

## LA EVALUACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA EN UN MUNDO DE CAMBIO

**Dra. Esther Secanilla Campo**

Universitat Autònoma de Barcelona

Dep. Pedagogia Sistemàtica i Social, Edifici G6 - Despatx 172, Facultat de Ciències de l'Educació, Campus de la Universitat Autònoma de Barcelona, 08193 - Bellaterra (Cerdanyola del Vallès), Spain.

Tel. 607788105- 937213370

PROFESORA ASOCIADA DEPARTAMENTO PEDAGOGÍA SISTEMÁTICA Y SOCIAL

Esther.Secanilla@uab.cat

PROFESORA CONSULTORA Y TUTORA ESTUDIOS PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN

esecanilla@uoc.edu

*Fecha de recepción: 23 de enero de 2013*

*Fecha de admisión: 15 de marzo de 2013*

### ABSTRACT

**Background:** Now a days it's necessary to provide strategies to face a changing world by offering proposals for intervention to promote the childcare. It's necessary the importance of evaluation and service centers that serve children who are the future of our society. The evaluation allows to improve the quality of professional psychopedagogical center and improving your organization.

**Methods:** Literature was analyzed and collected information that helped to set up a system to collect quality indicators of the centers through questionnaires. The expert judges were consulted utilizing Delphi's technique. The analysis of the reliability and the validity of the instrument was calculated using the Cronbach's alpha.

**Results:** The data analysis shows excellent internal consistency. We show that the quality psychosocioeducational professionals in the centers studied is very good. It is required to implement certain improvements in the emotional care professionals.

**Conclusions:** Suggests some possible strategies for improving the quality of the centers studied, **Keywords:** Evaluation centers, system of indicators, quality of services, services for early childhood, psychology and early childhood, network, emotional attention.

### RESUMEN

**Fundamento:** En el momento actual es necesario aportar estrategias para afrontar un mundo en cambio ofreciendo propuestas de intervención que favorezcan la atención a la infancia. Se hace necesaria la importancia de la evaluación de los centros y servicios que atienden a los niños que son el futuro de nuestra sociedad. La evaluación permite mejorar la calidad psicosocioeducativa de los



## LA EVALUACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA EN UN MUNDO DE CAMBIO

profesionales del centro, así como la mejora de su organización.

**Método:** Se analizó bibliografía y se recogieron informaciones que ayudaron a configurar un sistema de indicadores para recoger la calidad de los centros a través de cuestionarios. Se consultó a jueces utilizando la técnica Delphi. El análisis de la validez y la fiabilidad del instrumento se calculó por medio del  $\alpha$  de Cronbach.

**Resultados:** El análisis de los datos muestra una excelente consistencia interna. Se demuestra que la calidad psicosocioeducativa de los profesionales en los centros estudiados es muy buena. Se precisa implementar ciertas mejoras en la atención emocional de los profesionales.

**Conclusiones:** Se proponen algunas posibles estrategias para mejorar la calidad de los centros estudiados.

**Palabras clave:** Evaluación de centros, sistema de indicadores, calidad de servicios, servicios de atención a primera infancia, psicología y primera infancia, trabajo en red, atención emocional.

## INTRODUCCIÓN

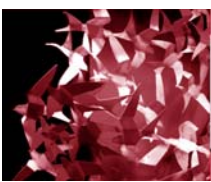
Desde la psicología y la psicopedagogía continua habiendo actualmente una gran preocupación por la calidad de los servicios y programas de atención a la infancia y la adolescencia, pero también especialmente por la atención a la primera infancia. Àngel (2004) ya apuntaba la importancia que tienen la atención y la educación durante esta etapa tan crucial en la vida de cualquier persona. En este sentido, como resalta la autora, se hace necesario que los pequeños y pequeñas, las familias ya la comunidad dispongan de servicios de atención a la infancia que sean de calidad y que al mismo tiempo guarden y atiendan y también eduquen a los niños, así como ofrezcan soporte a las familias para que pueden ejercer dignamente su función de educadores.

A partir de haber creado a lo largo de los diferentes países diversos centros para la pequeña infancia, se comenzó a hablar de “calidad” y todavía hoy en día el debate está centrado en qué significa la calidad en los centros y servicios de la primera infancia. Dahlberg, Moss y Pence (1999), consideran que para la mayoría de personas, la calidad comporta un reto más que un problema, algo que se debe cuestionar. Efectivamente a medida que han ido proliferando los servicios para la infancia, también ha ido aumentando la atención que se ponía en el tema de la calidad.

En el estudio que se presenta, se adaptaron una serie de recomendaciones de los expertos en cuanto a los servicios de atención a la primera infancia y la calidad en dichos servicios, partiendo de los objetivos de calidad especificados por la Red Europea de Atención a la Infancia (1988). Se analizaron las visiones diversas de los especialistas en éste ámbito y se crearon una serie de indicadores de calidad que se validaron por técnicos expertos, realizando el estudio en una muestra de servicios del área metropolitana de Barcelona, pues se constató que desde la perspectiva psicosocioeducativa dirigida a la pequeña infancia no hay escalas exhaustivas que tenga en cuenta la globalidad de ámbitos en que se relacionan el niño pequeño, su familia, los profesionales y la comunidad.

