

Capítulo 3

El Modelo ISPEF de Calidad en los Centros para la Infancia y las Familias

A. EL CONCEPTO DE “EVALUACIÓN”

La evaluación: un instrumento de las Ciencias de Educación

La evaluación en el ámbito educativo ha sido objeto, en el siglo XX, de numerosos estudios e investigaciones que han permitido la construcción de diversos modelos pedagógicos y didácticos.

En este siglo, gradualmente, los estudios sobre la actividad educativa y escolar se han caracterizado primero por la visión de la pedagogía filosófica, después por la elaboración de modelos de pedagogía experimental y finalmente, desde los años 60, por la investigación de las Ciencias de la Educación.

La “evaluación” es el elemento característico y emblemático de las Ciencias de la Educación, porque la evaluación es un proceso ligado a la exigencia de cientificidad de los métodos y de las concepciones educativas elaboradas y propuestas durante la actividad educativa. La concepción de cientificidad de la educación está ligada a la operatividad didáctica, a la experimentación de hipótesis educativas, a la verificación constante de los resultados alcanzados.

En los Estados Unidos, el movimiento pedagógico crítico respecto a la evaluación general escolar, denominado “evaluation”, ha concordado en que las pruebas de verificación no se adaptan a los procesos educativos ni a la calidad formativa (= control de calidad) explicitados en los planes de trabajo de los enseñantes. En la práctica, como ha afirmado R. Tyler, uno de los mayores representantes de “evaluation”: la evaluación debe hacerse para medir "los cambios introducidos por la educación en la personalidad del alumno y para dar adecuada cuenta de la complejidad de la persona humana adoptando multiplicidad de criterios de evaluación y multiplicidad de instrumentos."

En los años 50/60 además se ha formado en los Estados Unidos una concepción pedagógica y un modelo educativo de evaluación caracterizada por la comprobación dinámica del aprendizaje, al interior del proceso interactivo enseñante-alumno, mediante instrumentos científicamente confiables.

Históricamente, la concepción de "evaluación" ha empleado rasgos diferentes que en la cultura humanística italiana, española y francesa respecto a la cientificidad anglo-germana.

La “evaluación” de la actividad educativa ha estado determinada en Italia por juicios subjetivos del educador, datos sobre la globalidad del sujeto, buscando recoger los efectos

que los aprendizajes tienen sobre el razonamiento y sobre la personalidad del niño. En la escuela, en particular, la evaluación de los enseñantes italianos se caracterizaba por calificaciones que sintetizaban un *juicio global*, sin precisar las competencias operativas alcanzadas y sin una documentación del programa didáctico y formativo efectuado.

Esta concepción italiana de “evaluación”, obviamente correspondía a una cultura filosófica de vida social, de organización del trabajo y de relación entre las personas, distinta a aquella experimentada en la cultura anglo-germana (caracterizada por la operatividad y por la científicidad).

B. CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

La evaluación en el ámbito educativo es un proceso que se ha vivenciado como un momento constante de relevación de las capacidades y de las competencias de los niños. La evaluación no debe ser entendida simplemente como control o como medida final de un progreso. De hecho, la evaluación es un proceso educativo que tiende a recoger el desarrollo formativo del niño, que no puede ser reducido a un examen conclusivo de medición de los conocimientos adquiridos.

Los estudios y la experimentación realizada en estos últimos decenios con los métodos de las Ciencias de la Educación han permitido elaborar una serie de modelos educativos y de instrumentos didácticos que permiten una eficaz y significativa evaluación de la actividad didáctico-educativa. La documentación permite evaluar los desarrollos didácticos, psico-cognitivos y socio-relacionales del niño y del grupo entero, sin deber limitarse al recuerdo y a la experiencia subjetiva del educador.

La evaluación, por lo tanto, es el proceso que permite verificar:

- a) El nivel de aprendizaje alcanzado por cada uno de los niños y por grupo entero respecto a la programación didáctico/educativa preestablecida;
- b) El tipo de eficacia de las estrategias educativas y de eficiencia de las intervenciones de los educadores respecto a las exigencias y de la capacidad de los alumnos;
- c) El grado de significatividad del intercambio educador/niño y del clima psico-social en la sección y/o en los grupos.

Los términos "evaluación" y "verificación" son usados comúnmente como sinónimos, en cambio tienen un significado conceptual diferente, que puede ser definido como sigue:

- Con la palabra "**evaluación**" se pretende identificar un análisis del control efectuado a nivel general y global. Para que la evaluación sea significativa y eficaz, ésta no debe ser genérica ni abstracta;
- Con la palabra "**verificación**" se pretende identificar una medición efectuada a nivel específico y detallado. Para que la verificación resulte significativa y eficaz, ésta debe ser definida de modo claro y pormenorizado.

Sea un análisis evaluativo o una medición de verificación, éstos no deben resultar ambiguos ni arbitrarios; la interactividad y la científicidad de la evaluación-verificación son las características principales de este proceso para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

C. LA EVALUACIÓN INTERACTIVA Y CIENTÍFICA

Realizando la “**evaluación científica**” unida a un constante control de la interacción educativa de enseñanza/aprendizaje, la educadora elige las soluciones más adecuadas tanto al contexto escolar, como a las exigencias y a las características de cada niño. Verificando progresivamente las actividades educativas se descubren los errores de evaluación y se pueden encontrar las estrategias y las soluciones más adecuadas para actuar de manera correcta en unidad con cualquier niño. Por eso, sabiendo cómo y dónde se han cometido los errores de evaluación, la educadora experimenta cómo intervenir, encontrando la solución óptima para el contexto educativo en que opera; esta visión pedagógica puede ser sintetizada del siguiente modo: “*teniendo conciencia del error, se sabe cómo intervenir*”, o bien incluso más sintéticamente “*equivocándose se aprende*”.

Utilizando la evaluación científica integrada al interior de una interacción educativa se descubre, espontáneamente, que una intervención puede ser equívoca con un niño y correcta con otro, porque son diferentes las relaciones que se tienen con cada alumno. O bien que, en tiempos diferentes del año, las intervenciones adecuadas con un mismo niño pueden ser diversas porque se ha modificado la relación educativa con la educadora.

Por lo tanto, la utilización de la **evaluación interactiva** permite recoger la relación educador/niño y realizar intervenciones didácticas adecuadas a los objetivos educativos y al contexto ambiental.

La evaluación interactiva considera y, además pone bajo control científico, la influencia de los procesos psicológicos, porque los considera elementos esenciales para comprender la capacidad del niño en relación con los estímulos educativos del enseñante con el que aprende; al contrario, la *evaluación objetiva* tiende a eliminar los procesos psicológicos sobreexpuestos para poner en contraste las características absolutas y abstractas del discípulo.

La evaluación interactiva sigue las reglas y los criterios de las Ciencias Humanas que estudian, analizan y evalúan la relación de la enseñanza/aprendizaje, la influencia de la relación educativa y humana entre educadores y niño, las variables del contexto ambiental y escolar en que se desarrollan las capacidades, las actitudes y las competencias del alumno. En cambio, la *evaluación objetiva* sigue las reglas y los criterios de las Ciencias Matemáticas, en que se tiende a medir el beneficio excluyendo categóricamente la influencia social y ambiental en la ejecución de la tarea.

Además, la evaluación interactiva permite recoger las reales capacidades, potencialidades y posibles evoluciones de un niño en base al contexto educativo, al tipo de argumentos- instrumentos didácticos y al tipo de intervención docimológica de los enseñantes; en cambio la *evaluación objetiva* busca identificar las habilidades del discípulo sin condicionamientos sociales, espaciales o temporales.

