen diferentes fases de la evaluación que se abordan desde diferentes perspectivas, cada uno de estos momentos de la evaluación corresponde a un tipo de evaluación que Monedero (1998) clasifica como formas de evaluación:

#### Evaluación inicial

Puede considerarse como una fase particular de la evaluación diagnóstica, la cual tiene como objetivo describir el estado de conocimientos, destrezas o habilidades que tienen los alumnos de manera individual o colectiva sobre determinados aprendizajes. La evaluación

inicial saca conclusiones y hace modificaciones a los objetivos, materiales, actividades y adaptaciones necesarias.

#### Evaluación diagnóstica

La evaluación diagnóstica permite hacer una predicción o pronóstico del rendimiento académico del alumno, esta tarea debe ser realizada por un especialista u orientador. El INEE considera la evaluación diagnóstica como una práctica que se da en preescolar asociada a un encuentro inicial entre la educadora y el alumno.

Este tipo de evaluación tiene como finalidad realizar una buena planificación en donde se pueda identificar en la realidad aquello que se pretende alcanzar en los objetivos. Esta forma de evaluación está relacionada con la orientación y con la selección profesional de personal. Este tipo de evaluación pretende la mejora del centro de forma que pueda dar información para la toma de decisiones de su intervención y así se ajuste a las necesidades del centro.

#### Evaluación continua o formativa

La evaluación continua se consideró como un proceso de retroalimentación durante el proceso de enseñanza aprendizaje; este proceso es continuo y permite orientar la enseñanza para la toma de decisiones en un siguiente paso. Posteriormente, se consideró como el uso de la evaluación sistemática en el desarrollo de planificación del curriculum, la enseñanza y aprendizaje, con el fin de mejorarlos.

Los conductistas consideran que la evaluación formativa permite hacer ajustes en el desarrollo de un programa o método de enseñanza. Por otra parte, los cognitivistas le dan prioridad a los datos sobre las representaciones que se hace el alumno de la tarea y qué estrategias utiliza para obtener un resultado y ponen en un segundo nivel a la recogida de información de los resultados del aprendizaje.

El mismo autor (Monedero, 1998) considera que la evaluación continua tiene que ser formativa, ya que en los procesos permite que estos puedan ser modificados continuamente.

## Evaluación sumativa y/o final

La evaluación final se considera como la última evaluación o última etapa que se realiza durante el proceso de enseñanza aprendizaje; puede considerarse como la suma de todas las evaluaciones anteriores, ya que al final las recopila y las integra, Aunque algunas veces se considera como la menos importante, este autor la considera como la más relevante de todas.

## Evaluación interna versus evaluación externa

La evaluación interna es aquella que se lleva a cabo por los propios agentes del centro o programa, en cuanto la evaluación externa es llevada por agentes no vinculados ni implicados con el centro o en el desarrollo de tales programas.

Durante el proceso de evaluación que realizaron las practicantes, consideraron el tipo de evaluación de acuerdo con sus distintos momentos. Inicialmente, se llevó a cabo una evaluación diagnóstica para tener un conocimiento general de la forma en que operaban los dos CADI, para lo cual se realizaron visitas y observaciones a los centros, así como se retomaron las evaluaciones anteriores realizadas por el Departamento de Evaluación. En un segundo momento, se hizo uso de una evaluación formativa para identificar fortalezas y debilidades de los CADI y retroalimentar en función de sus resultados, para esto, las practicantes fungieron como agentes evaluadores externos haciendo uso de instrumentos y técnicas de evaluación.

### *1.2.3. Evaluación Educativa*

La finalidad educativa es la unión de la evaluación y la educación, la cual permite ir conociendo los avances que se han ido obteniendo de lo que se propone. De acuerdo con Ruiz (2008), la evaluación es de gran importancia en la educación que se brinda en los centros educativos, ya que aporta información necesaria a considerar al momento de la toma de decisiones para la mejora del centro educativo.

“El proceso de evaluación es esencialmente el proceso de determinar hasta qué punto los objetivos han sido alcanzados mediante programas de currículos y enseñanza” (Tyler, 1950, p. 69). Para este trabajo, lo dicho por Tyler es pertinente porque a través de la aplicación de

los instrumentos de evaluación, se busca identificar las fortalezas y debilidades del servicio, lo cual permite conocer hasta qué punto los objetivos del programa han sido alcanzados.

Al realizar una evaluación es importante tener presente qué se quiere evaluar y para qué se quiere evaluar. Sin embargo, :se puede llevar a cabo para conocer su funcionamiento, el objetivo de la evaluación no siempre resulta ser tan claro como en otros casos y no todo se puede ver a simple vista, por lo tanto dicha evaluación puede resultar un tanto compleja.

De acuerdo con Marchesi y Martín (2000), la evaluación es una necesidad de los centros educativos, a la vez que es un proceso complejo, ya que son instituciones que asumen una gran responsabilidad en la formación de los alumnos. Los padres, los profesores, los ciudadanos y la población en general tienen la necesidad y la obligación de conocer cómo funcionan las escuelas y cómo alcanzan los objetivos que se han planteado.

En la actualidad hay diversas razones por las cuales es importante generalizar las evaluaciones de los centros; una de las más importantes son la mejora de la calidad. De acuerdo con los mismos, es necesaria la capacitación del personal de manera frecuente, a fin de que realicen una mejor práctica docente, esto puede llevarse a cabo promoviendo estrategias para una mejor enseñanza. Otra de ellas es que exista un control administrativo y adopción de decisiones para controlar si los centros docentes cumplen con los objetivos esperados y así tomar las decisiones adecuadas. Por último, dar información y rendición de cuentas en donde el centro pueda dar a conocer los resultados y el funcionamiento del centro a los usuarios y al público en general con el fin de promover el servicio que brindan.

Es importante considerar los componentes de la evaluación educativa al momento de planear la evaluación. Lukas y Santiago (2009) consideran que los principales componentes de la evaluación educativa son:

*a) Objeto.* Son el alumno, el profesorado, los programas, el centro educativo y el sistema educativo y se menciona que actualmente cualquier elemento del sistema educativo puede ser evaluado.

*b) Información.* Es la base de la evaluación, la recogida de información debe ser diseñada y organizada adecuadamente. La información se obtendrá a través de diversas fuentes

(personas, los documentos o entidades), la instrumentación (estrategias, instrumentos o técnicas).

c) *El agente evaluador.* La persona que va a evaluar. Cuando se habla de evaluación de programas o de centros se utiliza:

- La evaluación externa: Se considera cuando los agentes evaluadores son externos al centro evaluado.
- Interna: Cuando los evaluadores son agentes del propio centro, pero no están directamente involucrados y son los encargados de llevar a cabo la evaluación.
- La autoevaluación: Cuando los propios evaluadores son evaluados por ellos mismos.
- La evaluación mixta: Participan tantos agentes internos y agentes externos, en la evaluación.

d) *El momento.* El periodo en el que se llevará la evaluación, ya que esta estará condicionada por el objeto evaluado y por el propósito de la evaluación. El periodo de evaluación tiene tres momentos: el inicial, el procesual y la evaluación final.

e) *La valoración de la información recogida.* Tomar los aspectos a ser evaluados y emitir juicios de valor sobre el objeto evaluado.

f) *El informe.* Presentación de las conclusiones obtenidas y resultados. La redacción del informe debe de considerar los tipos de audiencia al que será presentado.

Con respecto a los diferentes modelos de evaluación que existen, a continuación se mencionan las principales características de cada modelo, así como el proceso, los objetivos, principios y técnicas, entre otros. Para este trabajo fue relevante conocerlos, a fin de optar por uno que respondiera al interés y objetivos de la evaluación que se desarrollaría.

#### *1.2.4. Modelos de evaluación*

Tejada (2000) describe ocho modelos de evaluación los cuales son: modelo de evaluación orientada hacia los objetivos, modelo científico de evaluación, modelo de toma de decisiones, modelo de evaluación respondiente, modelo de evaluación iluminativa, modelo de evaluación sin referencia a los objetivos (metas), modelo de evaluación basado en la crítica artística y, por último, el modelo de evaluación democrática.

Tomando en cuenta las características de los diferentes modelos y los principales objetivos de esta evaluación, las practicantes retomaron dos modelos para la elaboración de este proyecto; el primero es el modelo de evaluación orientada hacia los objetivos, en donde elaboraron la evaluación orientada por los pasos de este modelo: como primer paso se definieron los objetivos generales y posteriormente los objetivos específicos de la evaluación; así mismo, definieron técnicas apropiadas a las características de la población y las características de la función que desempeña el personal de CADI. En el caso del segundo modelo, toma de decisiones, se menciona que la estructura y organización de la evaluación será en función de las decisiones que se requieran tomar al momento de realizar un cambio o mejora en la institución. En el caso de CADI, será una propuesta de mejora en el servicio.

A continuación se describen los dos modelos retomados para la evaluación:

#### Modelo de evaluación orientada hacia los objetivos

Se considera como el primer modelo de evaluación sistemática y su representante principal es Tyler. Esta evaluación puede considerarse como el proceso para conocer si existe congruencia entre los objetivos y logros, Tyler (citado en Tejada Fernández, 2000) considera que este modelo de evaluación sirve para saber si los objetivos educativos han sido alcanzados de acuerdo al currículum.

Algunos pasos que Tyler (citado en Tejada Fernández, ,2000) considera como proceso de evaluación son:

1. Establecer las metas u objetivos. Ordenar los objetivos en amplias clasificaciones.
2. Definir los objetivos en términos de comportamiento.
3. Establecer situaciones y condiciones según las cuales pueden ser demostrada la consecución de los objetivos.
4. Explicar los propósitos de la estrategia al personal más importante en las situaciones más adecuadas.
5. Escoger o desarrollar las apropiadas medidas técnicas.

6. Recopilar los datos de trabajo.
7. Comparar los datos con los objetivos de comportamiento (Tyler, citado en Tejada Fernández 2000, p. 44).

#### Modelo de toma de decisiones

“En este modelo la evaluación se estructura y organiza en relación con las decisiones que se han de tomar a lo largo del desarrollo de un programa” (Tejada, 2000, p. 47).

Como bien menciona el autor, este modelo de evaluación contribuye a reflexionar sobre las problemáticas que se van presentando en un programa y a través de ello, tomar las decisiones correspondientes para poder generar cambios para la mejora del programa.

Tejada (2000) resume este modelo en tres pasos:

1. Delimitar en dónde los evaluadores se reúnen con los responsables que han de tomar las decisiones para organizar la información necesaria.
2. Obtener: recopilar y analizar la información
3. Aplicar: suministro de la información recopilada y organizada para la elaboración de un informe a los responsables de la toma de decisiones. (p.47).

Los tres pasos previos que señala Tejada se relacionan con los principales puntos clave para la evaluación:

1. Contexto: definir el contexto, identificar a la población objeto de estudio y valorar sus necesidades.
2. Entrada: identificar y valorar la capacidad del sistema y el programa para llevar a cabo estrategias de estos mismos.
3. Proceso: identificar y pronosticar en el proceso los defectos de la planeación del procedimiento y así proporcionar una mejora de este.
4. Producto: recopilar información de los resultados y relacionarlos con los objetivos e interpretar su valor y su mérito. (Stufflebeam, citado en Tejada, 2000, p.47).

Durante el proceso de evaluación, las practicantes transitaron por estos tres pasos que menciona Tejada (2000): primero, se realizaron diferentes reuniones con los responsables de CADI para definir el proceso y la organización de la evaluación; posteriormente se realizaron visitas, observaciones, entrevistas y aplicación de instrumentos con el fin de recopilar, organizar y analizar la información obtenida para elaborar un informe que sería entregado a las autoridades responsables, en el (Anexo 1) se puede observar el informe que se entregó .al Jefe de Unidad Departamental para que la siguiente generación de prácticas profesionales le diera continuidad a la evaluación, realizando la aplicación de instrumentos a los centros que se tenían seleccionados en un principio y al término de la aplicación a los centros seleccionados se entregarían los resultados a las autoridades del DIF.

Por lo tanto, puede decirse que la evaluación lleva una estructura, la cual ayudará a seguir un procedimiento más puntual, a partir de los modelos de evaluación, los cuales proporcionaron datos, pasos y características principales para la elaboración del diseño de los instrumentos.

Anteriormente se consideraba que sólo se podía evaluar el aprendizaje de los estudiantes, ya que los alumnos han sido considerados como el ámbito educativo más importante, por lo que eran el centro de atención. Actualmente cualquier elemento del centro educativo puede ser evaluado. De acuerdo con Lukas y Santiago (2009), algunos ámbitos de la evaluación educativa que pueden ser objeto de evaluación son:

- a) La evaluación de los alumnos: Este ámbito ha sido el principal aspecto a considerar en los procesos de evaluación, con el tiempo se han realizado ciertos cambios en los contenidos que se evalúan y en las formas de evaluar.
- b) La evaluación del sistema educativo: Se refiere a la evaluación de programas, instituciones y acciones de la educación.
- c) La evaluación de profesores: Se trata de un ámbito importante, ya que su papel en los centros educativos está implicado con la mejora del centro. Es fundamental porque permite conocer la formación del docente y su forma de enseñanza. Evaluar al profesor tiene como finalidad la mejora de la actividad docente.

d) La evaluación de los centros: La evaluación de los centros anteriormente no tenía tanta relevancia como ahora, fue gracias a las investigaciones realizadas que demostraron que el rendimiento académico variaba de acuerdo con los centros educativos a los que asistían los niños.

#### *1.2.5. Evaluación de programas e instituciones educativas*

El término evaluación ha pasado por diversos cambios, lo que ha generado en el ámbito educativo que hoy en día se pueda evaluar cualquier elemento del centro. Por ello, al momento de realizar la evaluación de un centro es importante tomar en cuenta todos aquellos elementos que puedan aportar datos importantes: pueden ir desde la infraestructura, sus materiales, sus programas, las interacciones, los participantes del proceso y el escenario hasta el personal de limpieza.

Si bien la intervención educativa se realiza en el marco de una institución, no siempre se evalúa el funcionamiento de toda ella; a menudo se realizan revisiones parciales o se participa en el análisis de dimensiones suprainstitucionales. Así, las instituciones elaboran programas de intervención como formas de estructurar su trabajo, pero también participan colaborando en la ejecución de programas más amplios que promueven instituciones de carácter regional, autonómico o nacional.

Como menciona Lepeley (2007), al hablar de evaluación de la calidad, el uso de los instrumentos varía de acuerdo al tipo de información y la preferencia del encuestador y sugiere ajustar o crear técnica de modo que facilite la actividad de evaluación, por eso es importante hacer uso de instrumentos de medición simples, en donde los encuestados se sientan cómodos. Esto resulta ser una práctica muy recomendable, dado que los instrumentos complejos dificultan el interés en evaluar y mejorar.

Con base en los fundamentos teóricos de diversos autores (González, 2000; Lukas y Santiago, 2009; Marchesi y Martín, 2000; Ruiz, 2008; Tejada, 2000), las practicantes entienden el concepto de evaluación como un proceso que requiere recolectar información por medio de instrumentos o técnicas, y que a través de estos se puedan conocer los logros, avances, dificultades y necesidades de la institución a la que se evalúa. Ante los diferentes cambios del concepto evaluación, es importante tomar en cuenta todos aquellos elementos

que puedan aportar datos importantes al momento de realizar la evaluación de un centro: infraestructura, materiales, programas, interacciones, participantes del proceso y escenario. Incluirlos permitió a las practicantes elaborar la presente propuesta de evaluación.

A continuación, se hace una breve descripción de los CADI de la Ciudad de México para conocer acerca de sus funciones y los servicios que ofrece.

### *1.3. Características y funciones de los CADI*

Los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil, son un modelo educativo asistencial que brinda sus servicios a la población urbana y suburbana, cuenta con personal, técnico y manual capacitado que atiende a los, hijos e hijas de madres y padres trabajadores o madres estudiantes Durán y Casas (2006).

Debido a los altos costos que implica la instalación de un CADI, se crea como alternativa el CAIC y surge como respuesta a la demanda de brindar atención integral a los menores de seis años que se encuentran en situación de vulnerabilidad (Casas y Durán, 2003), es decir, personas que por sus condiciones educativas, económicas, sanitarias o el simple hecho de pertenecer a un determinado grupo social, se encuentran en una situación de desventaja a la hora de ejercer sus derechos en condiciones de igualdad con el resto de las personas (Lázaro et al. 2014).

El modelo CAIC tiene como propósito proporcionar protección y formación integral a un mayor número de niñas y niños de 2 y 5 años 11 meses que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, a través de condiciones educativas y asistenciales, con el fin de integrarse en la sociedad Casas y Durán (2003), es un modelo semiescolarizado y opera en zonas urbano-marginales y rurales del país.

En comparación del CADI, el CAIC no maneja los grupos por edad, sino que su modalidad es heterogénea y atiende de cuatro a ocho horas diarias. Este programa en sus dos modalidades CADI y CAIC se orienta a zonas consideradas vulnerables y que no cuentan con servicios asistenciales semejantes a este programa.

De acuerdo con estos mismos autores, los CADI tienen como propósito brindar atención integral a los niños y niñas de 45 días de nacidos a cinco años 11 meses de edad, hijos e

hijas de madres trabajadoras de escasos recursos económicos y que no cuenten con prestaciones sociales, así como a familias que se encuentren en un contexto o situación vulnerable, esto con la finalidad de favorecer el desarrollo de los niños y niñas.

Algunos de los servicios que ofrece el CADI a los niños y niñas son:

*Servicio pedagógico-asistencial.* Los CADI tienen como finalidad “proporcionar una atención integral e integrada a los niños y niñas menores de seis 6 años en situación de vulnerabilidad, mediante acciones educativas para que desarrollen las competencias básicas para la vida social, familiar y personal, así como brindar asistencia social con el fin de prevenir y facilitar la construcción de un estado de bienestar para los infantes, sus familias y la comunidad donde viven” (Casas y Durán, 2003, p.19).

De acuerdo con la Dirección de Innovación y Calidad (DIC) (2012), las acciones que realiza el equipo interdisciplinario de CADI son:

*Servicio médico.* En el área médica, el personal se encarga de:

- La historia clínica de cada uno de los niños y niñas
- Realizar el filtro diario
- Revisiones sanitarias
- Control de peso y talla
- Cuidado y atención de salud de niños y niñas
- 

*Servicio de trabajo social.* Se encarga de:

- Realizar los estudios socio familiares a los beneficiarios
- Realizar visitas domiciliarias
- Conformación del expediente
- Actualizar cuotas

*Servicio psicológico.* Se encarga de:

- Entrevistas de primer ingreso a tutores de los niños y niñas
- Aplicar programas de atención psicológica

- Asesoría para atención de niños y niñas a los padres de familia y personal del centro

*Servicio de alimentos.* Se encarga de:

- Recibir y controlar el uso de víveres para elaboración de alimentos y revisando su estado.
- Mantener el mobiliario y equipo del área de cocina en buenas condiciones

Al inicio de este proyecto, el DIF CDMX contaba con 35 centros en función, de los cuales tres fueron cerrados a causa de los daños en sus instalaciones causados por el sismo del 19 de septiembre de 2017, algunos de ellos son el CADI 20, el Centro Familiar núm. 13 *Matías Romero* y el CADI 17 de sistema *San Ángel*, el cual únicamente ofrecía servicios de CADI. Cabe mencionar que en este centro se realizó una visita para realizar observaciones para la elaboración del diagnóstico; al realizar la visita se observó que era un centro con instalaciones deterioradas.

Actualmente existen en la Ciudad de México 32 CADI, distribuidos de la siguiente manera: 3 CADI de sistema, 24 CADI de Centros de Desarrollo Comunitario (CDC), y 5 CADI de Centros Familiares (CF).

Los CADI de sistema únicamente brindan el servicio educativo-asistencial, a diferencia de los otros CDC que ofrece actividades enfocados a niños, adolescentes y adultos como son: natación, yoga, cultura de belleza, corte y confección y educación para adultos. En los CF no se atiende a los grupos de lactantes y maternas por lo que sólo se atiende a los niños de preescolar, el cual brinda la SEP, en las instalaciones de DIF y CADI se recibe a los niños y niñas a la hora de la entrada, les brinda el desayuno, posteriormente se los entrega a SEP a las 8:30 am y a las 14:00 los recibe nuevamente a CADI para brindarles la comida y realizar actividades lúdicas hasta la hora de la salida que es a las 16:00. También ofrecen otras actividades recreativas para el público en general.

## **PROCEDIMIENTO**

En el siguiente apartado se presenta el proceso por el cual se llevó a cabo el diseño de los instrumentos y entrevista para la evaluación de dos CADI, para ello se hizo la revisión de tres evaluaciones anteriores a CADI que fueron realizadas en el año 2003, otra en el 2015 y por último, en el año 2016, se hace una descripción de cómo se fue desarrollando el proyecto de evaluación del CADI.

### ***2.1. Propósitos***

Propósito general

Diseñar instrumentos que permitan la evaluación del servicio que ofrecen dos CADI de la Ciudad de México, a fin de identificar fortalezas y debilidades que posibiliten mejoras de su servicio para el bienestar de los niños y niñas que acuden a estos.

Propósitos específicos

- Diseñar y aplicar un cuestionario y entrevista a la coordinadora y maestras de dos CADI, que permitan evaluar el servicio que ofrecen dos CADI en las distintas áreas que atienden.
- Diseñar y aplicar un cuestionario a padres de familia que permita conocer su valoración del servicio que ofrecen dos CADI de la Ciudad de México.
- Valorar el servicio que se brinda en dos CADI, de acuerdo con información proveniente del personal de dos CADI y padres de familia; como parte de la función de psicólogas educativas en tareas de evaluación institucional.

### ***2.2. Escenario***

Las prácticas profesionales se llevaron a cabo en el Departamento de evaluación de CADI. El proceso de aplicación de instrumentos del proyecto de evaluación se llevó a cabo en dos CADI, Ajusco Tlalpan y Familia Juárez Maza de la Ciudad de México.

Una de las prioridades del DIF-CDMX desde su formación ha sido la promoción de la asistencia social y la prestación de servicios asistenciales, en este marco se brinda

asistencia, ayuda y apoyo a las familias de escasos recursos económicos, sobre todo aquellas que tienen niños y niñas en edad temprana. Dentro de sus acciones, se crearon los CADI.

### **2.3. Diagnóstico**

#### *2.3.1. Evaluaciones de CADI*

Debido al interés por conocer la efectividad de la organización, funcionamiento y servicio de programas educativos de atención a la infancia, se han realizado algunas evaluaciones a CADI, estas han permitido detectar necesidades y vislumbrar cambios para un mejor funcionamiento y servicio. Aquí se comentan tres de ellas como referente para el presente trabajo.

#### *Evaluación CADI, 2003*

La evaluación realizada en 2003 se llevó a cabo de manera amplia, en donde participaron padres de familia y personal de distintas áreas de DIF; se tomaron en cuenta gran cantidad de rubros y en general y se pretendía recabar toda la información con base en observaciones así como sistematizar para tomar decisiones.

Casas y Durán (2003) realizaron un estudio que consistía en un diagnóstico de los servicios CADI Y CAIC. Como contexto de estudio se consideró a la organización que hace posible la operación del programa asistencial-educativo, en el cual intervienen:

- Orientadores comunitarios
- Participación de los padres y madres
- Medidas de apoyo en el ámbito municipal
- Coordinación desde el gobierno estatal
- Establecimiento de la normatividad

El CADI depende en gran medida de estos, ya que forman una cadena para poder hacer que el programa asistencial-educativo opere en distintos lugares de la República Mexicana. Para dicha investigación se trabajó con los siguientes niveles de operación:

- Primer nivel de operación: interacción del responsable con los niños y niñas (Orientadora comunitaria)
- Segundo nivel de operación: participación de padres y madres
- Tercer nivel de operación: apoyo municipal
- Cuarto nivel de operación: coordinación estatal
- Quinto nivel de operación: coordinación nacional

De acuerdo con Casas y Durán (2003), el estudio tuvo como propósitos: “Iniciar la formación de una base de datos que permita recuperar, sistematizar y utilizar la información para orientar la toma de decisiones sobre la operación del programa asistencial-educativo.

- Describir la operación del programa, ubicando los actores y niveles que intervienen en las decisiones.
- Delimitar los campos de interés en materia educativo-asistencial para realizar investigaciones específicas que ofrezcan datos para mejorar la operación.
- Identificar alternativas y viables a los problemas que presenta la operación del programa.
- Definir alternativas viables a los problemas.
- Definir una estrategia para consolidar el programa asistencial-educativo con enfoque comunitario, diversificando la participación de los padres y madres de familia.” (p. 29).

Para poder obtener la información se utilizaron cuestionarios y fichas de observación por cada problemática detectada. El cuestionario para obtener la información de los distintos niveles consistió en preguntas cerradas con tres opciones de respuesta, y el aplicador anotaba algunas observaciones adicionales. Cada instrumento contó con una ficha de identificación con el propósito de obtener el perfil de la persona.

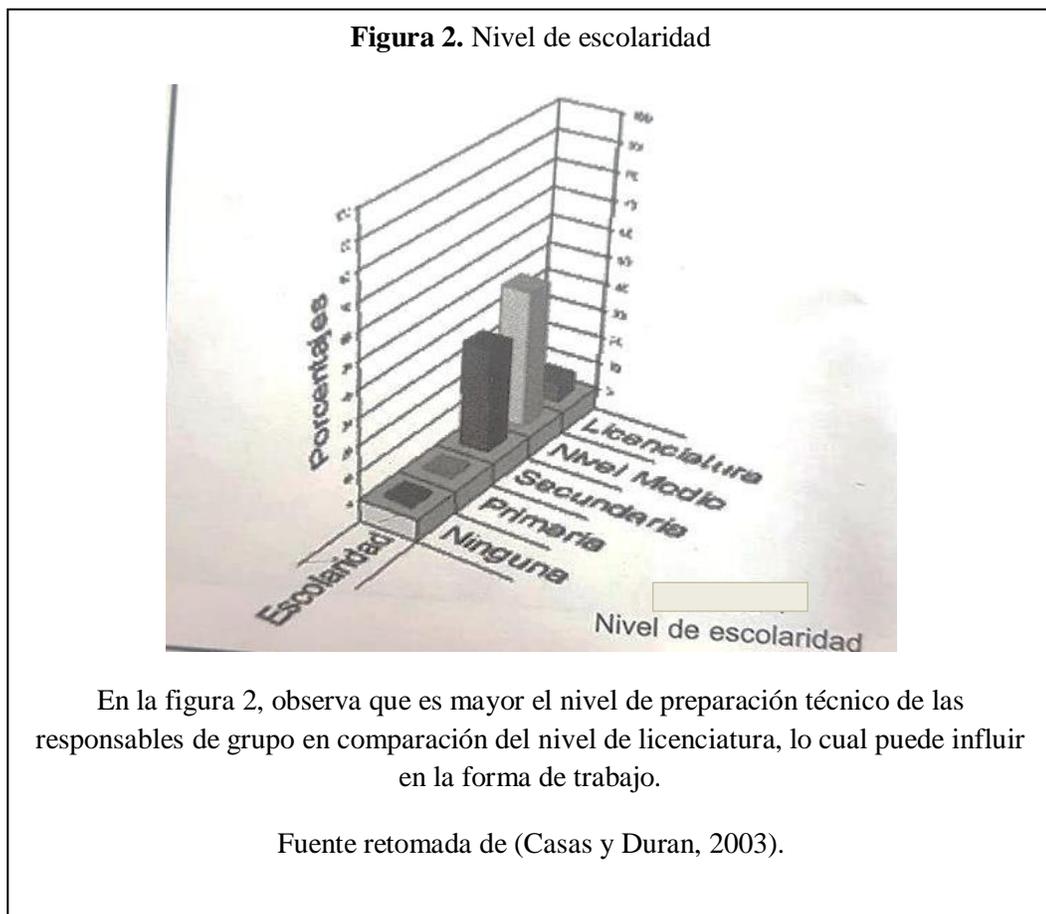
El diagnóstico se llevó a cabo en cinco estados de la República: Colima, Jalisco, Morelos, Puebla y Veracruz, dentro de cada estado se seleccionaron equitativamente centros CADI y centros CAIC.

Se trabajó con las figuras que intervienen en el programa CADI, ya que estas hacen posible la operación del programa a través de las decisiones que toman, estas figuras se

encuentran organizadas en niveles de operación que se diferencian de manera jerárquica. Las funciones de estos niveles de operación se describen a continuación.

En el *Primer nivel de operación* interacción del responsable con los niños y niñas, se buscó información sobre: el nivel de escolaridad de las orientadoras comunitarias, tiempo de servicio, edad, sección que atienden, conocimiento sobre el desarrollo infantil, planeación de las actividades, control de grupo y trabajo con los niños y niñas.

Como resultado se obtuvo que la mayor parte del personal cuenta con una preparación técnica, una gran mayoría son asistentes educativas y puericultistas (Figura 2). La escolaridad de las responsables de grupo influye en la forma de trabajo de las docentes, ya que las maestras que son Licenciadas en Educación Preescolar, realizan planeaciones de sus actividades diarias, conoce y domina los programas de estudio y cuentan con una mayor preparación en cuanto al desarrollo de los niños y niñas.



De acuerdo con los datos, se encontró que el personal de CADI cuenta con mayor preparación académica en comparación con el personal de CAIC. Se encontró que más del 50% de las responsables del grupo tienen una edad entre 30 y 50 años, se obtuvo que la edad influye en el método de trabajo de las docentes y en ocasiones se resisten al cambio que requieren los programas y la atención infantil.

En el *segundo nivel de operación* participación de los padres y madres de familia y la comunidad en conjunto, la información obtenida permitió identificar el perfil de los padres de familia: los usuarios son madres de familia dedicadas al hogar; se tiene una población relativamente joven. El centro ofrece pocas oportunidades de participación a los padres y madres de familia.

En el *tercer nivel de operación* apoyo municipal, se encontró que las decisiones a nivel municipal influyen en la mejora de la calidad y fortalecimiento de los servicios que se ofrece, en beneficio de los niños y niñas.

En el *cuarto nivel y quinto nivel de operación* coordinación estatal y nacional, se encontró la necesidad de incrementar el personal de coordinación y apoyo a los servicios. La mayoría de los centros siguen los programas asistenciales y educativos. La actualización y capacitación es constante, pero a pesar de ello los contenidos son limitados.

#### *Evaluación CAIC, 2015*

Esta evaluación se realizó a los CAIC, se denominó *Evaluación de Diseño a los Centros de Asistencia Infantil Comunitarios*. Dicha evaluación fue solicitada por parte del DIF del Estado de Hidalgo a cargo de la directora Lic. Luz Elena Sánchez Tello. Se inició en octubre de 2015 y se concluyó en diciembre del mismo año. Esta evaluación fue supervisada por parte de Jorge Valverde Islas, responsable del seguimiento de la evaluación y área administrativa y fue D&T Consultores S. A. de C.V. la instancia evaluadora que se contrató por parte de la Unidad Técnica de Evaluación del Desempeño (UTED), teniendo como finalidad evaluar el diseño de los CAIC, para verificar que su organización, función y resultados coincidan con lo establecido de dicho programa.