Una evaluación es científicamente correcta en la medición de los resultados cuando durante la ejecución de la verificación respeta los criterios metodológicos de validez, de credibilidad y de representatividad.

D. “EVALUACIÓN DIDÁCTICA”, “EVALUACIÓN EDUCATIVA”, “EVALUACIÓN FORMATIVA”

Es importante efectuar una distinción entre “evaluación didáctica”, “evaluación educativa” y “evaluación formativa”.

La “**evaluación didáctica**” tiene por objetivo verificar y controlar el progreso en la adquisición de los conocimientos y de las competencias.

La “**evaluación educativa**” tiene por objetivo verificar los procesos educativos y los procedimientos didácticos organizados por el educador. Además, la actuación de la evaluación educativa se desplaza desde la relevación del rendimiento en el aprender, a la relevación de la relación entre enseñanza-aprendizaje y con la profesionalidad educativa durante la comunicación didáctica y la promoción del desarrollo psico-cognitivo de los niños. La “evaluación educativa” sistemática de las metodologías y de las estrategias pedagógicas del educador, permite a la educadora poder recoger las reales exigencias de los niños y de poder intervenir del modo más apropiado en el grupo, de manera de poder desarrollar los aprendizajes según los intereses y las habilidades específicas de cualquiera.

La “**evaluación formativa**” tiene por objetivo verificar el desarrollo de las capacidades psico-cognitivas y socio-relacionales de los niños. La evaluación formativa desplaza su óptica desde los contenidos del conocimiento hacia la adquisición del *conocimiento empático del niño*, de las acciones didácticas al *saber ser, saber conocer y saber hacer*, desde qué cosa se aprende al *cómo se aprende* y sobretodo al *cómo se aprende a aprender*.

Por lo tanto, la “evaluación educativa” permite la verificación sistemática de los procesos educativos que se desarrollan en la sala y/o en el grupo de niños, mientras la “evaluación formativa” permite recoger la evolución de las capacidades psico-intelectivas y cognitivas de cada niño y del grupo entero.

Por eso, la evaluación no es considerada como un momento final estático, sino como un proceso dinámico, activo para modificar el tipo de intervención del enseñante, los procedimientos didácticos y los estímulos cognoscitivos que se presentan a cada niño.

La evaluación de la calidad educativa de un servicio para la infancia comprende además la necesaria evaluación de cada niño. Para llevar a cabo esta evaluación se necesita adquirir las concepciones pedagógicas sobre la Evaluación didáctica y las metodologías de la Evaluación formativa y educativa, mediante la utilización de los instrumentos operativos que permitan identificar las capacidades operativa-cognitiva-relacionales-psicológicas de cada niño.

La evaluación es un proceso educativo útil para verificar:

- a) la capacidad de los niños;
- b) las estrategias de intervención de los educadores;

- c) el proyecto educativo de la guardería o del complejo de servicios a la infancia, y las capacidades profesionales de los coordinadores pedagógicos, donde estén presentes.

Además, la evaluación permite remirar a los niños, los educadores y al sistema educativo entero.

Para evaluar las capacidades de los niños es indispensable que las educadoras sepan analizar sus habilidades socio-psico-cognitiva y sus competencias.

Para evaluar las habilidades socio-psico-cognitivas se necesita que las educadoras sepan hacer y analizar el *perfil de los niños y los tests educativos*.

Para evaluar las capacidades de intervención de los educadores (además de sus habilidades profesionales didácticas y de socialización) existen instrumentos ya sea para relevar los resultados de la enseñanza, o para relevar las características de la *comunicación educativa*.

La evaluación de las capacidades profesionales de los coordinadores pedagógicos, se verifica en base a la experimentación psicopedagógica efectuada, a su habilidad para hacer de tutor de los educadores que hacen las experimentaciones y realizan el proyecto educativo elaborado por el grupo educativo.

En este proceso de evaluación los educadores adquieren el método para evaluar la capacidad socio-psico-cognitiva de los niños y para verificar sus habilidades profesionales.

En esta óptica el proceso evaluativo tiene un carácter interactivo y tiene la finalidad de mejorar la eficacia de los resultados y la calidad de la relación educador-niño.

E. LA EVALUACIÓN FORMATIVA

“La evaluación de los niños reviste un rol estructural en el desarrollo de la acción educativa en función de la continua regulación de los procesos de enseñanza/aprendizaje para informar de las diversidades individuales y de la promoción de todas las oportunidades educativas.”

“En tal contexto la evaluación asume un real significado formativo y comporta el empeño colegial, pero también individual, de los educadores en la definición explícita de los itinerarios formativos.”

Para realizar la evaluación educativa es necesario que las educadoras tengan un “conocimiento profundo de los niños” y que sepan realizar “la relevación sistemática de los procesos activados, de los progresos verificables y de la consecución, de parte de los niños, de los contenidos formativos y de las habilidades fundamentales características de las etapas evolutivas. Por tanto la evaluación permite una atención global a los diversos aspectos de la personalidad en relación a la experiencia educativa.”

La profundidad de los criterios y de las nuevas modalidades de evaluación de los niños constituye para los grupos educativos el momento más significativo de la actividad finalizada y facilita la introducción de los nuevos procedimientos para realizar una programación didáctica eficaz y para un mejoramiento de la calidad de la educación.

La evaluación asume carácter formativo, en cuanto contribuye a modificar y ser eficaz al programa didáctico-educativo respecto a las diversas exigencias de los niños.

La especificidad formativa de la evaluación se mantiene teniendo claro que:

- a) el evaluar es inherente a programar, en cuanto la evaluación reviste un rol estructural en las fases de la programación permitiendo la regulación continua de los procesos de enseñanza/aprendizaje;
- b) el evaluar implica el conocimiento profundo de los niños para relevar actitudes, competencias, habilidades, comportamientos, con el fin de diseñar programas didácticos adecuados a las peculiares capacidades y exigencias educativas de cada niño;
- c) evaluar significa prestar atención global a la calidad de los procesos activados y al progreso en la formación de la personalidad de cada niño, teniendo presente el desarrollo de cuadros de conocimientos y habilidades, la disponibilidad para el aprendizaje, la autonomía, las competencias personales y sociales.

Con el fin de asegurar una efectiva evaluación del programa formativo de los niños, los educadores deben recoger y documentar de manera sistemática y continua información relativa al desarrollo educativo y didáctico de cada niño y de la unidad completa durante el curso del año, de manera que se pueda evaluar la evolución de las capacidades y de las competencias adquiridas por el niño.

Resulta además útil efectuar una programación curricular al interior de un proyecto educativo-didáctico (como es indicado por la Dirección Ministerial para las escuelas), la cual prevea la realización metodológica de las siguientes fases:

- a) individuación de las exigencias del contexto socio-cultural y de las situaciones de partida de los alumnos;
- b) definición de los objetivos finales, intermedios e inmediatos concernientes al área cognitiva, al área psico-social y a sus interconexiones;
- c) organización de las actividades y de los contenidos en relación a los objetivos establecidos;
- d) individuación de los métodos, de los materiales y de los apoyos adecuados;
- e) observación sistemática de los procesos de aprendizaje;
- f) actuación del proceso evaluativo, finalizado esencialmente sea por las intervenciones culturales adecuadas y educativos sea por la verificación de la acción didáctica programada;
- g) estructuración de continua verificación del proceso didáctico, que permitan una medición de los resultados alcanzados y sirvan de guía para las sucesivas intervenciones.