La evaluación realizada tuvo como objetivo general: evaluar el diseño del Programa Centros de Atención Infantil Comunitarios (CAIC) con la finalidad de proporcionar información que retroalimente su diseño, gestión y resultados (Valverde, 2015).

Sus objetivos específicos consistieron en:

- “analizar la justificación de la creación y diseño del programa
- identificar y analizar su vinculación con la planeación sectorial y nacional
- identificar a sus poblaciones y mecanismos de atención
- analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos
- analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable
- identificar el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas
- identificar posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.” (Valverde, 2015, p.1)

La metodología utilizada se basó en la elaboración de instrumentos de evaluación consistieron en cuestionarios y entrevistas la UTED retomó el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño propuesto por CONEVAL publicado en 2015, adecuándolo en función de las necesidades y requerimientos de los temas evaluados.

Dicha evaluación se llevó a cabo a través de un análisis de gabinete que consistió en dar respuesta a un total de 30 preguntas, agrupadas en siete secciones.

Dentro de los resultados que arrojó la evaluación se mencionan los siguientes:

- El programa CAIC se complementa y coincide con varios programas pertenecientes al Sistema Nacional de Estancias Infantiles, en los que destacan: Centro de Desarrollo Infantil (CENDI-SEP), CADI-DIF, Estancias Infantiles, Centros de Educación Inicial, Guarderías del IMSS, entre otros. Son complementarios en cuanto a que atienden un sector de la población que no cuenta con acceso a la seguridad social y coinciden con otros que se encuentran atendiendo este sector mencionando, con diferencias en rango de edades y actividades.
- El programa CAIC ofrece los servicios de atención social a través de educación preescolar y cuidados a la salud a los niños y niñas entre 3 y 5 años 11 meses de edad en abandono temporal, hijos de madres y padres trabajadores que no cuentan

con acceso a la seguridad social, sus ingresos son menores a dos salarios mínimos y habitan en zonas urbanas o suburbanas socialmente rezagadas.

Como parte de los resultados que arrojó la evaluación a continuación se describen los siguientes:

- El programa presenta documentos que buscan justificar su diseño en relación a la problemática que manifiesta como el abandono temporal de la población vulnerable que requiere el servicio. Si bien manifiesta un diagnóstico en documentos como los Programas Operativos Anuales, no cuentan con un diagnóstico riguroso que explique la problemática de manera extensa y oportuna.
- Considera conveniente revisar las Reglas de Operación y replantear los objetivos particulares en relación a la problemática que atiende el programa.
- Falta de claridad en el programa respecto si el servicio que ofrecen está dirigido a trabajadores sin seguridad social o familias vulnerables (Valverde, 2015).

Por lo encontrado dentro de los resultados, la instancia evaluadora D&T Consultores S. A. de C.V, realizó como parte del informe las siguientes sugerencias:

- 1- Explicar detenidamente la problemática, mediante un diagnóstico riguroso
- 2- Revisar enfoque de “asistencia social”, “integridad”, sobre el servicio que ofrecen.
- 3- Describir de manera más amplia el modelo educativo.
- 4- Definir que termino utilizaran “vulnerabilidad social” o “marginación”
- 5- Realizar una investigación para conocer los principales factores del abandono temporal de la población de CAIC.
- 6- Tener identificadas las zonas y la población que tengan las características que requiere el programa para ser beneficiario de sus servicios.
- 7- Conocer su enfoque proveniente a la dependencia que pertenece: asistencia social y desarrollo familiar.
- 8- Agregar información en el portal acerca del seguimiento y ajustar los términos a la rendición de cuentas.

### *Evaluación CADI, 2016*

Otra evaluación con que cuenta el CADI es la realizada en 2016, en donde ya se muestra una evaluación más estructurada, con objetivos más claros y definidos. Esta se efectuó por parte de estudiantes que participaban en el programa CADI, con el fin de conocer los servicios y la atención que brinda el personal del mismo.

Se contó con un instrumento dirigido a padres de familia; este abordó los siguientes indicadores:

- Servicio en general de CADI
- Funciones del personal
- Asistencia del personal
- Actividades pedagógicas
- Alimentación

En el instrumento dirigido al personal y supervisión de CADI, los indicadores fueron:

- Actitudes y actividades del personal
- Funciones de trabajo social
- Horarios y estándares de higiene en el área de cocina
- Personal de supervisión

Como se puede observar en los antecedentes de evaluación, son muy pocas las evaluaciones que ha tenido el CADI, tomando en cuenta que la evaluación que se llevó a cabo en el 2003, se trabajó con los estados Colima, Jalisco, Morelos, Puebla y Veracruz y que no hay un registro de los resultados obtenidos de la evaluación que se realizó en el 2016, por lo que no hay un estudio sobre cómo operan los CADI de la Ciudad de México y por tanto de las cosas que pueden modificarse para su mejoramiento. Esto no permite tener un seguimiento del funcionamiento de los centros, por lo que es necesario tener datos que favorezcan conocer las características con que operan los CADI de la CDMX, esto con la finalidad de realizar nuevos planes de trabajo, capacitación de su personal y estrategias de atención, para la mejora del centro y para que se cumplan los propósitos de atención al desarrollo de los niños que atienden.

De ahí surge la necesidad por parte de CADI de que las practicantes participaran en el programa de evaluación de CADI y así generar una propuesta de evaluación de los distintos centros que operan en la Ciudad de México.

#### ***2.4. Desarrollo de las prácticas profesionales***

Dentro del plan de estudios de la licenciatura en Psicología Educativa, los estudiantes con el 70% de créditos realizan sus prácticas en una de las instituciones con la que la universidad tenga un acuerdo. Los talleres de práctica son la conclusión de la formación como psicólogas educativas. Cada año, la comisión de prácticas profesionales realiza una plática informativa al finalizar el sexto semestre, para dar a conocer las instituciones que en esa generación serán opciones de formación profesional; las practicantes decidieron realizar sus prácticas profesionales en el programa de evaluación de los CADI y con ello, obtener experiencia profesional, que es la que aquí se reporta.

El programa de evaluación CADI tuvo como propósito que las practicantes, a partir de los conocimientos y habilidades desarrolladas durante su formación, diseñaran instrumentos con la finalidad de evaluar la calidad del servicio que brindan los CADI.

En este informe se da a conocer las tareas realizadas en la Subdirección de evaluación, dando cuenta de la búsqueda y organización de la información disponible sobre evaluación, diseño del propósito de la evaluación, el proceso de elaboración de la estrategia de obtención de información y de los resultados obtenidos.

Como se dijo anteriormente, los CADI con los que se trabajó participaron en distintos momentos de la evaluación por cuestiones de logística de la Subdirección de evaluación. La figura 3 muestra el proceso seguido en las actividades solicitadas a las practicantes. El trabajo realizado en el marco de las prácticas profesionales se organiza para este trabajo en tres fases.

Como primera fase, se encuentra la inserción a la institución, en ella se describe el primer acercamiento con el centro, las reuniones y los acuerdos establecidos en la universidad y en la subdirección de CADI con los tutores de la institución, así como las visitas y

observaciones realizadas en los diferentes CADI; como segunda fase, se encuentra el diseño de los cuestionarios, el guion de la entrevista y la aplicación de la prueba piloto en las instalaciones de la subdirección de CADI ; finalmente, en la tercera fase se muestran los resultados de las observaciones, de la prueba piloto, los ajustes a los instrumentos, la aplicación de los mismos y se describe el análisis de la información obtenida por la aplicación de los cuestionarios dirigidos a los padres de familia y a la coordinadora y de la entrevista a las maestras.

Figura 3. Proceso de las actividades realizadas en el periodo de prácticas profesionales

FASES	ACTIVIDAD	ESCENARIO
Fase I Inserción a la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del programa CADI por parte del área de evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Pedagógica (UPN)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos del programa-practicantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de evaluación de la subdirección de CADI</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CADI 17</li> <li>• CADI Juárez Maza</li> <li>• CADI Ruiz Cortines</li> </ul>
Fase II Diseño de instrumentos y prueba piloto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de cuestionario para padres de familia y coordinadora</li> <li>• Diseño de entrevista a maestras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de evaluación de la subdirección de CADI</li> <li>• UPN</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de prueba piloto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de evaluación de la subdirección de CADI</li> </ul>
Fase III Informe de la aplicación de instrumentos y entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de observaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CADI Familia Juárez Maza</li> <li>• CADI 17</li> <li>• CADI Adolfo Ruiz Cortines</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de prueba piloto</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión por expertos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPN</li> <li>• CADI Juárez Maza</li> <li>• CADI Ajusco</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes a los instrumentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPN</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de cuestionario a coordinadora y entrevista a maestras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CADI Juárez Maza</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de cuestionario a coordinadora y padres de familia y entrevista a maestras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CADI Ajusco</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los resultados de la aplicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Pedagógica Nacional</li> </ul>

#### *2.4.1. Fase I. Inserción a la institución*

Se tuvo una primera reunión en la Universidad Pedagógica Nacional Ajusco con personal de la Subdirección de evaluación de CADI, quienes realizaron una presentación sobre lo que es CADI, cuál es su función, qué personal labora en el centro y los objetivos específicos de la evaluación que se llevó a cabo por estudiantes de generaciones anteriores, quienes realizaron sus prácticas profesionales en este programa.

Como primera tarea se solicitó a las practicantes realizar una investigación a través de revistas científicas y libros sobre el concepto de calidad, calidad del servicio y evaluación. Se propuso definir qué es calidad y evaluación, retomando el concepto de acuerdo con las diferentes instituciones gubernamentales.

Con la finalidad de conocer el centro, se realizó una investigación sobre el CADI, qué es, cómo surgió, cuál es su propósito, cómo está compuesto y en qué consiste.

En una segunda reunión en el área de evaluación de la Subdirección de CADI, las practicantes presentaron los avances de la información solicitada en la primera reunión; se llegó al acuerdo de comenzar a trabajar en un sólo documento y proponer estrategias para llevar a cabo la evaluación.

En una tercera reunión se realizaron por primera vez visitas a 3 CADI con el propósito de tener información acerca de la interacción entre el personal, conocer las instalaciones y el contexto.

Como parte de esta primera fase, se llevaron a cabo observaciones en tres CADI. Se entiende por observación, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007) una técnica de recolección que consiste en un registro sistemático de comportamientos, relaciones, ambientes o sucesos, su propósito esencial es descubrir categorías y patrones. A través de las observaciones se obtendría información sobre cómo están conformados y organizados los CADI y se recopilaría información útil para diseñar y elaborar los instrumentos de evaluación, se realizó el siguiente listado de categorías de lo que se pretendía observar:

- Organización de los centros

- Infraestructura (aulas, comedor, consultorio médico y dental, biblioteca, patio y medidas de seguridad).
- Número de alumnos por grupo
- Personal con el que cuenta CADI
- Rutina de actividades de los infantes

Los resultados de las observaciones realizadas a los CADI serán presentadas más adelante en la Fase III. Informe de la aplicación de instrumentos.

#### *2.4.2. Fase II. Diseño de instrumentos y prueba piloto*

Las tareas asignadas para el trabajo de evaluación fueron muy específicas, ya que el propósito era claro: desde la primera reunión se informó a las practicantes que tenían que presentar una propuesta de evaluación, un documento con referentes teóricos para poder sustentar el objetivo de la evaluación, los ítems que vendrían en los instrumentos, así como realizar un análisis de los resultados y poder justificar las decisiones que se tomaron para realizar una propuesta de mejora.

El propósito de la evaluación de los CADI es presentar ante las autoridades del área de evaluación un documento que muestre datos comprobables a través de cuestionarios, entrevistas y observaciones de cómo es la calidad del servicio que brindan los CADI actualmente y cuáles serían los cambios que deberían realizarse a fin de que el servicio que brindan sea óptimo y de buena calidad.

Se diseñó el propósito de la evaluación, que fue evaluar el servicio que se brinda en dos Centros asistenciales de desarrollo infantil (CADI), detectando sus principales fortalezas y necesidades, con el fin de sustentar los ajustes y decisiones de intervención pertinentes para intervenir en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen.

Participó el personal operativo, el cual incluye a la coordinadora de cada CADI visitado, puericultistas, cuidadoras/educadoras, trabajadoras sociales, cocineras, auxiliares (cocina y limpieza) y seguridad; y a las madres y padres de familia, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años a cargo de los niños y niñas.

De los 35 CADI que se encontraban operando, las practicantes habían considerado trabajar con 15 de ellos. Debido a las dificultades que se presentaron durante el proceso como fue el

cierre de algunos centros por el sismo del 19 de septiembre de 2017 y el que la subdirección de CADI no contaba con el documento pertinente (en este caso con el permiso por parte de la Dirección General de DIF), el cual les permitiría a las practicantes realizar la evaluación al personal de base, ya que por cuestiones sindicales se encuentran respaldados ante cualquier evaluación, por lo anterior, únicamente se tuvo acceso a cuatro centros en los cuales la plantilla cuenta con personal de honorarios, en los cuatro centros se realizaron observaciones y sólo en dos se aplicaron los instrumentos.

Los CADI que participaron fueron:

- Coyoacán CDC Adolfo Ruiz Cortines
- Coyoacán CDC Familia Juárez Maza (aplicación de instrumentos)
- Álvaro Obregón CADI 17
- CADI Ajusco Tlalpan (aplicación de los instrumentos)

Dentro de la evaluación se diseñaron dos cuestionarios y guiones de entrevista:

Se entiende por cuestionario un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a evaluar (Hernández, Fernández y Baptista, 2007). El primer cuestionario estuvo dirigido a los padres de familia, se conformó por 10 preguntas y tuvo la finalidad de evaluar el servicio que ofrece el CADI. El cuestionario fue de cuatro categorías de respuesta que oscila entre 1 (excelente) y 4 (malo). Las puntuaciones altas del cuestionario reflejan una mejor percepción por parte de los padres y madres de familia sobre la calidad de los servicios, en tanto que puntuaciones bajas del cuestionario reflejan una percepción inferior de la calidad de los servicios. Este se entregó a los padres de familia, donde marcarían respecto de cada afirmación la categoría que mejor describiera su respuesta. El cuestionario se divide en cinco áreas: servicio en general, función y trato del personal, educativo asistencial, higiene y seguridad y alimentación) (ver anexo 2).

El segundo instrumento consistió en un cuestionario dirigido a las coordinadoras de cada centro para evaluación de su personal docente. El cuestionario está conformado por 20 preguntas, de las cuales 8 ítems están enfocados a la actividad docente, se tomaron como categorías desempeño, jornada laboral, trato de las docentes hacia los niños y niñas, aptitudes e inclusión; 10 ítems enfocados a las estrategias de enseñanza en donde se

consideró como categorías la planeación, estrategias de enseñanza, conocimiento del desarrollo infantil, preparación del personal, retroalimentación en clase y comunicación; por último, se elaboraron dos ítems dirigidos a evaluar el área de trabajo social, donde se consideró su plan de trabajo su organización y eficacia (anexo 3).

Como parte de las prácticas, se elaboró un guion de entrevista para las maestras (ver anexo 4). Una entrevista se concibe como el momento en que el entrevistado es sometido a un interrogatorio por el entrevistador (Vallejos, Ortí y Agudo, 2007). El guion de entrevista se conformó por 10 preguntas dirigidas a las maestras del CADI, donde se incluyeron como categorías: desempeño del personal, trabajo colaborativo, comunicación, preparación y capacitación del personal y acciones de apoyo a niños y niñas con discapacidad.

Los dos cuestionarios se sometieron a una prueba piloto a fin de que las practicantes se familiarizaran con el lenguaje de los participantes y así poder ajustar las preguntas, haciendo las modificaciones pertinentes para obtener la información que se busca y así lograr el objetivo del cuestionario. Con el fin de conocer algunas características de la población es conveniente realizar un estudio piloto de los instrumentos, para que a partir de ello se consideren dichas características de la población al momento de configurar el cuestionario (Vallejos, Ortí y Agudo, 2007).

La prueba piloto se realizó dentro de las instalaciones del área de evaluación de CADI. Se seleccionó como participantes de la prueba piloto a personal técnico de la misma subdirección y a una madre de familia que asiste a esta. De aquí en adelante, las participantes, maestras y coordinadoras de los distintos CADI serán nombradas bajo un seudónimo, a fin de proteger su identidad de acuerdo con el código ético del psicólogo, y para facilitar la lectura de los resultados de la aplicación de cuestionarios y entrevistas.

En la prueba piloto participaron: como madre de familia, Andrea, de 38 años, quien trabaja como administrativa en el DIF y tiene solo un hijo el cual está inscrito en CADI. Como coordinadoras, participó: Karla, de 53 años, es ex coordinadora de un CADI y Rita de 45 años Supervisora de CADI.

Para la aplicación de los instrumentos, estos se entregaron a las participantes, se explicó que propósito de la prueba piloto era mejorar los cuestionarios y posteriormente, realizar

una evaluación que posibilitara mejorar el servicio que brindan los CADI, se dieron instrucciones sobre las opciones que tenían como respuestas y así considerar la más oportuna para poder contestar, se les entregó un consentimiento informado a cada participante, asegurando la confidencialidad de sus respuestas.

#### *2.4.3. Fase III. Informe de la aplicación de instrumentos.*

Se realizaron visitas a diferentes CADI para conocer al personal y detectar características del centro, así como necesidades o situaciones que pudieran representar alguna problemática.

Se realizó una visita al CADI 17 *San Ángel*, CADI *Familia Juárez Maza*, CADI *Adolfo Ruiz Cortines* y *Ajusco Tlalpan* dichas observaciones sirvieron para determinar los principales alcances en el diseño de los tres instrumentos, así como en sus áreas a evaluar.

*CADI 17 San Ángel.* Es una instalación únicamente para CADI y un edificio compartido con la SEP. En un horario de 9:00 a 14:00 existe gran número de personal dentro de este centro: maestras, doctoras, dentista, trabajadora social, coordinadora, personal de limpieza, personal de cocina y personal de seguridad, por lo que es un centro muy completo en cuanto a servicios; sin embargo, atiende a muy pocos niños y niñas, los cuales están distribuidos en Maternal A-1 el cual se conforma por 6 alumnos, Maternal B-1 con 7, Maternal B2 con 7, Lactantes con 5, Preescolar 2 con 11 y Preescolar 3 con 9, el área de trabajo social se encarga de difundir y promover el servicio que ofrece el CADI y de realizar estudios socioeconómicos a los padres y madres de familia que solicitantes del servicio. La estructura arquitectónica es muy antigua, por lo que el edificio presenta daños.

*El CADI Familia Juárez Maza.* Pertenece a un CDC en donde las instalaciones son amplias y se encuentran en buenas condiciones; en este centro ofrecen distintas actividades al público en general, como: biblioteca pública, INEA, zumba y entre otros. Este CADI cuenta con Maternal B1 el cual se conforma por 8 alumnos, Maternal B2 con 11, Maternal B3 con 9, Preescolar 1 con 7, Preescolar 2 con 8 y Preescolar 3 con 11.

El personal con el que cuenta este centro se compone de maestras, coordinadora, personal de cocina, personal de limpieza y tres practicantes de la UPN. Cuenta con una biblioteca para los niños, la cual anteriormente era una casita para jugar. Las maestras le hicieron

algunos arreglos de pintura y limpieza; este CADI también cuenta con un patio en la parte trasera y un juego de resbaladilla. Su cocina y comedor se encuentran en buenas condiciones de espacio e higiene. En este CADI se observó la asistencia de pocos alumnos.

Al momento de la observación se detectaron algunos problemas de comunicación y trabajo colaborativo entre maestras. La coordinadora del CADI refiere que existen problemas de comunicación entre algunas de las maestras, así como con ella misma, lo que genera una situación difícil para el trabajo.

*CADI Adolfo Ruiz Cortines.* Este pertenece a un CDC que ofrece diversos servicios al público en general como son actividades lúdicas, yoga, INEA y zumba. Este CADI cuenta con maternal y se integra por 5 alumnos, lactantes B-1 y con 7, maternal B-2 con 8 y maternal B-3 con 7. A pesar de ser un centro demasiado pequeño y con carencias de mobiliario, se percibe compañerismo y muy buena actitud por parte del personal; las maestras demuestran dedicación y paciencia con los niños y las niñas, así como mucha creatividad para sus actividades y decoración de aulas. Se observa un mayor número de alumnos en comparación con los CADI anteriormente descritos.

*CADI Ajusco Tlalpan.* El día 27 de junio de 2018 se visitó el CADI *Ajusco* con la finalidad de comenzar a aplicar los instrumentos. Una vez que se ingresó al centro, se observó que se encuentra en buenas condiciones y cuenta con varios servicios entre ellos servicio de comedor para los niños y niñas de CADI, cuenta con un auditorio, canchas deportivas, un estacionamiento y elevador; también se ofrecen cursos de natación, de teatro y baile al público en general y se observa que hay un mayor número de niños inscritos en este CADI por lo que los grupos se dividen en lactantes y se integra por 4 alumnos, maternal A con 9, maternal B-1 con 9 y maternal B2 con 9. El personal con el que cuenta CADI son cuatro docentes por honorarios, una coordinadora, una trabajadora social, un director del centro, un médico y personal para el área de alimentos.

Antes de aplicar los instrumentos, las practicantes estuvieron presentes en el proceso de rendición de cuentas del CADI *Ajusco*, lo cual consiste en presentar a las autoridades del DIF y a los padres de familia las actividades y el desarrollo de habilidades que adquirieron los niños y niñas durante el periodo.

### *2.4.3.1 Resultados de la prueba piloto*

Durante el proceso de aplicación de la prueba piloto se observó que las instrucciones y algunas preguntas no estaban redactadas de forma clara, ya que manifestaron dudas al respecto. Al término de la aplicación las participantes sugirieron algunos cambios de orden y redacción de las preguntas para la mejora del cuestionario que se describen a continuación.

Una vez aplicados los cuestionarios se analizaron las respuestas, así como las recomendaciones de los participantes sobre el proceso de aplicación y el instrumento, se procedió a realizar ajustes de redacción al cuestionario y entrevista; así mismo, se observó que algunos ítems del cuestionario dirigido a los padres de familia prestaban confusiones en cuanto al orden y redacción, por lo que se realizaron ajustes a los instrumentos por parte de las practicantes y la persona responsable del programa de evaluación. Se consideró pertinente realizar ajustes en los instrumentos a partir de los resultados de la prueba piloto. Algunos de los cambios consistieron en iniciar con preguntas generales sobre el estado civil, el sexo, la edad, ocupación, nivel educativo y el puesto en una institución o trabajo. Se consideró pertinente para el cuestionario iniciar con un apartado con las características antes mencionadas, no solo para brindar confianza a la persona que responde, sino también para tener mayor información acerca de la persona a quien se le aplicaría el cuestionario y contextualizar sus respuestas.

Así mismo se consideró que el lenguaje utilizado en las preguntas debe ser apropiado para que no se preste a confusiones. En algunos casos se realizaron ajustes de redacción para evitar que la pregunta sugiera una respuesta, y se aseguró que la redacción quedara clara.

A continuación se presentan las modificaciones realizadas a cada cuestionario y entrevista.

Modificaciones a la entrevista:

- En la pregunta 1 y 7 se realizaron ajustes de redacción.

- Se agregaron dos preguntas más, ahora se encuentran en el número 8 y 9.
- Algunas preguntas cambiaron de orden numérico debido a las preguntas que se agregaron.

#### Modificaciones al cuestionario dirigido a los padres y madres de familia

- Se agregó un apartado para los datos generales de los padres de familia.
- El cuestionario se dividió en cinco áreas: servicio en general, función y trato del personal, educativo asistencial, higiene y seguridad y alimentación.
- Algunas preguntas se movieron de orden y se reagruparon.
- En la pregunta 1, se realizaron ajustes de redacción.
- Se agregaron dos preguntas más, la 7 y 8 que se encuentran en el área de higiene y seguridad.

#### Modificaciones al cuestionario dirigido a la coordinadora del centro:

- Se cambió la forma de responderlo: las coordinadoras tenían que especificar el número de maestras que cumplían o no con el criterio mencionado.
- Se cambió la opción de respuesta *otra* a la opción de *principales motivos*.
- Se realizaron ajustes de redacción a todas las preguntas.
- Se agregaron las preguntas 9 y 10 sobre las funciones de la Trabajadora Social en el área de evaluación docente.

Una vez realizadas las modificaciones a los instrumentos y entrevista, se llevó a cabo una revisión por tres expertos (ver Figura 4), los cuales aportaron de manera significativa ya que cuentan con un perfil y experiencia en el campo de evaluación que ayudo para la aprobación de los instrumentos y entrevista y así posteriormente llevar a cabo la aplicación de los mismos.

Figura 4. Formación y experiencia profesional de los expertos

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Experiencia profesional</b>
1	Licenciatura en Psicología, especialidad en el método Montessori y maestría en terapia familiar	4 años de experiencia en docencia a nivel superior
2	Licenciatura en Psicología Educativa con diplomado en adicciones por la UNAM y fomento cultural a la infancia	4 años de experiencia como Jefe de unidad departamental de evaluación del servicio CADI. 3 años de experiencia como responsable del área de capacitación infantil y juvenil, en fomento cultural infantil. 3 años de experiencia como asesor y guía pedagógico de nivel universidad y preparatoria en la subsecretaria del sistema penitenciario del distrito federal.
3	Maestría en desarrollo educativo	10 años de experiencia en docencia a nivel superior

En los anexos 2, 3 y 4 puede observarse la versión final de cada instrumento.

Hasta este punto se describieron los resultados de las observaciones que dieron pauta a la elaboración de los cuestionarios y el guion de entrevista, los resultados de la prueba piloto que permitieron realizar las modificaciones necesarias a los instrumentos y la revisión de los mismos por expertos. Posteriormente, se procedió a la aplicación de los instrumentos y entrevista en dos de los CADI, la información obtenida se presenta a continuación.

#### *2.4.3.2. Resultados de la aplicación de instrumentos*

Debido al poco acceso que se les brindó a las practicantes para ingresar a los CADI para la aplicación de los instrumentos, únicamente pudieron aplicar en dos centros, el CADI *Juárez Maza* y el CADI *Ajusco Tlalpan*.

CADI *Juárez Maza*, se aplicaron únicamente dos de los tres instrumentos, el cuestionario a la coordinadora y la entrevista a dos maestras; la escala no se aplicó debido a que se les permitió el acceso a las practicantes al CADI en un horario diferente en que se encuentran los padres de familia. Así mismo, se entrevistó a dos maestras de preescolar de este CADI. Primero se entrevistó a la maestra Martha, la cual menciona que la coordinadora Caro, es responsable y muy flexible; que a través de las juntas aclaran problemáticas que se llegan a presentar y a través de ello llegan a acuerdos y atienden la situación presentada.

La maestra Martha considera que sí existe un trabajo colaborativo entre Caro y las maestras, que la relación es cordial y que asume con responsabilidad las problemáticas que se presentan en el centro; que siempre toma en cuenta la opinión de las maestras cuando propone proyectos o actividades, y por último menciona que Caro promueve la capacitación y actualización del personal docente; que gestiona programas de capacitación como protección civil y primeros auxilios para todo su personal y que cuando se detecta alguna necesidad o problema en alguno de los niños y niñas, los canaliza a instituciones especializadas.

La segunda entrevista se realizó a la maestra Mari, ella comenta que desde su perspectiva, Caro es quien organiza el CADI y resuelve las situaciones que se presentan, refiere que el desempeño de su coordinadora es bueno, ya que cuando ha tenido una situación o problemática lo resuelve, la escucha y ven cómo lo pueden resolver juntas. También que el plan que realiza la coordinadora les permite que hagan propuestas, por ejemplo, ella organizaría la salida de los alumnos de tercero, presentó una propuesta a la coordinadora, quien al leerla sugirió algunos cambios, pero todo a partir de la propuesta original de la maestra.

El trabajo colaborativo sí existe, ya que, si se suscita un problema, primero lo platican los involucrados y ven cuál es la alternativa o la coordinadora les pregunta cuál es su

propuesta. De acuerdo con esto existe trabajo colaborativo entre la coordinadora y las maestras.

Sin embargo, cualquier autorización de cambio tiene que pasar primero por la coordinadora, por ejemplo, en un evento para el que no se contaba con equipo de sonido, la coordinadora dio la opción de conseguir el equipo necesario con el director.

La maestra Mari menciona que tienen una buena relación con Caro, que es poco el tiempo que conviven ya que en ocasiones solo se frecuentan en la hora del recreo de los niños, en la hora de la comida o en las juntas de consejo técnico. Considera que es cordial, y en ocasiones realizan actividades en conjunto, como elaborar piñatas y desayunar todas juntas.

Sobre las problemáticas que se presentan con la coordinadora y las maestras comenta que se han dado conflictos entre Caro y algunas maestras sin embargo ella desconoce los motivos, considera que la coordinadora sí resuelve las problemáticas, por ejemplo: el año pasado la apoyó con los padres de familia de dos niños que eran muy inquietos.

La maestra Mari menciona que le comunica cualquier situación a la coordinadora para que esté al tanto para tener su respaldo. En una ocasión la coordinadora no estuvo de acuerdo con una situación; sin embargo, se lo hizo saber en privado: nunca delante de los niños. Constantemente está entrando a los grupos sólo para supervisar el trabajo que se hace con los niños.

En cuanto a las actividades, menciona que la coordinadora toma en cuenta a todas las maestras, por ejemplo, en diciembre le tocó organizar a maternal A y cada mes le toca la ceremonia o festividad a un grupo. Si es maternal, son dos maestras por grupo y ellas organizan juntas; en preescolar únicamente es una por grupo, por lo que le toca organizar sola. Cada mes tienen que organizar qué se va hacer o va a dar si es una festividad: de esta manera se les toma en cuenta sus ideas, propuestas y creatividad de cada una de las maestras.

Respecto de las capacitaciones y actualizaciones, cada año reciben un curso de capacitación y la coordinadora propone que vayan todas, pero a veces esto es a criterio de las oficinas del DIF. Caro ha pedido más cursos, pero DIF tiene un procedimiento distinto; sin

embargo, afirma la maestra, que la coordinadora se interesa por preguntar qué curso prefieren sus maestras.

Caro está al pendiente de situaciones que requieran apoyo, incluso a veces los papás acuden directamente con la coordinadora cuando necesitan algo y no con las maestras, ella les va informando a las maestras cómo va el proceso. También ha apoyado en la canalización de algún niño a instituciones especiales cuando esto ha sido necesario.

La maestra Mari refiere que ha recibido capacitación de primeros auxilios en un CADI de Xochimilco, y que le ha sido útil, por ejemplo, para casos como el sismo del pasado 19 de septiembre. Sugirió la utilidad de que brinden más cursos, los cuales se podrían hacer los días de junta de Consejo Técnico, así no se afectaría a los niños. Refiere la importancia de trabajar sobre temas de relaciones humanas para generar un ambiente agradable que puedan percibir los niños. Propone que les den cursos específicos de acuerdo con las necesidades de cada CADI porque a veces todos reciben la misma capacitación, lo que hace que algunas maestras tomen el mismo curso varias veces.