La actividad de evaluación formativa se caracteriza por la realización del siguiente programa metodológico:

1. Redactar para cada niño un perfil formativo que será confrontado frente al Grupo Educativo;

2. Construir un proyecto educativo para cada niño y en la unidad completa, derivándolo de los perfiles formativos;
3. Realizar intervenciones didácticas personalizadas y de grupo, en base al proyecto educativo elaborado,
4. Realizar una verificación operativa que permita evaluar los resultados alcanzados y re-proyectar las intervenciones educativo-didácticas a efectuar, de forma de volverlas cada vez más eficaces, completas y significativas.

Es verdad que para evaluar es necesario conocer de manera profunda a los niños, de la misma manera es verdad que los educadores deben conocerse de manera profunda a sí mismos para poder entrar en empatía con los niños y poder además evaluar sus capacidades. Además, los educadores deben:

1. tener conciencia de sí,
2. identificar las capacidades y los procesos de cada niño,
3. estimular y desarrollar sus capacidades y sus procesos (valorizar eso que cada uno es), entrando en relación empática, sea a nivel cognitivo o relacional, sea psíquico o didáctico,
4. extender y profundizar los posibles programas de cada alumno.

Por lo tanto, para saber hacer una adecuada evaluación de los niños es indispensable que las educadoras sepan autoevaluarse, sepan construir hipótesis psico-pedagógicas de intervención didáctica, sepan verificar la funcionalidad y la eficiencia de sus comportamientos, de sus decisiones y de las actividades educativas.

F. LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS FORMATIVOS

La evaluación de los procesos formativos de cualquier niño va delineada por una descripción sintética que expone un perfil global y completo de su progreso educativo y de su desarrollo personal y social. Esta evaluación general y completa se realiza tanto al final de los primeros cuatro meses como al final del año.

La evaluación de los procesos formativos tiene la finalidad de definir los progresos didácticos y los procesos educativos realizados durante las actividades, en términos cualitativos más bien que cuantitativos; además, la evaluación de los procesos formativos pone de relieve la conquista y el desarrollo de habilidades complejas y relacionadas, referidas a diversos ámbitos de desarrollo y a diversos campos de experiencia, más que la adquisición restrictiva de determinados contenidos o de capacidades específicas.

Para realizar la “evaluación de los procesos formativos” de cualquier niño es útil tomar en consideración los siguientes aspectos:

a) conocimiento integrado al contexto cultural, identificado en base al **saber conocer**: adquisición de habilidades operativas y modalidades de indagación, dominio del conocimiento y del lenguaje, desarrollo de las competencias comunicativas y expresivas. La evolución de los procesos formativos en el conocimiento cultural puede ser evidenciada mediante la progresión de las capacidades representadas en el *mapa metacognitivo*;

b) autonomía personal, identificada en base al **saber ser**: la identidad personal, social y cultural, la autoestima y la confianza en sí mismo, el progresivo autocontrol socio-afectivo, el sentido de responsabilidad. La evolución de los procesos formativos en la autonomía personal puede ser evidenciada mediante la progresión de las capacidades representadas en el *mapa psico-emocional*.

c) participación en la vida del ambiente educativo, identificada en base al **saber hacer**: la coherencia en el conseguir un resultado, la habilidad para llevar a término un programa, los contactos interpersonales, las relaciones comunicativas, las capacidades de decisión e iniciativa, el empeño social, los procesos de colaboración y de competición en el grupo.

Por lo tanto, para saber hacer una adecuada evaluación de los niños es indispensable que las educadoras sepan autoevaluarse, sepan construir hipótesis psicopedagógicas de intervención didáctica, sepan verificar la funcionalidad y la eficiencia de sus comportamientos, de sus decisiones y de las actividades educativas.

G. EL CONCEPTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Dado que la concepción de “*calidad del servicio*” ha sido introducida en la realidad de las guarderías sólo hace algunos años, para delinear los parámetros y los criterios en la evaluación de la calidad del servicio de las guarderías es necesario aclarar algunos puntos fundamentales.

La primera cosa a aclarar es el concepto de “*calidad*” y por qué se ha vuelto necesario razonar en términos de “*oferta de un servicio de calidad*”.

Los puntos de referencia son:

1. la necesidad de una **adecuación de los parámetros evaluativos europeos y la exigencia de establecer los parámetros regionales para la evaluación de la “calidad del servicio”**. La Región y los Entes Locales tienen la función institucional de autorizar la apertura de las guarderías y de suministrar fondos a los entes locales para los servicios para la infancia. El financiamiento debería ser establecido en base a la calidad del servicio ofrecido por las guarderías, además del número de niños implicados. Para tal propósito es importante que la Región establezca los criterios para evaluar la calidad de las guarderías y suministrar el financiamiento en base al logro de los estándares previstos.

2. **los operadores de la guardería trabajan juntos por el “bienestar” de los niños y de las familias;**

3. **los operadores de los servicios para la infancia son elementos interactivos e interdependientes de una comunidad territorial** que, juntos, inician un programa educativo que es útil para el desarrollo de todos los componentes del sistema social: los niños, las familias, los operadores, la comunidad social. Estos componentes, operando juntos, forman la **comunidad educante**.

Cuando todos estos componentes se ponen a trabajar juntos entonces se puede hablar de **proyección de la calidad del servicio educativo**. Tal concepción va contextualizada al interior de la “**coordinación de las intervenciones integradas**” que tienen todos la finalidad de lograr un nivel de calidad elevada del servicio, que responde a las necesidades de los niños, a las exigencias de las familias y a la relación costo-beneficio para la comunidad social.

EL CONCEPTO DE CALIDAD: “Oferta de un servicio de calidad”

Ofrecer un servicio de calidad quiere decir:

- Operar constantemente para mejorar la **calidad** de los centro de infancia y de los otros **servicios para la infancia** 0-6 años presentes en el territorio, a través de la **investigación experimental** y la coordinación de las cuatro instancias que constituyen la Comunidad Educante y que contribuyen a la calidad de los servicios para la infancia: los niños, las familias, los operadores, la comunidad social.
- Promover y coordinar los servicios educativos innovativos.
- Organizar y verificar la programación, la experimentación, la investigación y la documentación de los servicios socio-educativos para la infancia y las familias introducirlos en una red orgánica y coherente.
- Leer e interpretar el contexto en el que operan los servicios para la infancia de 0-6 años y verificar la validez educativa.

Proyección de la calidad del servicio educativo: “Coordinación de las intervenciones integradas”

Proyectar la calidad de los servicios educativos implica realizar una “coordinación de los servicios integrados” de manera de:

- Valorizar los recursos:
 - de los **operadores**, siguiendo y verificando la programación educativa, la formación y la actualización
 - de la **Comunidad Educante**, promoviendo la participación de las familias y del empresariado juvenil y femenino para los servicios innovativos para la infancia
 - **económicos**, el financiamiento público en balance con los proyectos socio-educativos, eventuales contribuciones de las familias, protectores, etc.
- Verificar y mejorar los **servicios para la infancia** 0-6 años, donde la “calidad” es la “oferta de un servicio de calidad” basado en tres ámbitos:
 - CALIDAD SOCIAL: calidad del contexto familiar y social;
 - CALIDAD DIRECTIVA : calidad de la organización y de la gestión;
 - CALIDAD FORMATIVA: calidad del sistema educativo.
- Promover en general y evaluar la calidad de los proyectos y de los laboratorios para la infancia y las familias, de la organización de los contextos educativos, de las relaciones entre operadores, con las familias y con la administración.

H. LAS FUNCIONES DEL CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

Para poder comprender las características y las funciones de control de calidad es necesario:

- analizar el término “calidad”,
- explicar el significado de “control”,
- entender el rol del “proyecto de calidad del servicio”.