Se encontró que en este CADI las maestras no tienen claridad acerca de las funciones de la coordinadora; no obstante, mencionan que existe buena disposición por su parte para apoyarlas, así como apertura a la hora de proponer o sugerir alguna actividad, festividad o resolución de algún conflicto, así mismo, consideran una ventaja que se les asigne a cada maestra el manejo del tema del mes para que cada una pueda tener la oportunidad y libertad de demostrar sus habilidades y su creatividad.

De acuerdo con la información que se obtuvo del instrumento de evaluación hacia el personal docente de CADI, Caro menciona que las maestras no cubren el total de horas laborales que les corresponden, ya sea por motivos personales o bien por derecho laboral y que el incentivo que se les brinda por puntualidad lejos de ser un motivo para llegar temprano, lo toman como algo perdido: si ya llegan tarde un día ya no hacen el esfuerzo de llegar el resto del mes temprano siendo que ya perdieron el incentivo, su puntualidad está condicionada por el premio de puntualidad.

La coordinadora menciona que las maestras no muestran estrategias ni didáctica para desarrollar sus actividades con los niños y niñas; afirma que las maestras se resisten al

cambio y actualización respecto a su práctica de enseñanza y que su interés está más enfocado en quedar bien con los padres de familia y que se hable bien de la maestra a la hora de presentar trabajos (cantidad), pero que no están comprometidas con los niños y niñas para que tengan un buen desarrollo de aprendizaje, actitudinal y emocional (calidad).

Se obtiene de la entrevista a las maestras es que la coordinadora Caro tiene un buen desempeño en su función. Tanto Caro como Mari coinciden que una problemática importante a resolver es la falta compromiso que hay por parte de algunas maestras, ya que consideran que el trato que reciben los niños, niñas y padres de familia no es el adecuado.

Debido a que las maestras se resisten al cambio y actualización del método de trabajo que realizan, es importante destacar la necesidad que se presenta en el centro en cuanto la falta de una capacitación constante de estrategias de enseñanza, temas de conducta, límites y sensibilizar al personal docente sobre el trato que deben recibir los niños, niñas y padres de familia.

**CADI Ajusco Tlalpan**, en este CADI se realizó aplicación de los tres instrumentos, ya que se llevaría a cabo la rendición de cuentas de dicho centro, lo cual facilitó a las practicantes la aplicación de los instrumentos, el cuestionario a la coordinadora, la entrevista a las maestras y la escala a los padres de familia.

Las maestras con su respectivo grupo realizaron actividades en auditorio del CADI para poder mostrar tanto a los padres de familia como a las autoridades de DIF CDMX los avances que obtuvieron los niños y niñas durante el ciclo escolar 2017-2018.

En el anexo 5 puede observarse más evidencias de la rendición de cuentas de este CADI.

El cuestionario se aplicó a dos madres de familia. La primera aplicación fue a una madre de familia, de 33 años la cual será llamada Fabiola, su nivel de estudios es licenciatura y su hija se encuentra inscrita en el grupo de lactantes.

De acuerdo con el cuestionario aplicado, la madre de familia Fabiola, menciona que el servicio en general del CADI es bueno; en el apartado de función y trato del personal lo coloca entre el rango excelente y bueno; en el apartado de higiene, considera que la limpieza del centro es excelente; así como las instalaciones del centro son buenas,

adecuadas y seguras para su hijo y en el área de alimentación califica de excelentes a los alimentos que se proporcionan a los niños en el CADI. Por último, sugiere que se implementen actividades deportivas.

En la segunda aplicación del cuestionario de acuerdo con las respuestas que dio la madre de familia a la cual llamaremos Itzel, refiere en general que el servicio que ofrece CADI es excelente, así como todas sus respuestas de cada reactivo de dicha escala, haciendo como comentario y sugerencia que CADI ofreciera también preescolar 2 y 3.

Dentro de la aplicación de la entrevista a tres de las maestras del centro, es importante destacar que todas cobran por honorarios, no cuentan con un contrato permanente, prestaciones de ley ni los beneficios con los que cuentan las maestras de base (prestaciones de ley, vales, uniformes, bono sexenal, apoyo económico para la cena y regalo de fin de año y sindicato).

En la entrevista con la maestra Julia, mencionó que el desempeño de la coordinadora Clara es muy bueno; que tiene un buen papel como líder del CADI, ya que tiene muchas propuestas para ellas y les da libertad para expresar sus problemáticas o sugerencias; cuando la maestra asiste a cursos externos les comparte lo que aprendió del curso, ella considera que hay una buena relación entre maestras y coordinadora, ya que las toma en cuenta al momento de tomar decisiones para la mejora del centro. Comenta que existe una gran diferencia entre el personal de base y de honorarios, ya que los cursos que brindan las autoridades del DIF frecuentemente son tomados por las maestras de base y no por las de honorarios, por lo que da a conocer esta inconformidad y sugiere que los cursos puedan ser tomados por todo el personal docente del CADI. Propone temas como maltrato infantil y sobre estrategias de enseñanza. Por último, la maestra Itzel comenta que lleva varios años en el CADI por lo que esperaría que le dieran una plaza o que la subieran a un mejor puesto así mismo le gustaría saber que necesita para obtener la certificación que avale el trabajo que realiza con los niños y niñas.

En la entrevista con la maestra Mónica, se comentó que el desempeño de Clara es muy bueno y eficiente; que tiene un buen papel de acuerdo a su cargo; que constantemente organiza juntas para resolver las problemáticas que se presentan en el CADI. La describe

como una persona muy responsable y muy puntual; menciona que es una persona que sabe dirigir bien el funcionamiento del centro y que existe un buen trabajo colaborativo con las maestras. Comentan que existe un buen trabajo en equipo con todo el personal de CADI, siempre respetando el papel que desempeña como coordinadora. Mónica observa que es una persona que asume con responsabilidad las problemáticas que se presentan en el centro, que siempre les notifica a las maestras de ellos a través de juntas, que trata de darle solución a la situación presentada lo antes posible. La maestra comenta que no ha tomado cursos hasta el momento y que le interesaría tomarlos y que se tocaran temas sobre la relación de los padres y el centro y de planeación. La maestra también menciona que actualmente tienen a un niño con necesidades educativas y que el área médica o psicológica se encarga de canalizarlo. Por último, menciona que constantemente se hacen simulacros de sismo e incendio.

Durante la entrevista con la maestra Miriam, ella mencionó que se acaba de incorporar al centro, pero el tiempo que ha estado, considera que Clara tiene un buen desempeño; que hay una buena retroalimentación por parte de ella; que siempre está al pendiente de las situaciones que se presentan en el CADI. Considera que son un equipo muy unido y que hay un buen trabajo colaborativo entre las maestras y Clara. En cuanto a los cursos que se han impartido, no ha asistido a ninguno pero que le gustaría asistir a algunos cursos cuyos temas fueran sobre planeación y sobre programas educativos, explica que hay un niño que requiere apoyo especial y que Clara en estos casos sólo notifica a los padres del niño sobre la situación que presenta y ellos se encargan de llevarlo con un especialista. Por último, refiere que en el centro se realizan simulacros de incendios y sismos.

La maestra Mireya comentó durante la entrevista que el funcionamiento de Clara dentro de CADI es bueno, menciona que la coordinadora se actualiza, les da propuestas de mejora, existe un trabajo colaborativo entre Clara y maestras, así como una buena relación y comunicación.

Refiere que la coordinadora asume con responsabilidad las problemáticas del CADI. En casos que han necesitado de su apoyo, se da una aportación entre todas, cada una de las maestras aporta una idea .por ejemplo, para el evento de rendición de cuentas, cada maestra llevó una propuesta y entre todas la fueron puliendo. En cuanto a las capacitaciones para las

maestras, menciona que les han comentado de cursos en los que ellas no han asistido, ya que Clara no gestiona ni promueve estas capacitaciones, ya que sólo hay una maestra por grupo y no pueden dejar a los niños solos y además están en el horario completo. Considera que sí les afecta para poder asistir a cursos; sin embargo, a los pocos cursos que sí le ha sido posible asistir le han sido de utilidad. Sugiere que les den un curso sobre discapacidad e inclusión, ya que tienen un pequeño con discapacidad y no saben cómo manejarlo. Por último, comentó que está muy contenta en ese CADI, tanto con sus compañeras y con Clara, así como con el apoyo que los padres de familia le han proporcionado.

Se aplicó el cuestionario a Clara, el cual respondió de manera muy breve, eligiendo sólo una opción ya sea sí o no, sin hacer mayores comentarios. Comentó de manera oral que está muy contenta con su equipo de trabajo, ya que todas participan y existe un buen trabajo colaborativo; reconoce la labor de las maestras y menciona que no está de acuerdo con la jornada laboral, ya que no tiene maestra suplente o de apoyo. Así mismo, menciona que todas las maestras trabajan para lograr el desarrollo integral de los niños y niñas del CADI; sugiere que por parte de las autoridades de DIF CDMX les puedan mandar más personal para apoyar a las maestras y brindar un servicio de mayor calidad.

#### Análisis de la información encontrada

De acuerdo con la información obtenida a través de la aplicación del cuestionario, los padres de familia consideran que el desempeño del personal del CADI Ajusco Tlalpan es excelente; el trabajo que desempeñan las maestras en cuanto a las actividades que realizan con las niñas y niños en el centro, mencionan los padres de familia son adecuadas de acuerdo a la edad de sus hijos e hijas, también consideran que los alimentos que se brindan en el CADI son los adecuados y de buena calidad (área de alimentación) lo cual a los padres de familia les parece muy bien, ya que la alimentación de sus hijos e hijas es una de las cosas que más les interesa y por último, califican como excelente la limpieza del centro y como buenas, seguras y adecuadas las instalaciones del centro (área higiene y seguridad). Con esto las madres de familia del CADI Ajusco, muestran su conformidad y satisfacción en cuanto al servicio que ofrecen en este centro.

Los resultados obtenidos con base en las entrevistas realizadas a las maestras del CADI *Familia Juárez Maza y Ajusco Tlalpan*, reflejan que el desempeño de la coordinadora es

bueno y que es una persona muy responsable y puntual. Consideran que sí hay un trabajo colaborativo entre la coordinadora y maestras; que la coordinadora asume con responsabilidad las problemáticas que se presentan en el centro; promueve cursos de actualización y capacitación del personal docente y que cuando se le notifica que hay una situación de un niño o niña que requiera apoyo especial, ella lleva a cabo un seguimiento y lo canaliza a instituciones especiales (área educativo-asistencial). También las maestras mencionan que se realizan simulacros de sismos e incendios (área higiene y seguridad) de manera constante en el CADI. Por último, las maestras sugieren que les gustaría que se realizarán más cursos en donde se abordaran distintas temáticas como maltrato infantil, relación con los padres de familia y el centro, discapacidad e inclusión y estrategias de enseñanza.

La información que se obtuvo con la aplicación del cuestionario realizado a la coordinadora del CADI *Familia Juárez Maza* es opuesta a la información que se obtuvo del CADI *Ajusco Tlalpan*, ya que la coordinadora del CADI *Familia Juárez Maza* menciona que las maestras de este centro no muestran interés y motivación en las actividades que realizan con los niños, que su trabajo es muy tradicionalista y que les falta compromiso, mientras que la coordinadora del CADI *Ajusco Tlalpan* menciona que las maestras trabajan de manera colaborativa y que están muy comprometidas con su trabajo y sobre todo con los niños (área educativo-asistencial).

Se puede observar que en ambos centros las maestras y coordinadoras requieren que se ofrezcan cursos de capacitación para el personal en temas como maltrato infantil, límites, estrategias de enseñanza y aprendizaje, discapacidad, inclusión y trato con padres de familia y niños.

Las temáticas que las maestras mencionan se deberían considerar, ya que son indispensables en su labor como docente. Como bien menciona Casas y Duran (2003), la preparación de la responsable del grupo es un indicador de calidad en el servicio; por ello es importante mencionar que para que el personal del centro brinde un mejor servicio, es necesario capacitar a su personal cubriendo las necesidades de su personal, como en este caso se deberían de considerar abordar los temas que a las maestras les interesa reforzar. Cabe mencionar que las maestras de CADI comentan que sí les brindan cursos, pero

únicamente enfocados a la planeación docente y en ocasiones estos llegan a ser repetitivos, por lo que puede decirse que las autoridades de CADI se están enfocando más en que sepa organizar sus actividades y están dejando de lado temas que día con día se presentan en el aula y que en muchas ocasiones desconocen cómo actuar ante una situación que se presente.

## **REFLEXIÓN SOBRE EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EDUCATIVO Y LOS APRENDIZAJES OBTENIDOS EN LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

El trabajo realizado como parte de las prácticas profesionales fue favorable para nuestra formación en tanto que contribuyó a la consolidación de los aprendizajes en psicología educativa. Damos cuenta de aquellos que identificamos y que son representativos en este proceso de las prácticas profesionales.

Antes de ingresar a séptimo semestre, la comisión de prácticas profesionales presentó al CADI como una de las opciones donde podrían realizarse las prácticas profesionales. En este podrían realizarse actividades de apoyo al desarrollo de los niños, o diseñando programas de estimulación temprana en apoyo al trabajo de las maestras; o bien, podría participarse en el programa de evaluación, cuyas actividades fueron enunciadas como aplicación de instrumentos, organización y análisis de la información obtenida. Elegimos este último porque visualizamos que podríamos aprender acerca de los procesos de evaluación institucionales en condiciones reales. Las actividades solicitadas por el encargado del Departamento de evaluación de los CADI habían sido acordadas previamente con la comisión de prácticas de la Universidad Pedagógica Nacional.

Puede notarse en este informe que tuvimos que ajustar las actividades solicitadas inicialmente, puesto que los instrumentos para ser aplicados no habían sido diseñados aún, así como no existía una propuesta de evaluación ni una visión clara de la misma. Así que entre los primeros acuerdos con el encargado de la Subdirección de evaluación fue construir una propuesta que sirviera como un primer acercamiento a la evaluación de los centros.

Podemos decir que consolidamos los siguientes aprendizajes de la formación en psicología educativa.

### *Búsqueda y organización de información*

Parte del trabajo realizado incluyó buscar referentes de evaluación sólidos que apoyaran el diseño de la propuesta, considerando el propósito de evaluación y lo que se pretendía evaluar. Se encontraron varias definiciones y modelos de evaluación, por lo que en reuniones con el encargado del Departamento de evaluación se le mostró la información

obtenida, argumentando sobre pros y contras, y se acordó con él cuál sería el modelo de evaluación pertinente. La información que se buscó se orientó sobre evaluaciones previas a CADI, procesos de evaluación y construcción de instrumentos.

Esta es una de las habilidades que debe poner en marcha el psicólogo educativo en el campo profesional, ya que es importante conocer qué se entiende por evaluación y cuál es su finalidad. Un elemento constante en las reuniones para elaborar el programa de evaluación fue acordar lo que se pretendía con la evaluación, ya que, de acuerdo con lo revisado, se pugnaba porque esta no tuviera un carácter de sanción, sino de mejora, se insistió también en que la evaluación no debería consistir exclusivamente en el diseño de instrumentos, sino en el diseño de un programa de evaluación constante que incluyera tanto a las docentes, coordinadora, familias y niños, como las condiciones en que se desarrolla el trabajo de las maestras y el contexto específico de cada CADI.

No obstante lo anterior, en el Programa tenía un interés específico y cierta premura por conocer la forma en que operaban algunos CADI de los que se sabía, presentaban problemáticas. En ese sentido, las observaciones y búsqueda de información se orientó hacia el objetivo de construcción de instrumentos que pudieran aplicarse a los participantes centrales del trabajo en CADI y realizar un análisis de la información obtenida.

También aprendimos en el campo profesional a realizar observaciones y obtener información de ello, siendo cuidadosas de atender a todo aquello que pudiera dar algún dato, por pequeño que fuera. Una de las tareas designadas en el *Programa* fue la elaboración de instrumentos, lo que significó un reto y produjo una gran experiencia de aprendizaje.

Estas habilidades derivaron particularmente de los cursos de la línea Metodológica del plan de estudios de la Licenciatura, así como de la línea de Diseño de programas y materiales educativos, donde entre otras muchas cosas, se revisaron técnicas y procesos de investigación como de evaluación.

### *Trabajo con otros profesionales de la educación*

Una de las actividades frecuentes en el programa fue la participación con profesionales del campo educativo, como psicólogos educativos, licenciadas en educación, pedagogas y puericultistas, por lo que fue importante reconocer y valorar las aportaciones que cada una de ellas hizo al trabajo que desarrollamos. El punto de vista que tiene una psicóloga educativa no necesariamente coincide con el que tiene la puericultista, así que se hizo necesario comprender desde dónde cada quien analiza un mismo fenómeno.

Un elemento central en la realización de los instrumentos de evaluación fue trabajar en equipo, ya que implicó aprender a trabajar de manera coordinada, respetuosa, tolerante, siempre escuchando los puntos de vista, sugiriendo y aprovechando las habilidades que cada quien tiene para poder llevar a cabo el trabajo.

Este aprendizaje fue posible por el tipo de trabajo que se nos solicitó y que llevamos a cabo en el programa y es uno de los propósitos formativos de la licenciatura en psicología educativa.

Específicamente, para esto se recuperó lo aprendido en los cursos de la línea Psicología social, pero también lo aprendido en la experiencia como parte de los grupos de los que formamos parte a lo largo de nuestra carrera.

Valoramos este aprendizaje obtenido y creemos que queda mucho por hacer aún, ya que no siempre fue fácil entender la forma en que otros profesionales explican su quehacer educativo.

### *La función de la evaluación de los procesos educativos*

Si bien, en las prácticas profesionales nos enfocamos en la construcción de instrumentos específicos, podemos decir que esta actividad nos permitió reflexionar en la relevancia que tiene la evaluación para instituciones como el CADI que vayan más allá de evaluar a las personas en concreto y descontextualizadas.

Los resultados de la aplicación dan cuenta de la necesidad de formación que hace falta en el personal docente y sus estrategias de enseñanza en el aula, pero esta no puede ser la única

existente. Con los instrumentos, el tiempo y las condiciones de que dispusimos, no pudimos ir más allá, pero podemos visualizar que la formación del personal tiene que ser una constante que proporcione el sistema CADI, es decir, que se requiere revisar la estructura y operación del sistema, y no poner el foco solo en las maestras.

Esto no invalida el hecho de que la evaluación sea de utilidad, pues es la que permite reconocer aspectos y hacer una revisión más cuidadosa, a fin de encontrar puntos de mejora.

Lo mencionado en este rubro fueron aprendizajes originados en cursos de la línea Diseño de programas y materiales educativos, Psicología social, Desarrollo y aprendizaje, pero también derivados de la reflexión misma efectuada durante el proceso de prácticas profesionales.

#### *Consideración del contexto social y político en los procesos de evaluación*

Uno de nuestros intereses fue conocer la participación de todos los involucrados en el cuidado infantil en los CADI con los que se trabajó e incluso ampliar la selección, sin embargo, esto no fue posible, lo que nos permitió reconocer las políticas sindicales que afectan un proceso de evaluación institucional, ya que hubo resistencia y oposición para la evaluación.

Esto puede ser a causa de concepciones sobre la evaluación que, a lo largo del tiempo, se ha mostrado como algo negativo, de forma que se convierte en una amenaza para el trabajador y en riesgo de perder su empleo. Estos hechos logramos explicarlos con la formación recibida en la línea curricular Socioeducativa y Psicopedagógica, pues entendemos que el momento histórico define procesos institucionales como el de la evaluación, pero a su vez, reconocemos la relevancia de estos como herramienta de mejora.

Hoy en día existe un gran número de instituciones enfocadas en la atención de la primera infancia, tanto particulares como de gobierno, todas estas brindan servicios asistenciales-educativos, por lo que se hace indispensable diseñar criterios y procesos de evaluación donde la participación de los psicólogos educativos sería necesaria.

Debiera ser la evaluación en el ámbito educativo, una condición para la mejora de estas, en donde no solo se evalúe a los alumnos sino también a todos los involucrados y la forma en que estos se organizan. Conforme un proceso de evaluación para la mejora se instaure en las instituciones, la evaluación podrá entenderse como algo necesario para todos.

Por todo lo anterior, cabe reflexionar que una vez diseñados los instrumentos, la forma en que se hizo la aplicación para la evaluación en el programa no se dio de la mejor manera en tanto que el mismo programa no cuenta con las condiciones necesarias, ni de espacios, personal y documentos oficiales que avalen el procedimiento de esta.

Durante el diagnóstico de las evaluaciones anteriores de CADI nos percatamos de que no hay evidencia alguna sobre una evaluación reciente y completa del servicio de los CADI Ciudad de México por del Instituto Nacional de Evaluación Educativa, encargada en ese momento de proporcionar información sobre el estado de la educación.

De forma general, la evaluación debería ser sea entendida como un proceso constante, permanente y como una actividad más en las instituciones educativas que permiten una reflexión profunda y autocrítica sana, pero a su vez, constructiva. Si se entiende la evaluación de esta manera, se permitirá brindar una retroalimentación a la institución y el mejoramiento del centro, institución o programa.

#### *Habilidades comunicativas*

Existe una resistencia notable ante la posibilidad de una evaluación en las instituciones, una de las principales dificultades que se tiene para llevar a cabo esta, es la forma en cómo se maneja y se lleva a cabo.

Con la finalidad de que la aplicación de los instrumentos y entrevistas de evaluación fuera bien recibida por parte de las participantes y en consecuencia, se obtuvieran resultados que condujeran a la mejora de los procesos, hicimos uso de habilidades de comunicación, a partir de entender procesos grupales e institucionales que permitieran tener un mejor acercamiento con la coordinadora, maestras y padres de familia, esto con el fin brindar confianza y seguridad al momento de la aplicación de los instrumentos y con ello pudieran

expresarse de manera más clara y profunda, de tal manera que los resultados arrojaran la información que se pretendía obtener.

Con la aplicación de la entrevista a las maestras interpretamos señales, gestos, la postura y expresiones faciales. Entendemos que todos estos elementos son parte de los procesos de comunicación, algunos de ellos los revisamos teóricamente en cursos de la línea Psicología social de la educación.

A través de las habilidades comunicativas, logramos acercarnos al mundo laboral estableciendo una buena relación con los responsables del programa de evaluación y con los expertos, de esta manera, escuchamos diferentes puntos de vista sobre nuestro trabajo, del mismo modo realizamos propuestas en cuanto a nuestra visión como psicólogas educativas. La universidad nos proporcionó una formación como psicólogas educativas, brindándonos conocimientos teóricos, pero el estar en un escenario en prácticas profesionales, pudimos poner en práctica los conocimientos adquiridos y a través de ello, fue como desarrollamos habilidades.

El trabajo de prácticas profesionales nos permitió conocer la importancia de los CADI para el desarrollo de los niños, ya que pasan gran parte del día y durante los primeros años de su infancia en estos centros, pudimos reflexionar que existen importantes momentos durante su proceso de desarrollo y la necesidad de que este ocurra de la mejor manera. Los CADI juegan un papel de gran responsabilidad pero también de gran compromiso lo cual implicaría que las maestras y todo el personal a cargo de los niños y niñas estén conscientes y reflexionen sobre su desempeño laboral para que los pequeños puedan desarrollar sus capacidades motoras, cognitivas, afectivas y sociales, de lo contrario se estarán limitando su desarrollo.

Nos dimos cuenta de que se necesitan bases más sólidas desde la formación de las maestras que están al frente de los grupos, así como la coordinadora del centro y, por supuesto, los encargados del *Programa*, ya que no basta con abrir centros para el cuidado de los niños y niñas, sino brindar en ellos un servicio integral de buena calidad.

Con la realización de las prácticas profesionales aprendimos que se debe ver más allá de lo teórico, de lo que se dice en los libros y de lo dicen los maestros, y mantener siempre una perspectiva y una mirada desde lo humano, razón por la cual era nuestro interés evaluar los CADI para realizar propuestas de mejora y no solo para decir qué no funcionan.

### **Dificultades y recomendaciones**

Dentro del proceso de aplicación de los instrumentos, nos encontramos con diversas dificultades de tiempo, escenarios y personal, ya que por el tiempo disponible no pudimos concluir con el objetivo final de aplicar la propuesta de mejora para los CADI, ni realizar las visitas previstas y las aplicaciones contempladas; primero a causa del sismo y segundo, debido a cuestiones sindicales de las maestras; anteriormente otra practicante universitaria intentó aplicar, como parte de sus actividades, un instrumento para evaluar que evalúa al personal administrativo de la subdirección de CADI, pero no hubo disposición, ya que el personal sindicalizado se negó a ser evaluado bajo el argumento de que no existía un documento oficial por parte de la Dirección General de DIF.

Esto derivó en que no pudiéramos realizar la evaluación completa como estaba planeada, por tal motivo, el *Programa* solicitó que únicamente se aplicara al personal de honorarios para realizar el informe correspondiente. Este personal se caracteriza porque su contratación está condicionada y por tanto, es difícil que se nieguen a ser evaluados. Por tal motivo, los resultados de la evaluación pertenecen a ese sector.

En este sentido, es recomendable que el Programa cuente con un protocolo de evaluación en el que las practicantes o servicio social de distintas universidades se incorporen, ya que es al CADI a quien corresponde tener una visión acerca del proceso de evaluación de estos.

Fue satisfactorio para nuestra formación profesional haber contribuido con el DIF durante el periodo de prácticas profesionales, el cual fue realizado con todo el profesionalismo adquirido durante la formación, un trabajo que fue supervisado de forma continua por maestras de la UPN y que tuvo modificaciones hasta quedar en una versión final. La retroalimentación ofrecida por los profesores de la UPN fue oportuna, lo cual nos permitió ampliar nuestro conocimiento sobre el área de evaluación. Por otro lado, el acompañamiento ofrecido por tutores del CADI lo valoramos como favorable; sin embargo,

es importante mencionar que el acompañamiento no siempre se dio debido a la acumulación de trabajo del personal a cargo.

Sumado a ello, dos hechos no beneficiaron al proceso del presente proyecto. En un inicio cuando nos reunimos con el responsable del área evaluación, se establecieron acuerdos sobre los días que nos presentaríamos en las instalaciones de DIF (Xochicalco) para realizar el trabajo teórico, realizar el diseño de los instrumentos, modificaciones y llevar a cabo las propuestas o retroalimentaciones que fueran necesarias para mejorar el diseño de los instrumentos y en CADI para realizar las observaciones, entrevistas y aplicación de los cuestionarios.

Sin embargo, a causa del sismo del 19 de Septiembre de 2017, la situación cambió de manera considerable en todo el país, y particularmente en la ciudad de México, esta se vio afectada de forma grave con derrumbes y daños importantes en edificios, viviendas, escuelas, centros de salud y hospitales. A raíz de este acontecimiento se suspendieron actividades en diferentes espacios tanto escolares, laborales, de salud, etc. Y DIF no fue la excepción, lo cual significó para las practicantes realizar modificaciones a lo que en un principio se había planteado se realizaría, estos cambios principalmente se dieron en el número destinado a las visitas a los diferentes CADI, lo cual ya no fue posible, debido a que fueron cerrados temporalmente hasta tener el dictamen de un Director responsable de obra y con ello decidir si se encontraba en condiciones de abrir nuevamente o cerrarlo definitivamente. Nuestro trabajo, como el de muchos otros, se vio afectado en la obtención de información, pues no se podía acudir a los CADI.

Otro aspecto fue el número de instrumentos que se aplicaron tanto a los padres de familia, a las coordinadoras y a las maestras de los diferentes centros, en este caso cabe mencionar que se dificultó la aplicación por dos situaciones, la primera se debió también a causa del sismo y tiempo destinado para la aplicación de instrumentos se redujo, ya que únicamente sería dentro de las prácticas profesionales durante el periodo comprendido del 28 de agosto al 24 de noviembre de 2017 y del 22 de enero al 1 de junio de 2018; la segunda situación fue por la falta de un documento oficial por parte de la dirección general de DIF en donde se notificara y permitiera el acceso a las practicantes a los CADI de la CDMX para realizar la aplicación de los instrumentos tanto a los padres de familia como al personal. Por la falta

de este documento no pudimos acceder ni aplicar a centros que contaran con personal de base.

Es recomendable que el CADI incorpore a las practicantes en un programa de evaluación que sea parte de la institución y que se enmarque en las actividades mismas de esta. Con ello, se favorecería la formación de quienes asisten como practicantes y se visualizarían los logros.

## CONCLUSIONES

El propósito de este trabajo consistió en diseñar instrumentos que permitieran al personal a cargo de la supervisión de los CADI de la CDMX evaluar el servicio que ofrecen; dichos instrumentos se aplicaron en dos centros. Estas actividades fueron realizadas como parte de las actividades formativas del psicólogo educativo en el Taller de Prácticas Profesionales.

En este sentido, podemos afirmar que el objetivo se logró, aunque se presentaron algunas dificultades como eventos inesperados que retrasaron el proceso de aplicación y el acceso a los Centros.

La evaluación que se llevó a cabo en el CADI *Familia Juárez Maza* y CADI *Ajusco-Tlalpan* permitió identificar que las coordinadoras tienen un buen desempeño como responsables del CADI, por lo cual su papel es clave para el logro de los propósitos y metas del centro. Como otra fortaleza del CADI, se identificó que la percepción que tienen los padres de familia respecto al servicio que brinda el CADI es buena, por lo que se puede decir que el servicio que brindan estos dos CADI cumple con las expectativas de sus usuarios.

También a través de la evaluación, se logró identificar como una de las debilidades del centro, la falta de escucha sobre los intereses e inquietudes de las docentes, con respecto a la impartición de cursos para su actualización. Ante los cambios que se están produciendo en la sociedad actual, es importante escuchar y atender las inquietudes de las maestras del CADI, ya que muchas veces estas situaciones afectan la labor docente.

Las practicantes se percataron de que las maestras mostraban menos interés en lo pedagógico, y se enfocaban más en lo asistencial, como por ejemplo: evitar que algún niño o niña llegara a presentar un daño físico en su clase. Esto puede deberse a que algunos padres de familia se presentan con mayor frecuencia a la escuela para preguntar o reclamar por asuntos que pueden considerarse menores, como por ejemplo, que el niño presentara un rasguño apenas visible.

La realización de las prácticas profesionales en el programa de evaluación de CADI nos permitió poner en práctica los conocimientos y habilidades obtenidos en la licenciatura en

psicología educativa, ya que elaboramos, aplicamos y analizamos instrumentos, en otras palabras, utilizamos técnicas de recogida de información que contribuyeron a analizar cómo es el servicio que ofrecen los CADI.

En el trabajo de evaluación se llevó a cabo la búsqueda y sistematización de información acerca de los significados y tipos de la misma, para decidir cuál es la que procedía en función de lo que se pretendía evaluar; así mismo, fue necesario conocer trabajos previos que contribuyeran a evaluar los centros; fue importante elaborar los instrumentos de acuerdo con las áreas que se pretendía evaluar y finalmente, el acercamiento a los centros con la finalidad de obtener la información necesaria para proponer áreas de mejora.

En relación con nuestro desempeño, asumimos nuevas responsabilidades, consolidamos aprendizajes en el área de evaluación y otros provenientes de la formación recibida.

El trabajo realizado permitió comprender que el desempeño del psicólogo educativo puede darse en todos los niveles educativos, ya sea educación infantil, primaria, secundaria, medio superior o superior; en todos estos niveles pueden generarse proyectos de evaluación con la finalidad de mejorar la calidad de los centros.