El número de niños asistentes, el número de ausencias diarias, el número de educadores y de asistentes de la infancia, el horario de trabajo y las obligaciones de las tareas de los operadores, el costo económico de gestión, el mantenimiento de las estructuras de los edificios, del mobiliario y del equipamiento son factores importantes en la conducción de los centros de infancia, pero no decisivos en la evaluación de la *calidad del servicio*.

El control de la *calidad del servicio educativo* está determinado por los siguientes factores:

- los resultados producidos en el centro de infancia;
- los procesos metodológicos y los programas formativos desarrollados;
- las relaciones que se instauran entre los cuatro actores protagonistas de los centros de infancia: los niños, los operadores del centro de infancia, las familias y la comunidad social (la administración comunal, la fuerza política, las asociaciones socio-culturales...).

Para la evaluación de la *calidad del servicio*, cuatro son los aspectos fundamentales para evaluar:

- los recursos utilizados;
- los procesos activados;
- los resultados alcanzados;
- la eficacia del servicio.

PROYECTO PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

	Dimensiones y aspectos	Criterios y niveles	Metodologías e instrumentos	Actividades e intervenciones
Individuación de los servicios				
Desarrollo del proyecto				
Potenciación de los servicios				
Verificación de los resultados				

I. LA PROYECCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La *proyección de la calidad de los servicios* utiliza una metodología científica porque:

- se parte de la construcción de hipótesis proyectuales,
- se identifican los servicios y el programa a efectuar,
- se experimenta en los diversos contextos,
- se verifican los resultados,
- se permite verificar la realización proyectual,
- además, a su vez, permite reconocer, profundizar, ampliar y potenciar las hipótesis proyectuales,
- los que a su vez permiten...
- en un programa cíclico funcionando como una espiral progresiva, en la que cada intervención está entretejida en una red de acciones y de relaciones, en la que uno es la causa concurrente del otro.

Los elementos esenciales para efectuar una metodología científica son elaborar hipótesis proyectuales, experimentar en la realidad y verificar la eficacia por medio de los resultados y los procesos desarrollados.

El primer paso para realizar un *proyecto para la calidad del servicio* es establecer las dimensiones y los criterios para la evaluación de los siguientes puntos:

- 1) la ubicación, le estructura, el mobiliario, la señalización, la adecuación a las normas;
- 2) las modalidades y los procesos de funcionamiento de los servicios;
- 3) las actividades y las prestaciones suministradas;
- 4) la relación costos-gestión del servicio;
- 5) los resultados alcanzados;
- 6) las relaciones y el clima en el contexto socio-educativo.

Las dimensiones y los criterios de la calidad del servicio son definidas para el territorio regional entero, mas sucesivamente, deben ser contextualizadas en base a las realidades territoriales específicas y a la proyectualidad de sus servicios educativos para la infancia y las familias.

Los proyectos para la evaluación de la calidad deben tener una duración trienal, con modificaciones en el itinerario en base a las verificaciones periódicas de los resultados alcanzados respecto a aquellos previstos. Por tanto la *evaluación de la calidad* transforma el modelo de referencia para recoger la eficacia del servicio y el bienestar producido en los niños, en las familias, en los operadores de los centros de infancia y en la comunidad social.

Las dimensiones y los criterios para evaluar la calidad del servicio deben ser definidos por prioridad y deben responder a los requisitos de equidad, de objetividad y de verificabilidad.

La situación inicial, los procesos adoptados y los resultados alcanzados deben ser documentados de manera que el control de la calidad del servicio pueda ser realizado mediante una confrontación con datos claros y objetivamente identificables.

La EVALUACIÓN de la CALIDAD del SERVICIO

Se evalúan cuatro aspectos fundamentales:

1.	EL CONJUNTO DE LOS RECURSOS UTILIZADOS POR LA GESTIÓN DE UN SERVICIO
2.	LOS PROCESOS ACTIVADOS: MODALIDAD DE SUMINISTRACIÓN DEL SERVICIO
3.	LOS RESULTADOS ALCANZADOS: ACTIVIDADES Y PRESTACIONES SUMINISTRADAS
4.	LA EFICACIA DEL SERVICIO: CON REFERENCIA A LOS EFECTOS PRODUCIDOS POR LA INTERVENCIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LA POBLACIÓN BLANCO.

L. Los sujetos que determinan la Calidad del Servicio

El centro de infancia, en la vieja concepción del servicio ofrecido, estaba centrado en el niño en el sentido del cuidado. En la lógica de la *oferta de un servicio socio-educativo de calidad*, el centro de infancia desarrolla su actividad centrada en el niño, pero el servicio está centrado en dar respuestas significativas a las familias. Estas respuestas son el resultado de las interacciones entre los componentes de la Comunidad educante. Es por lo tanto, la Comunidad Educante la que, operando en conjunto, determina la calidad de los servicios para la infancia.

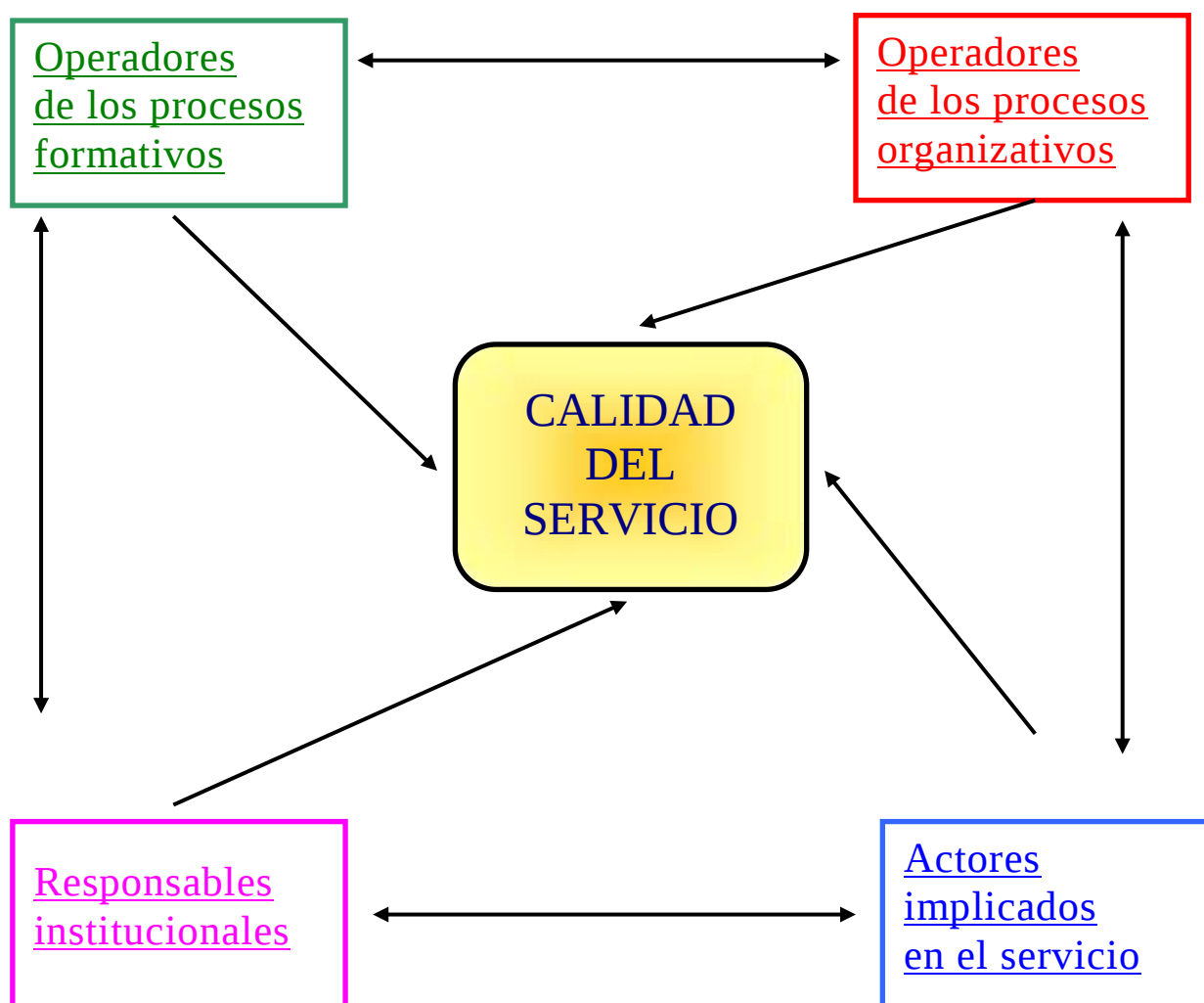
Las acciones coordinadas entre los componentes de la Comunidad Educante es, por consiguiente, aquella que determina la calidad de los servicios para la infancia. Para cualquier componente se pueden distinguir sujetos específicos:

Sujetos Componentes de la Comunidad Educante	
➤ <u>los operadores de los procesos formativos:</u>	✓ personal educativo, ✓ personal auxiliar y/o de cocina, ✓ suplentes;
➤ <u>los operadores de los procesos organizativos:</u>	✓ oficina de centros de infancia del ayuntamiento y/o presidente de la cooperativa/asociación, ✓ coordinadora (organizativa);
➤ <u>los responsables institucionales:</u>	✓ coordinador pedagógico, ✓ pediatra, ✓ institución local y regional: - administradores locales y regionales, - responsables administrativos
➤ <u>los actores implicados en el servicio:</u>	✓ niños y familia ✓ comunidad social: asociaciones, cooperativas, entes, comités del territorio conectados a los servicios para la infancia.

Cualquiera de los sujetos que componen la Comunidad Educante contribuye a determinar la Calidad del Servicio. La *oferta de un servicio de calidad* y su constante mejoramiento está dada además por la acción integrada entre los sujetos que constituyen la Comunidad Educante.

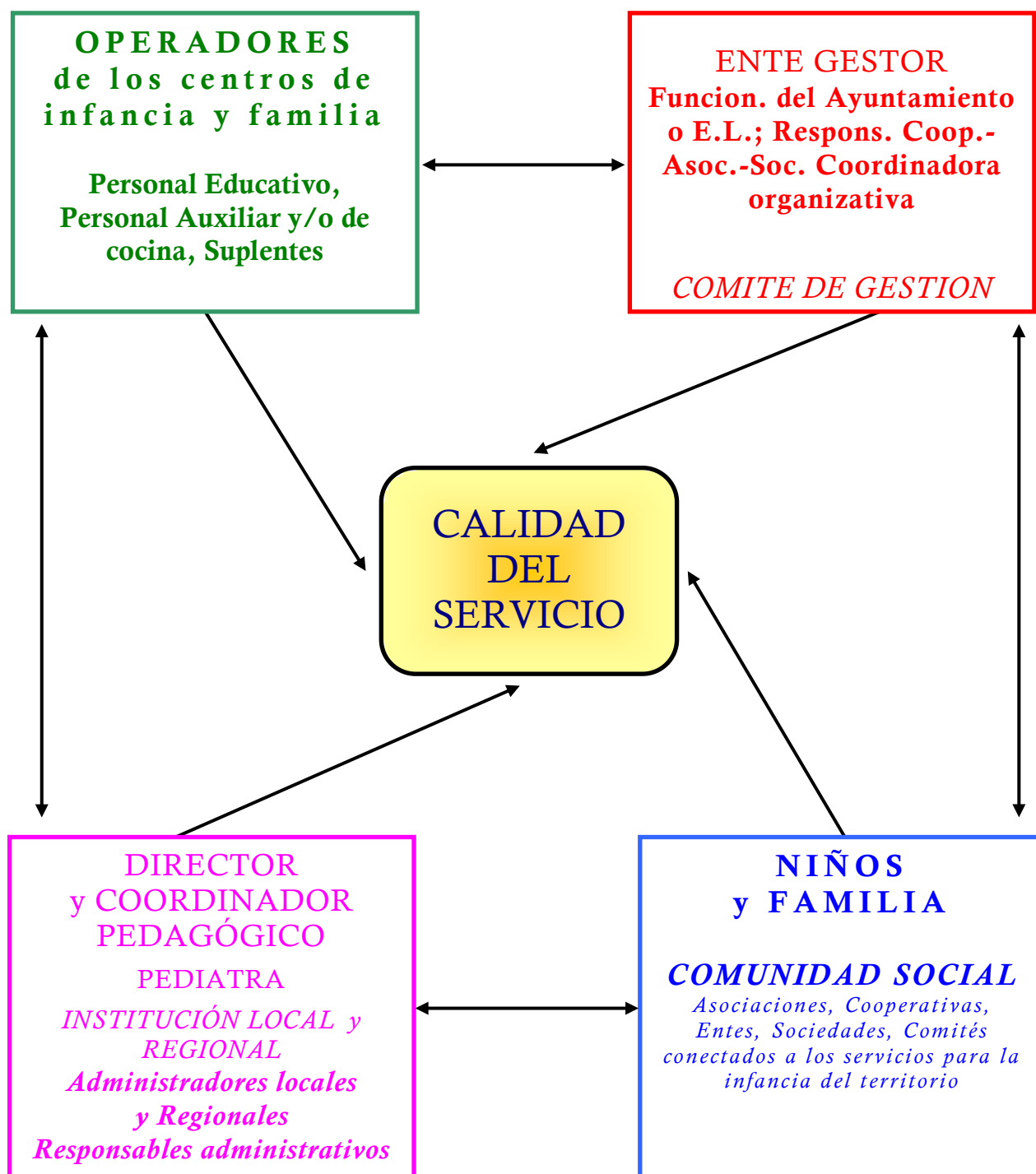
Componentes de la Comunidad Educante que determinan la Calidad del Servicio

Esquema 1



Los sujetos que determinan la Calidad del Servicio

Esquema 2



M. EVALUACIÓN INTERNA, EVALUACIÓN EXTERNA, EVALUACIÓN GLOBAL

El sistema ISPEF para la evaluación total de la calidad de los servicios para la infancia comprende e integra una EVALUACIÓN INTERNA y una EVALUACIÓN EXTERNA

La EVALUACIÓN INTERNA es una relevación de la calidad efectuada por los mismos sujetos que la determinan.

La EVALUACIÓN EXTERNA es efectuada por la sociedad y/o técnicos externos al servicio, y externos a las relaciones entre los sujetos que contribuyen a determinar la calidad misma.

La integración entre la evaluación interna y la evaluación externa da lugar a la EVALUACIÓN GLOBAL.

M1. LA EVALUACIÓN INTERNA

Se ha visto que la calidad de los servicios de la infancia y su constante mejoramiento está determinada por la acción integrada entre los sujetos que constituyen la Comunidad Educante.