Por otro lado, el trabajo en el *Programa* nos proporcionó una gran experiencia sobre cómo enfrentarnos al campo laboral de nuestro país, y particularmente, en espacios que se dedican a la atención de la población infantil en la Ciudad de México. Conocimos de cerca la organización y modo de operar de los centros y las condiciones físicas, económicas, sociales y culturales de dicho entorno laboral.

Si bien, el trabajo de prácticas profesionales pretendía llevar a cabo la aplicación de instrumentos en 15 CADI, no pudo realizarse con el personal de base ni en todos los CADI, por lo que la información que ayudó a la mejora de los instrumentos únicamente se obtuvo con la aplicación en dos CADI.

Sin embargo, queda este informe que da cuenta de los instrumentos y la información recabada para que se dé continuidad, de ser necesario, se mejoren los instrumentos y se apliquen a todos los centros, para así tener una perspectiva de la operación de todos los CADI.

Como practicantes, creemos que se requiere una mayor claridad y disposición por parte del personal del *Programa de evaluación DIF* para que las prácticas profesionales sean mejor aprovechadas y las actividades realizadas en la institución a la que se acude, sean aún más formativas.

## REFERENCIAS

- Casas, B. y Durán, J. (2003). Diagnóstico de los servicios CADI y CAIC (Informe Técnico). México: DIF, UNICEF.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2012). Informe de Evaluación de la Política de Desarrollo Social en México 2012. Recuperado de [http://www.coneval.org.mx/informes/evaluacion/iepds2012/pages-iepdsmex2012-12nov-vfinal\\_lowres6.pdf](http://www.coneval.org.mx/informes/evaluacion/iepds2012/pages-iepdsmex2012-12nov-vfinal_lowres6.pdf)
- Dahlberg, G., Moss, P. & Pence, A. (2005) Más allá de la calidad en educación infantil. España: GRAÓ.
- Desarrollo Integral de la Familia. (2006). Indicadores de bienestar para niñas y niños menores de 6 años en México. México: DIF.
- Dirección de Innovación y Calidad. (2012). Guía de instalación de un Centro de Atención Infantil. Jalisco: DIF Jalisco.
- Duran, J. y Casas, B. (2006). Modelo Educativo Asistencial para CADI Y CAIC. México: DIF, UNICEF.
- González, T. (2000). Evaluación y Gestión de la Calidad Educativa Un enfoque metodológico. Málaga: Aljibe.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. México:McGrall-Hill.
- Lázaro, I., Halty A., Meneses, C., Perazzo, C., Roldán, A., Rúa A. y Uroz, J. (2014). Vulnerabilidad y exclusión en la infancia: Hacia un sistema de información temprana sobre la infancia en exclusión. Recuperado de [https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/libro\\_03\\_web.pdf](https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/libro_03_web.pdf)
- Lepeley, M. T. (2002). Gestión de calidad en educación superior: condición para maximizar el beneficio de la globalización. Pensamiento Educativo. (31), pp. 203-235. Recuperado de <http://pensamientoeducativo.uc.cl/files/journals/2/articles/235/public/235-552-1-PB.pdf>.
- Lepeley, M. T. (2007). Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Teresa\\_Lepeley/publication/44517745\\_Gestion\\_y\\_calidad\\_en\\_educacion\\_un\\_modelo\\_de\\_evaluacion\\_Maria\\_Teresa\\_Lepeley/links/5ac7a7b94585151e80a3b389/Gestion-y-calidad-en-educacion-un-modelo-de-evaluacion-Maria-Teresa-Lepeley.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Lepeley/publication/44517745_Gestion_y_calidad_en_educacion_un_modelo_de_evaluacion_Maria_Teresa_Lepeley/links/5ac7a7b94585151e80a3b389/Gestion-y-calidad-en-educacion-un-modelo-de-evaluacion-Maria-Teresa-Lepeley.pdf).

- López, F. (2006). ¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? Guía de herramientas. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?id=ORqGDwAAQBAJ&pg=PA11&lpg=PA11&dq=lopez+2006+centros+de+cuidado+infantil&source=bl&ots=\\_ZrojX8EcZ&sig=ACfU3U1C0\\_DrJkSEp4s72PoGP9mVE\\_qfFA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOsZz25aPgAhWPna0KHVv8BwQQ6AEwDXoECAEQAQ#v=onepage&q=lopez%202006%20centros%20de%20cuidado%20infantil&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=ORqGDwAAQBAJ&pg=PA11&lpg=PA11&dq=lopez+2006+centros+de+cuidado+infantil&source=bl&ots=_ZrojX8EcZ&sig=ACfU3U1C0_DrJkSEp4s72PoGP9mVE_qfFA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOsZz25aPgAhWPna0KHVv8BwQQ6AEwDXoECAEQAQ#v=onepage&q=lopez%202006%20centros%20de%20cuidado%20infantil&f=false)
- Lukas, J. y Santiago, K. (2009). Evaluación Educativa. Madrid: Alianza Editorial.
- Lloréns, F. J, y Fuentes, M. M. (2000). Calidad total fundamentos e implantación. Madrid: Pirámide.
- Marchesi, A. y Martín, E. (2000) Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid: Alianza editorial.
- Mateo, J. (2000). La evaluación educativa su práctica y otras metáforas. Barcelona: Horsori.
- Monedero, J. (1998). Cap. 2 Las formas de la evaluación educativa En: Bases teóricas de la evaluación educativa. (pp. 33- 50). Málaga: Aljibe.
- Munguia, J., Martínez, I., Noda, E. J. (2015) Evaluación de Diseño a los Centros de Asistencia Infantil Comunitarios. Recuperado de [http://s-finanzas.hidalgo.gob.mx/descargablesuted/pae2015/EVAL\\_D\\_CAIC.pdf](http://s-finanzas.hidalgo.gob.mx/descargablesuted/pae2015/EVAL_D_CAIC.pdf)
- Poitevin, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación., pp.63-84. Recuperado de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/661496/REICE\\_12\\_2\\_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/661496/REICE_12_2_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ruiz, J. M. (2008). *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Madrid: Narcea.
- Santiago, P., McGregor, I., Nusche, D., Ravela, P., y Toledo, D. (2012). *Revisiones de la OCDE Sobre la Evaluación en educación*. México: OCDE, INEE.
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y Fondo de las Naciones unidas para la Infancia UNICEF, *Diagnóstico de los servicios CADI y CAIC (Informe Técnico)*. México: DIF, UNICEF.
- Tejada Fernández, J. (2000). *La evaluación: su conceptualización*. En B. Jiménez (Ed.), *Evaluación de programas, centros y profesores* (pp. 25-56). Madrid: Editorial Síntesis.
- Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(12), pp.63-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>.
- Vallejos A, F., Ortí, M. y Agudo, Y. (2007) *Métodos y Técnicas de Investigación Social*. España: Editorial universitaria Ramón Areces.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1. Proyecto de evaluación de CADI**

### *PROYECTO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO CADI*

*Responsable de las practicantes: Unidad Departamental de Evaluación del Servicio.*

*Autoras del proyecto: Claudia Ivette Haro Ramírez y Lizbeth Ríos Zúñiga*

*Ciudad de México, Junio de 2018.*

#### **INTRODUCCIÓN**

El presente documento es un proyecto que pretende evaluar el servicio de CADI-DIF de la Ciudad de México, que se encuentran en diversas delegaciones de la Ciudad.

El proyecto surge por el interés por parte de DIF DF, de identificar fortalezas, debilidades y necesidades que presentan los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI).

#### **DESCRIPCIÓN**

Los Centros de Desarrollo de Asistencia Infantil (CADI) son un modelo educativo asistencial que proporciona atención en salud, nutrición y educación. Enfocado a la atención escolarizada y opera en zonas urbanas. Se dirige a la población urbana y suburbana para atender a los niños y niñas que se encuentran en ausencia de la madre o padre mientras laboran por la necesidad de la misma y la familia por la necesidad de incorporarse a la vida productiva. Mediante los servicios asistenciales y educativos, en el CADI se proporciona atención y protección a los niños y niñas a cargo de personal, técnico y manual capacitado. Los centros operan de lunes a viernes en horario de 8 horas

Este programa en sus dos modalidades CADI y CAIC se orienta a zonas consideradas como vulnerables o de alto riesgo y que no cuentan con servicios asistenciales semejantes a este programa.

Los CADI tienen como propósito brindar atención integral a los niños y niñas de 45 días de nacidos a 5 años 11 meses de edad, hijos e hijas de madres trabajadoras de escasos recursos económicos y que no cuenten con prestaciones sociales, así como a familias que se encuentren en situación especial, con la finalidad de favorecer el desarrollo de los niños y niñas, así como promover la participación activa y responsable de la familia en su beneficio y una cultura de respeto y pleno ejercicio de sus derechos.

## ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Para el siguiente proyecto se realizó una Investigación basada en referentes teóricos sustentando el Objetivo de la evaluación.

Como parte del proceso se realizaron visitas y observaciones para realizar un Análisis de las necesidades del contexto y determinar qué áreas se evaluaría y cuál sería el diseño y elaboración de instrumentos.

Una vez que se tuvieron los instrumentos se realizó un piloteo para verificar si estos se adaptaban a los objetivos de la evaluación o en su caso si necesitaba hacerse alguna modificación.

Una vez realizadas las modificaciones pertinentes se llevó a cabo la aplicación de los tres instrumentos (entrevista y cuestionarios) en los centros seleccionados y una vez obtenida la información se hizo el análisis de resultados los cuales fueron el sustento para presenta una propuesta de mejora para CADI.

La evaluación se llevó a cabo en 2 de los 32 centros que actualmente operan en la ciudad de México: CADI Juárez Maza... CADI.

Para obtener la información se hizo uso de los cuestionarios y entrevistas

Se tomó a los padres de familia, las maestras y coordinadoras como población que formó parte de este estudio.

## JUSTIFICACIÓN

Debido a la necesidad de conocer las condiciones con las que operan los centros, así como de actualizar información y de perfilar el modelo de atención, el presente trabajo tiene como fin dar un seguimiento del funcionamiento del CADI, dado que se observa en los antecedentes de evaluación la importancia de evaluar constantemente el CADI. De acuerdo con Casas y Durán (2003) en todos estos años de operación del CADI y CAIC, no se ha realizado un estudio que recupere información para mejorar el modelo de atención, con regularidad, ya que la información que se obtiene no es suficiente y carece de información en cuanto a temas sobre su dinámica de trabajo, las funciones asignadas a cada instancia para el desarrollo del programa y la coordinación de acciones para tomar decisiones sobre el servicio que ofrecen los centros de atención.

Para conocer la calidad del servicio que ofrece el CADI, es importante que se realice una

evaluación del servicio, para tener un seguimiento del funcionamiento y de los objetivos del centro asistencial y así buscar soluciones que permitan mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

El presente proyecto de evaluación obtendrá información relevante acerca de la atención que reciben los usuarios, pretende conocer cuáles son las necesidades de los clientes y posteriormente tomar las decisiones pertinentes, favoreciendo la mejora de la calidad del servicio que de brinda en los Centros de Atención de Desarrollo Infantil.

## REFERENTES TEÓRICOS

### *CALIDAD*

La calidad es un término que cada día cobra más relevancia en el ámbito educativo y a su vez resulta uno de los elementos más difícil de definir, ya que su concepto se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo por lo cual se puede considerar que es un término multidimensional.

Anteriormente la calidad se centró en los productos y posteriormente en los servicios con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes.

Mateo (2000) retomando a distintos autores, hace una serie de las aproximaciones habituales del término Calidad:

- Calidad entendida por excelencia. Desde esta perspectiva se entiende por calidad el prestigio o reproducción que determina institución acreditada tiene.
- Calidad en función de los recursos. Se entiende como el criterio que se establece para los centros que cuentan con un mejor y mayor número de recursos (humanos, económicos y materiales), por lo tanto se consideran de más calidad.
- Calidad en función de los resultados. Se considera una institución de calidad en la medida que contribuye al éxito de sus alumnos. Por lo que los resultados de los alumnos determinan la calidad de la institución.
- Calidad en función del valor añadido. La calidad de una institución valora en función de qué tanto incide en el cambio generado de sus alumnos.
- Calidad entendida como adecuación a los propósitos. Se entiende que la calidad de una institución debería estar relacionada con los fines y objetivos señalados que propone llevar a cabo la institución y a la satisfacción de los alumnos o usuarios.

- Calidad como perfeccionamiento. Se entiende en cómo se llevan a cabo determinadas tareas con la mejor perfección posible, y no solo porque se considere un requisito.

- Calidad como resultado de un proceso. Esta perspectiva consiste en hacer una comprobación de que el producto ha sido elaborado mediante un proceso controlado y bien estructurado.

El concepto de calidad ha pasado por diversos cambios, según LLoréns y Fuentes (2000), el concepto de calidad se ha ampliado a los servicios, tomando en cuenta el punto de vista del consumidor.

De acuerdo con DIF Nacional y su publicación (DIF, 2006), se asumió la calidad de los programas como el conjunto de características del servicio educativo que tiene la cualidad de satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios.

#### *Calidad del servicio*

La calidad del servicio de acuerdo con Tumino y Poitevin (2013) es la percepción que los clientes tienen del servicio y se puede decir que si el servicio supera la expectativa del cliente, se puede considerar que es un buen servicio. Lloréns y Fuentes (2000) mencionan que la calidad de un servicio se refiere al grado en que se igualan las expectativas de los consumidores.

Un elemento que tiene influencia en el bienestar de la infancia es el servicio educativo que se proporciona. La calidad de la escuela implica un mejor desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes para los niños y las niñas menores de seis años. Entre mayor sea la calidad del centro educativo, mejores herramientas forman en los niños y niñas para enfrentar y resolver los problemas que vaya a enfrentar en su vida. (Desarrollo Integral de la Familia, 2006)

En este proyecto se entiende el concepto de calidad como el nivel del servicio brindan las instituciones, qué tan eficiente resulta su método de trabajo y qué tan satisfecho está el beneficiario o usuario, esto con base en el servicio asistencial que ofrece el CADI.

#### *Evaluación*

El concepto de evaluación se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo. De acuerdo con Lukas y Santiago (2009), las palabras evaluación, evaluar y valorar tienen misma raíz etimológica. Significa el atribuir cierto valor a una cosa.

Tejada Fernández lo define como un proceso continuo de recogida de información ya sea cuantitativo o cualitativo, que es adquirida por instrumentos o técnicas, y que ayuda a realizar la

toma de decisiones (citado en Lukas y Santiago, 2009).

Mateo define a la evaluación como un proceso de recogida de información con la finalidad de emitir juicios de valor sobre algún sujeto, objeto o intervención con importancia educativa (Citado en Mateo, 2000).

La evaluación es por tanto un proceso que implica una planeación para la recogida de información, obtenida a través de instrumentos y técnicas, y es de ayuda al momento de la toma de decisiones para la mejora del centro educativo. Es un proceso continuo donde se obtienen datos o información importante acerca de lo que se quiere saber ya sea sobre el servicio, sobre educación, la actividad docente o cualquier actividad que se lleve a cabo.

La evaluación es importante en cualquiera de sus actividades y proyectos ya que permitirá conocer y ubicarse en la realidad de la práctica con el propósito de conocer si se está llegando al fin esperado, o por el contrario si existe alguna dificultad o problemática que obstaculice llevar a cabo de la mejor manera las actividades, prácticas o labores a desempeñar y requiera de un cambio o mejora de algo en particular.