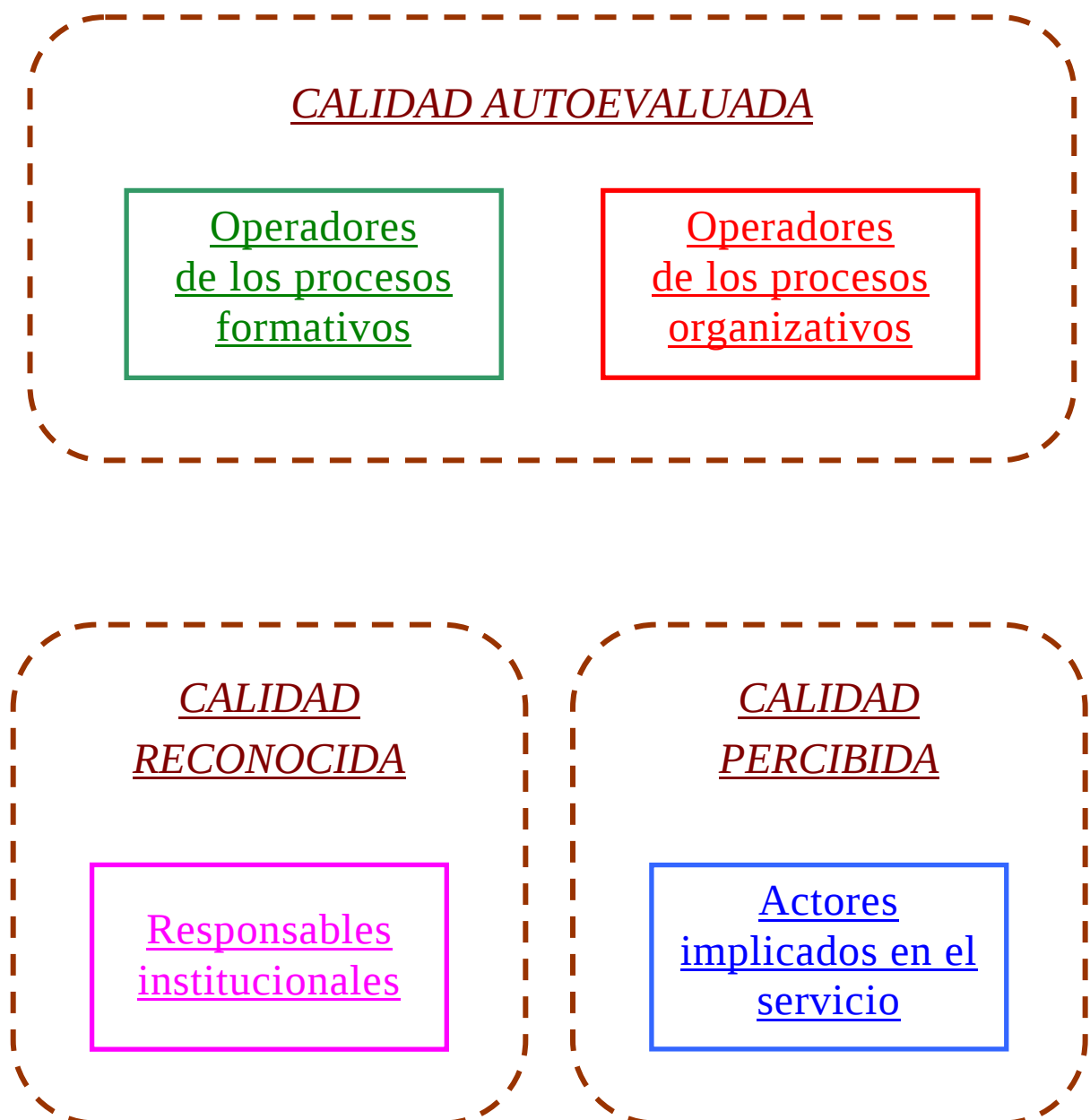
Cualquier sujeto que determina la calidad hará por lo tanto su evaluación de la calidad. En su conjunto esta evaluación de calidad es definida como EVALUACIÓN INTERNA. Interna porque es expresada por los mismos sujetos que la determinan.

Cada sujeto, ocupando una posición distinta al interior de la Comunidad Educante, usando instrumentos diferentes evalúa una calidad específica:

EVALUACIÓN INTERNA	
Sujetos que determinan la calidad	Tipo de calidad evaluada
➤ Operadores de los procesos formativos; ➤ Operadores de los procesos organizativos	<i>CALIDAD AUTOEVALUADA</i>
➤ Responsables institucionales	<i>CALIDAD RECONOCIDA</i>
➤ Actores implicados en el servicio del centro de infancia	<i>CALIDAD PERCIBIDA</i>

Evaluación interna:
tipos de calidad relevada por los sujetos que determinan
la calidad del servicio

Esquema 3



Los sujetos que ejecutan el levantamiento de los tres tipos de calidad interna

Esquema 4



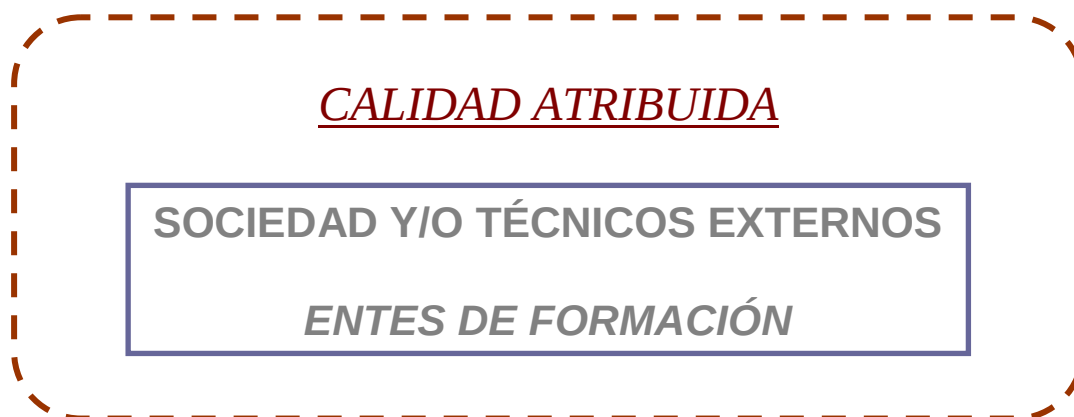
M2. EVALUACIÓN EXTERNA

La evaluación de la calidad total del servicio, en el sistema científico de evaluación ISPEF, comprende e integra la evaluación interna completada por cada sujeto implicado en el servicio, con una evaluación efectuada por la sociedad, técnicos o entes de formación, con competencias específicas, externas a las relaciones entre los sujetos que determinan la calidad misma...

En este caso la atribución de la calidad es una EVALUACIÓN EXTERNA y la calidad específica relevada es la *CALIDAD ATRIBUIDA*

Evaluación externa:
tipo de calidad relevada por los sujetos externos al servicio

Esquema 5



M3. EVALUACIÓN GLOBAL

Con el fin de obtener una *evaluación global de la calidad*, deben ser integrados los diversos sistemas de evaluación y los diversos tipos de calidad del servicio, con un trabajo colegial que vea implicados a los diversos sujetos, internos y externos que han completado la encuesta.

La EVALUACIÓN GLOBAL de la calidad del servicio es la integración de la EVALUACIÓN INTERNA y de la EVALUACIÓN EXTERNA

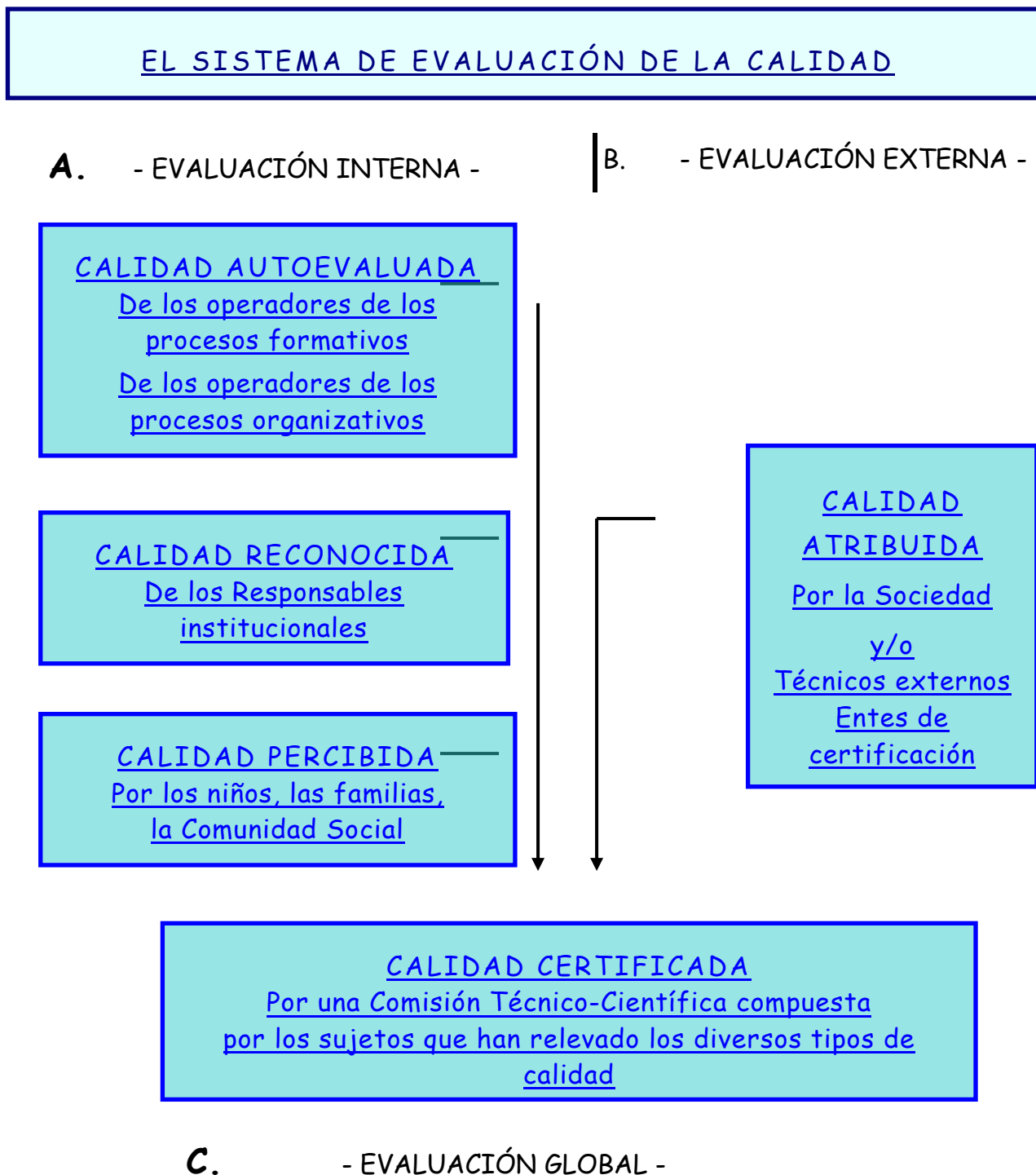
Para la evaluación interna y para la evaluación externa, se ha visto que los sujetos que la componen están bien definidos, y relevan tipos de calidad diferentes, con diversos instrumentos. Ejecutar la EVALUACIÓN GLOBAL es integrar las diversas evaluaciones con los diversos tipos de calidad, a través de un proceso compartido y participativo conducido por los sujetos que han realizado las evaluaciones.

La EVALUACIÓN GLOBAL, siendo un resultado colegial, es expresada por diversos sujetos que han relevado los diversos tipos de calidad, por medio de una **Comisión Técnico-Científica** compuesta por los sujetos que determinan y relevan la calidad de los servicios para la infancia (internos y externos), integrando los diversos tipos de calidad con instrumentos científicos en actas públicas, cumple una EVALUACIÓN GLOBAL y representa la *CALIDAD CERTIFICADA*

Tenemos además globalmente cinco tipos de calidad,:

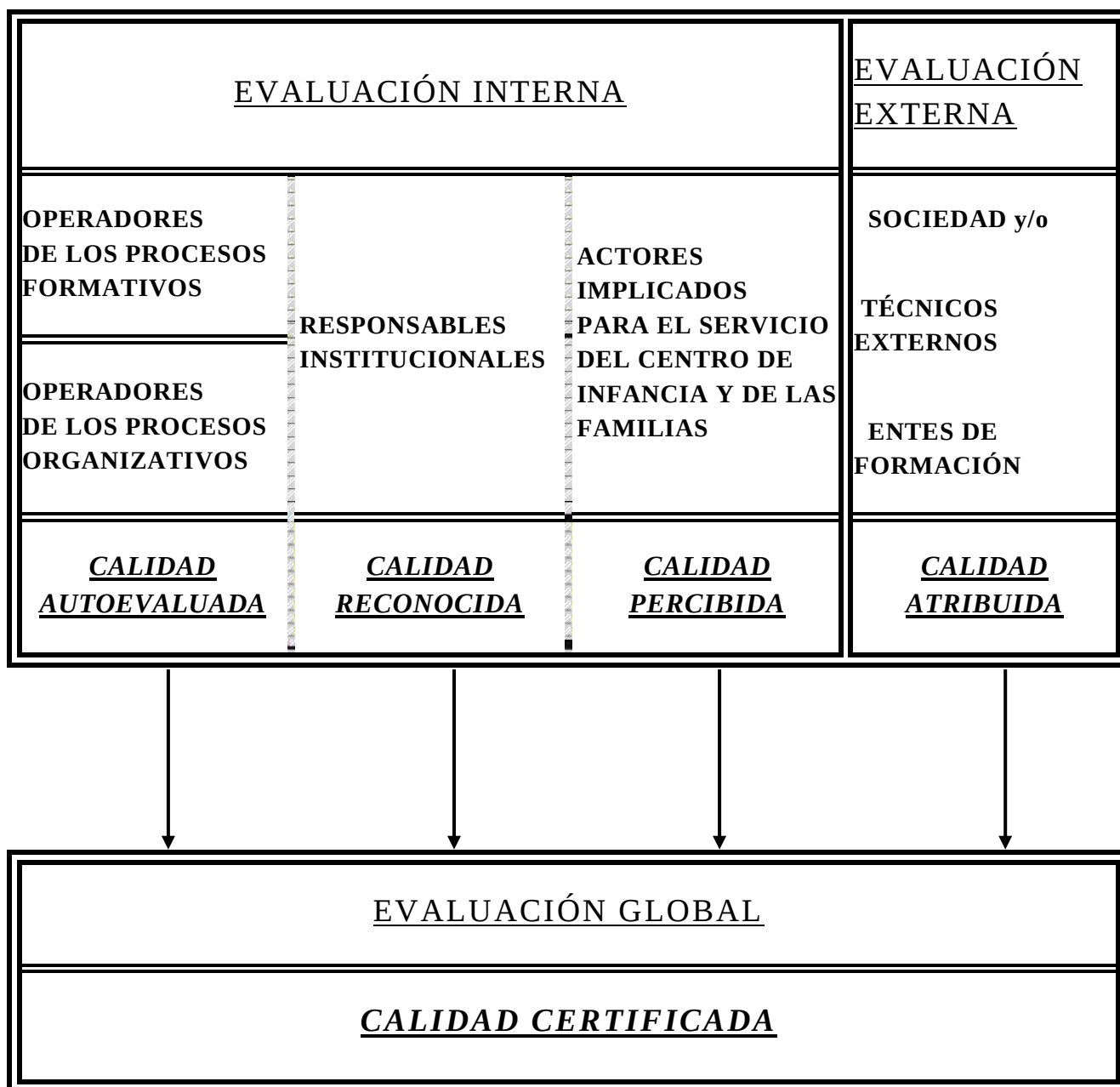
1. *CALIDAD AUTOEVALUADA*: de los operadores de los procesos formativos
y organizativos
2. *CALIDAD RECONOCIDA*: de los responsables institucionales
3. *CALIDAD PERCIBIDA*: de los usuarios y de la comunidad social
4. *CALIDAD ATRIBUIDA*: del Ente de certificación, técnicos externos
5. *CALIDAD CERTIFICADA*: de una comisión compuesta por los representantes de los sujetos que han completado las diversas evaluaciones.