#### *Evaluación de programas*

La evaluación de programas es un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa, valiosa, válida y fiable, orientada a valorar la calidad y los logros de un programa, como base para una posterior toma de decisiones de mejora tanto del programa como del personal implicado, y de modo indirecto, del cuerpo social en que se desarrolla (Pérez Juste, 2000).

La evaluación de programas es el proceso sistemático de recogida, análisis e interpretación y de información relevante y fiable para describir un programa educativo, o una faceta, significativa del mismo, y formular un juicio sobre su adecuación a un criterio o patrón, que representa un valor aceptado, como base para la toma de decisiones sobre el programa o faceta programática (De la orden, 2000).

De acuerdo con Marchesi y Martín (2000), el objetivo de la evaluación de los centros es recoger información suficiente y fiable para colaborar en los esfuerzos por mejorar la calidad de la enseñanza en el centro. Evaluación y mejora son dos procesos que deben estar estrechamente relacionados.

#### *El diseño de evaluación*

Para Lucas y Santiago (2009) El diseño de una evaluación alude a la planificación del proceso

mediante el cual se va a llevar a cabo el estudio de un fenómeno que ha sido modelizado de antemano. Debemos, pues, elaborar un plan en el que se especificará la estructura, los procedimientos y los sistemas de control que se seguirán para dar respuesta fiable y válida a los interrogantes planteados. El diseño, por tanto, hace referencia a los procesos metodológico que se debe seguir en la práctica, ofreciendo al evaluador una lógica científica que aporte validez, tanto a los procesos de evaluación como a los resultados (De Miguel, 2000).

Para Tejedor (2000) El diseño de Evaluación de Programas es tanto un proceso como un conjunto de escritos o planes, sugiere que cualquier mínima planificación tiene que atender las siguientes tareas:

- Establecer las actividades que se van a evaluar
- Fijar los criterios de evaluación
- Elegir las estrategias para la obtención de información
- Analizar la información
- Tomar decisiones a partir de la información

#### *Características del programa CADI*

#### *Objetivo del modelo CADI*

De acuerdo con Casas y Durán (2003) “Brindar atención integral a niños y niñas de 6 meses a 5 años 11 meses de edad, hijos de madres trabajadoras de escasos recursos económicos, preferentemente carente de prestaciones sociales, y familias que se encuentran en una situación especial con la finalidad de favorecer el desarrollo del menor, así como promover la participación activa y responsable de la familia en beneficio de los menores, y una cultura de respeto y pleno ejercicio de sus derechos” .

En estos centros se proporciona a los menores de 6 años alimentación y estimulación al desarrollo durante su estancia en el centro.

El CADI tiene como función: Proporcionar el servicio en educación preescolar y alimentación a niños (de 6 meses a 11 meses) de madres trabajadoras y estudiantes.

#### *Plantilla de personal de un CADI*

Se presentan las áreas que conforman el equipo de los CADI de la Ciudad de México.

Área administrativa y Equipo técnico

- Directora (indispensable)
- Secretaria (opcional)
- Trabajadora social (indispensable)
- Psicólogo (indispensable)
- Recepcionista (opcional)
- Administrador (apoyo del DIF)
- Área salud
- Enfermera
- Médico Pediatra indispensable (apoyo del DIF municipal)
- Auxiliar de intendencia
- Auxiliar de lavandería (opcional)
- Conserje (opcional)
- Mantenimiento (opcional)
- Vigilante o velador indispensable)
- Área cocina
- Cocinera
- Auxiliar de cocina auxiliar de lactario
- Cocinera de lactario
- Comodín
- Área de pedagogía
- Lactantes 1 asistente Educativa
- Maternales A educadora y asistente Educativa
- Maternales B educadora y asistente Educativa
- Preescolares 1,2 y 3 educadora y asistente Educativa de apoyo
- Personal con el que cuenta el CADI
- Coordinador
  
- Trabajador (a) Social
  
- Médico (General/pediatra)
  
- Asistentes Educativos (Según el número de niños)
  
- Cocinera / Auxiliares de cocina
  
- Intendentes

*Servicios integrales*

Los centros cuentan con un equipo interdisciplinario, un psicólogo, médico y trabajadora social. De acuerdo con la Dirección de Innovación y Calidad (2012) este equipo interdisciplinario es encargado de conducir, dirigir y optimizar el desarrollo integral de los niños y niñas del centro.

### ***Método***

#### *Evaluación del servicio que brinda el CADI*

Fecha de realización de evaluación: 2018

Nombre de la persona responsable del seguimiento: Licenciado Erick Quiroz Rubio, Jefe de Unidad Departamental de Evaluación del servicio de CADI

#### *Objetivo general de la evaluación*

Evaluar el servicio que se brinda en los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI), detectando sus principales fortalezas y necesidades con el fin de sustentar los ajustes y decisiones de intervención pertinentes para intervenir en la mejora de la calidad de los servicios que ofrece CADI.

#### *Objetivos específicos*

- Identificar la calidad del servicio que se brinda en los Centros Asistenciales de Desarrollo infantil.
- Detectar fortalezas, debilidades y necesidades en el servicio que brinda CADI

#### *Participantes*

- Madres y padres de familia, tutores o cualquier otra persona mayor de 18 años a cargo de los niños y niñas.
- Personal Operativo el cual incluye a Coordinadoras, Puericultistas, cuidadoras y /o Educadoras, Trabajadoras Sociales, Cocineras y auxiliares (cocina y limpieza), y seguridad.

#### *Escenario de aplicación*

De los 35 CADI, 3 de ellos se encuentran cerrados a causa de los daños sufridos por el sismo del 19 de septiembre del presente año y actualmente se encuentran en función 32 CADI, se tomó como muestra 2 de ellos.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no dependen de la probabilidad,

sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.

Las muestras no probabilísticas o dirigidas son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y análisis de datos (Hernández, Fernández y Baptista 2014)

Los centros que se eligieron para la aplicación de instrumentos y recolección de datos, algunos fueron seleccionados de acuerdo con las delegaciones que cuentan con más de un centro, los otros se seleccionaron tomando en cuenta que se encuentran a las orillas de la ciudad.

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo dentro de las instalaciones de cada CADI.

Centros de aplicación y observación

- CADI Familia Juárez Maza
- CADI Ajusco Tlalpan
- CADI 17
- CADI Adolfo Ruiz Cortines

*Diseño e instrumentos*

El presente estudio es de corte mixto puesto que pretende identificar la calidad del servicio de los CADI.

La recolección de información se obtendrá a través de entrevistas, cuestionarios y escalas.

A través de las entrevistas serán evaluadas las coordinadoras, educadoras y padres de familia. La información obtenida en las entrevistas será corroborada por el grupo de evaluadores en la visita a la institución.

La entrevista consta de 12 preguntas acerca de las funciones, actividades y desempeño que realiza la coordinadora de CADI. La entrevista va dirigida para las maestras en relación a la coordinadora.

El cuestionario consta de 10 preguntas para conocer de forma general el desempeño de las maestras y 10 preguntas sobre los métodos y estrategias de enseñanza que utilizan las maestras de CADI. Este instrumento se diseñó para la coordinadora para conocer el desempeño en las funciones y actividades de las maestras de CADI.

La cuestionario consta de 10 reactivos los cuales se dividen en categorías, servicio general dos

reactivos, función /trato personal tres reactivos, educativo/asistencia un reactivo, higiene/seguridad tres reactivos y alimentación un reactivo. Este instrumento va dirigido a los padres y madres de familia para conocer cuál es su punto de vista sobre el servicio que han recibido por parte de CADI.

### Categorías

Una vez seleccionado los centros que participaron en la evaluación se procedió a delimitar las categorías para el diseño de los instrumentos que permitieron recabar la información propuesta. La siguiente tabla describe las categorías principales que se utilizaron para la elaboración de los ítems.

Educativa-Asistencial	Trabajo social	Seguridad e higiene	Alimentación
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios</li> <li>-Desempeño</li> <li>-Inclusión</li> <li>-Planeación</li> <li>-Estrategia de enseñanza-aprendizaje</li> <li>-Aptitudes</li> <li>-Trabajo colaborativo</li> <li>-conocimiento del desarrollo infantil</li> <li>- preparación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de trabajo</li> <li>organización y</li> <li>eficacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instalaciones</li> <li>-Medidas de</li> <li>seguridad</li> <li>-Seguridad del</li> <li>espacio físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-valor nutricional del</li> <li>menú</li> <li>-Condiciones</li> <li>sanitarias</li> </ul>

### BIBLIOGRAFÍA

- Casas, B. y Durán. J. (2003). *Diagnóstico de los servicios CADI y CAIC (Informe Técnico)*. México: DIF, UNICEF.
- Dirección de Innovación y Calidad (2012). *GUÍA DE INSTALACIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN INFANTIL*. Jalisco: DIF Jalisco
- DIF NACIONAL. (2006). *INDICADORES DE BIENESTAR PARA NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE SEIS AÑOS EN MÉXICO*. México: DIF NACIONAL.
- Fuentes, F. y Fuentes M. (2000). *Calidad total fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide.
- Lukas J. y Santiago K. (2009). *Evaluación Educativa*. Madrid: Alianza Editorial.
- Mateo, J. (2000). *La evaluación educativa su práctica y otras metáforas*. Barcelona: Horsori.



## Anexo 2. Cuestionario a padres y madres de familia

Propósito: Evaluar la calidad en el servicio que brinda CADI con el fin de obtener información que permita implementar acciones para la mejora del centro y así el infante pueda alcanzar un desarrollo pleno e integral.

CADI: \_\_\_\_\_ Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

Datos generales:

Sexo: F\_\_\_ M\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Parentesco con el niño o la niña: \_\_\_\_\_

Grado escolar: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado en que se encuentra inscrito su hijo o hija en el CADI (en caso de tener más de un hijo inscrito en el CADI poner el grado actual que cursan ambos) \_\_\_\_\_

Instrucciones: Lea cuidadosamente y responda las siguientes preguntas seleccionando para cada reactivo una de las cuatro opciones de la escala que se presenta, según considere la más oportuna y sincera. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

Escala: 1. Excelente      2. Bueno      3. Regular      4. Malo

Reactivos	xcelente	2.Bueno	3. Regular	4. Malo
<i>SERVICIO EN GENERAL</i>				
Cómo considera el servicio del CADI				
Qué tan adecuados considera que son los recursos con los que cuenta el CADI, para brindar apoyo especial a niños o niñas que lo requieran				
<i>FUNCIÓN / TRATO DEL PERSONAL</i>				
Cómo considera que es el desempeño del personal del CADI				
Cómo considera que es la preparación que tiene el personal de CADI que está a cargo del cuidado de los niños y niñas				

Cómo califica el trato que brinda el personal de CADI tanto a los niños y niñas como a los padres y madres de familia				
<i>EDUCATIVO ASISTENCIAL</i>				
Considera que las actividades que realiza su hijo dentro del CADI son adecuadas				
<i>HIGIENE Y SEGURIDAD</i>				
7. En general considera que la limpieza del CADI es				
8. Cómo calificaría el actuar del personal del CADI ante un sismo				
9. Considera que las instalaciones son adecuadas y seguras para su hijo o hija				
<i>ALIMENTACIÓN</i>				
10. Considera que los alimentos que se brindan en el CADI son los adecuados y de buena calidad para los niños y niñas				

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA!

### **Anexo 3. Cuestionario dirigido al/la coordinador/a de CADI**

Cuestionario para evaluar el desempeño en el servicio del personal docente de CADI y trabajo social.

Fecha. \_\_\_\_\_ CADI \_\_\_\_\_

Instrucciones: Lea cuidadosamente y responda cada uno de los reactivos que se encuentran en el siguiente cuestionario, eligiendo la opción de acuerdo a su criterio y colocando el número de maestras que corresponde a cada opción. En el caso de la opción NO, mencione los principales motivos. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

Número de personal docente.

#### ➤ ACTIVIDAD DOCENTE

1-¿Las maestras asisten a su jornada laboral cubriendo las horas que le corresponde?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

2-¿Las maestras son puntuales en la hora de entrada y salida para realizar sus actividades asignadas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

3-¿El trato de las maestras hacia los niños y niñas es el adecuado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

4-¿Las maestras atienden y satisfacen adecuadamente las inquietudes y necesidades de los niños y niñas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

5-¿Las maestras muestran interés en el desempeño educativo de los niños y las niñas? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Principales motivos \_\_\_\_\_

6- ¿Las maestras son amables con las personas dentro y fuera del CADI (compañeras de trabajo, coordinadora, niños y niñas y padres de familia)?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

7-¿Las maestras imparten sus clases dentro de un ambiente libre de expresión y respeto?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

8-¿Las maestras propician la inclusión en las actividades dentro del CADI?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

9-¿La trabajadora social cumple con los propósitos que le requiere su función dentro de CADI?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

10-¿El trabajo que realiza la trabajadora social es efectivo y funcional para CADI?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

#### **Métodos y estrategias de enseñanza**

1-¿El método que utilizan las maestras es funcional?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

2-¿Las maestras realizan planeación?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

3- ¿El desarrollo de las actividades refleja una preparación previa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

4-¿Las maestras utilizan la diversidad cultural para fortalecer el tema de la clase?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

5-¿Las maestras estimulan la participación del niño y niña?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

6-¿Las maestras dominan los contenidos del tema?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

7-¿Las maestras orientan a niños y niñas en el desarrollo de actividades?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

8-¿Las maestras resuelven las dudas de los niños y niñas de acuerdo a su edad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

9-¿Las maestras explican el tema con ejemplos reales y de acuerdo a la edad de los niños y niñas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

10-¿Las maestras mantienen una comunicación activa con los padres y madres sobre el desarrollo de sus hijos e hijas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Principales motivos \_\_\_\_\_

---

Comentarios y/o sugerencias del CADI:

---

---

---

---

Firma del aplicador

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA!

**Anexo 4. Guion de entrevista a maestras del Centro asistencial de desarrollo infantil (CADI)**

1. Diga cómo es el desempeño de la coordinadora en el CADI.
2. ¿Qué actividades realiza la coordinadora para mejorar el desempeño de las maestras?
3. ¿Existe un trabajo colaborativo entre coordinadora y las maestras?
4. ¿Cómo considera usted que es la relación entre la coordinadora y maestras?
5. ¿Considera que la coordinadora asume con corresponsabilidad las problemáticas que se presentan en el centro?
6. ¿La coordinadora propone proyectos para realizar actividades académicas y recreativas tomando en cuenta a todo el personal docente?
7. ¿La coordinadora promueve la actualización y capacitación del personal docente?, ¿con qué frecuencia?
8. ¿Le han sido útiles para su trabajo los cursos que ha tomado?
9. ¿Tiene alguna solicitud en términos de formación que usted requiera?
10. Si le notifica a la coordinadora sobre alguna situación que requiera apoyo especial con algún niño o niña, ¿ella lleva a cabo el seguimiento?
11. ¿Si la coordinadora detecta algún tipo de necesidad (discapacidad) o problema en alguno de los niños o niñas, los canaliza a instituciones especiales?
12. ¿La coordinadora gestiona programas de capacitación para todo su personal como de protección civil, primeros auxilios?

---

Firma del aplicador

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA!

### **Anexo 5. Rendición de cuentas CADI Ajusco Tlalpan**

Evidencias de trabajo realizado por niños *Lactantes C* y *Maternal B* del CADI Ajusco Tlalpan durante el ciclo escolar



Archivo personal

Evidencias de las actividades realizadas por el personal del CADI en donde participaron coordinadora, trabajadora social, maestra, personal de cocina y personal de limpieza, con los niños y niñas en el auditorio del CADI Ajusco Tlalpan



Actividades realizadas con el grupo de Maternal



Evidencia de las practicantes que asistieron a la rendición de cuentas y aplicación de los instrumentos de evaluación en el CADI Ajusco. Practicantes en la puerta de acceso al CADI Ajusco