Esquema 6



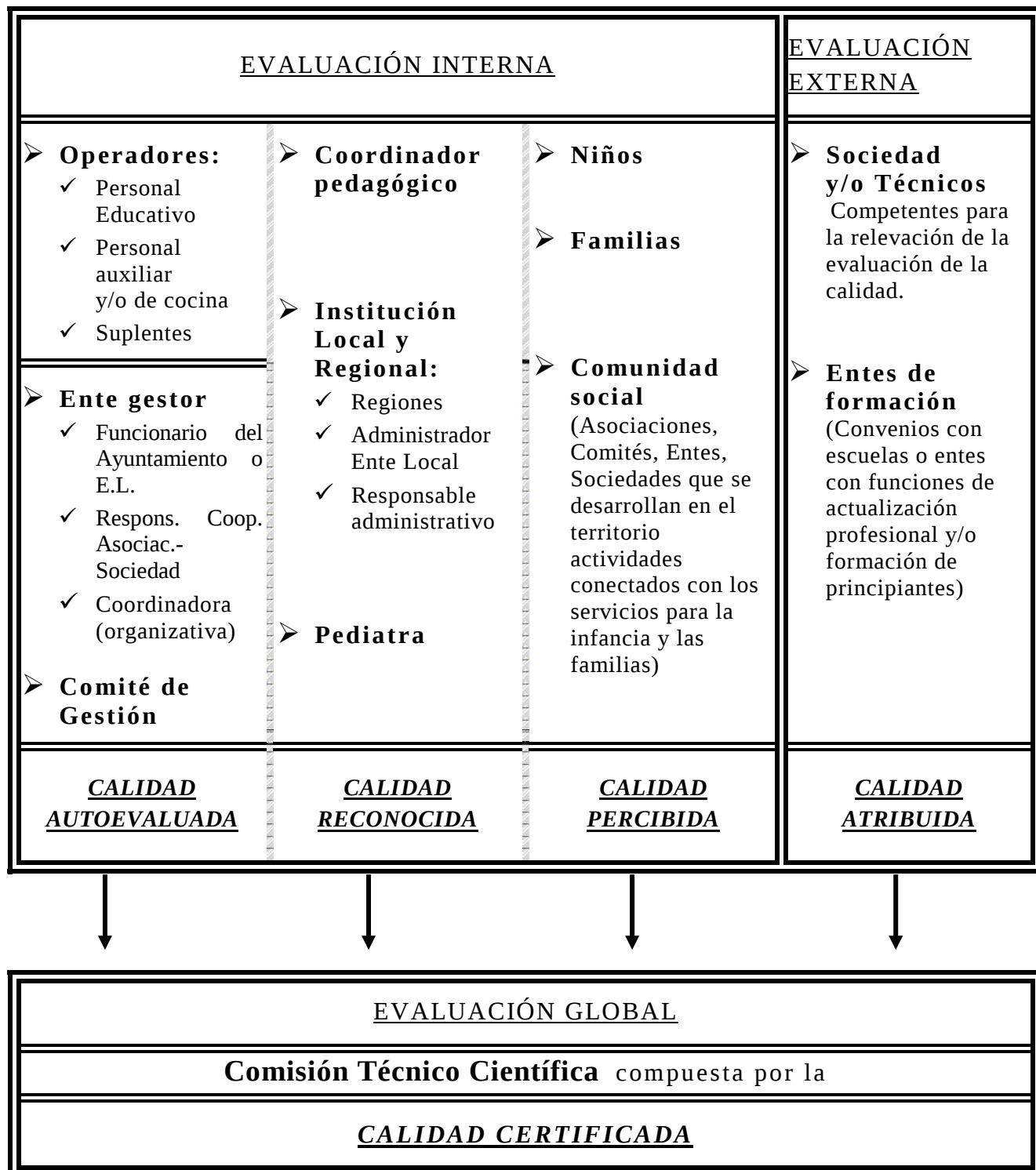
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA LA INFANCIA Y LAS FAMILIAS

Esquema 7



SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA LA INFANCIA Y LAS FAMILIAS

Esquema 8



N.. Evaluación de la Calidad de los Servicios para la Infancia y las Familias

De la relación que se crea entre los cuatro sujetos de la actividad del centro de infancia y del logro de los niveles de calidad en los factores sobredichos deriva el clima de bienestar o, al contrario, de conflictualidad que los niños y las familias viven en relación con esta estructura socio-educativa. El clima creado incide sobre la marcha del sistema educativo y sobre el servicio ofrecido por los operadores del *Centro de Infancia* y del *Centro de las Familias*.

Además, el control de la *calidad del servicio* tiene la función de verificar que:

- los resultados alcanzados sean satisfactorios respecto a los esperados por las familias y con los objetivos proyectados;
- los progresos educativos sean personalizados en base a las exigencia de los niños y contextualizados en base a las demandas de las familias y a las expectativas de la comunidad social;
- las relaciones sociales transformadas en una red sistémica en la que cada persona se sienta partícipe y protagonista de la realidad en la que vive, en un clima de bienestar.

En el caso de los operadores del Centro de Infancia y de las Familias, el control de la *calidad del servicio educativo* tiene la función de evaluar el tipo de disposición que las educadoras y las asistentes para la infancia tienen en su confrontación:

- con los niños: como punto de referencia social, ser capaz de promover una relación significativa de maduración y de desarrollo físico-cognitivo-social de los niños. Las educadoras son sus “padres culturales” que harán nacer y crecer a los niños en el mundo de la cultura y de las relaciones sociales.
- con las familias: de integrar las actividades del ambiente familiar con propuestas y esfuerzos que nazcan de las acciones cotidianas y de los rituales de comportamiento de los niños. Las educadoras tienen la función de completar la educación de los niños, no de sustituir a los padres en su función de guía socio-afectiva; a la familia le corresponde el rol de “padres socio-afectivos”.
- con la comunidad social: de operar de manera de armonizar las problemáticas sociales, de desarrollar una función educativa y de crear un clima de bienestar donde las personas se puedan sentir a gusto.

Sólo de esta manera se podrá modificar la concepción del Centro de Infancia y de las Familias, de un servicio socio-asistencial (guardería = estacionamiento) por la de un servicio educativo (Centro de Infancia = lugar de desarrollo social, psíquico e intelectual de los niños + centro de las familias = lugar de comunicación, de identidad de Comunidad, de desarrollo del bienestar psico-social de los padres).