En el diseño de este sistema de indicadores, el paradigma indicador hace referencia a un instrumento psicológico que nos permite captar el conocimiento de la realidad de ciertos acontecimientos situados en un contexto sociocultural determinado. Comprender la realidad es uno de los objetivos que se pretenden con el diseño de estos indicadores, para evaluar, intervenir y mejorar la calidad de vida de los diferentes agentes activos –niños, familias, profesionales, comunidad– del centro, servicio o programa que se evalúe (Secanilla, 2010).

En el presente artículo, se muestran las dimensiones del sistema de indicadores creado para poder evaluar y, en definitiva, para reflexionar sobre la evaluación psicosociopedagógica de centros y servicios dirigidos a la pequeña infancia 0-3 años y a sus familias, y sobre las necesidades de los profesionales que atienden esta población, profundizando en la atención psicosociopedagógica que se ofrece.



## PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

**MÉTODO**

Una vez elaborado el sistema de indicadores, realizando previamente una revisión de instrumentos disponibles para la evaluación de centros y servicios que atienden la pequeña infancia y sus familias, y realizando una recogida previa de informaciones a través de encuestas y entrevistas en profundidad al equipo técnico del ayuntamiento de una de las poblaciones participantes, Sant Feliu de Llobregat, situada en el área metropolitana de Barcelona, se tomaron decisiones sobre la cantidad y tipología de centros a evaluar.

**Muestra**

De las poblaciones decididas para el estudio, se seleccionaron algunos centros y servicios que atienden la primera infancia, con la finalidad de analizar la calidad psicosocioeducativa que ofrecen realizando la distribución del sistema de indicadores en 4 poblaciones del área metropolitana de Barcelona:

Poblaciones del área metropolitana de Barcelona	Centros y Servicios participantes	Profesionales participantes
Sant Feliu de Llobregat	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escola Bressol Municipal (EBM) y Espacios Familiares (EF) Tambor</li><li>- Escola Bressol Municipal (EBM) Patufet</li><li>- Escola Bressol Municipal (EBM) Espacios Familiares (EF) Fàbregas</li><li>- Biblioteca municipal Montserrat Roig</li></ul>	4 directoras 15 educadoras
Castelldefels	<ul style="list-style-type: none"><li>- La casa dels infants (Red interna de EBM y EF)</li><li>- Biblioteca municipal Ramón Fernández Jurado</li></ul>	2 directoras , 17 educadoras 1 técnica
Terrassa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escola Bressol Municipal (EBM) Coloraines</li></ul>	1 directora + 8 educadoras
Cerdanyola	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escola Bressol Gespa</li></ul>	1 director + 3 educadoras

**Tabla 1. Muestra participante**

La mayoría de los servicios se escogieron por su trayectoria de trabajo y experiencia en algunas poblaciones, por ejemplo en los programas de los Espacios Familiares –oferta de servicios alternativos a la escuela infantil, del departamento de educación e infancia del Ayuntamiento de las poblaciones indicadas en la muestra, donde niños y familias acompañados por profesionales pueden relacionarse y compartir experiencias de crianza y educación –.

El aspecto común de todos estos servicios, además, fue su participación den la Red de atención de la infancia y adolescencia de cada una de las poblaciones participantes. El trabajo en red es fundamental para poder abordar las dificultades actuales en nuestra sociedad, como se pudo comprobar en ésta y en otras investigaciones realizadas.

**Instrumentos**

Los instrumentos para la recogida de los datos se fueron diseñando de forma consecutiva a la hora de presentar los planteamientos metodológicos de los que se parten. En el proceso de creación del sistema de indicadores, se pretendió que facilitara la evaluación de la calidad de los centros y servicios de 0-3 años. Como tal, se partió de la idea de considerarlos flexibles y adaptables a cada población, pero teniendo en cuenta que son considerados como un instrumento epistémico que nos facilita la posibilidad de aproximarnos al conocimiento de posibles necesidades y realidades en un territorio determinado.

El proceso de elaboración del sistema de indicadores, consistió en la recogida previa de informaciones a través de las encuestas y entrevistas realizadas a técnicos y se realizó una primera con-



## LA EVALUACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA EN UN MUNDO DE CAMBIO

sulta, utilizando la técnica Delphi, interviniendo 13 jueces externos expertos (técnicos de los municipios, profesores de universidad, profesionales de servicios sociales y de los servicios educativos, técnicos de los ayuntamientos, psicólogos y pedagogos). A partir de sus indicaciones se reelaboraron los indicadores y se creó el marco teórico de éstos, realizando una segunda consulta a los jueces, a partir de la cual se implementó el sistema de indicadores, a través de los cuestionarios diseñados a partir de las dimensiones de los indicadores. En esta investigación se muestran los correspondientes a la segunda dimensión de las cuatro de que componen otro estudio global y exhaustivo.

### Procedimiento

Tras la revisión bibliográfica realizada, el tratamiento y el análisis de los datos es una fase fundamental que precede a la elaboración de las conclusiones y la discusión que se efectuará. Este análisis holístico se ha efectuado a lo largo de todo el estudio, no sólo de forma independiente al finalizarlo.

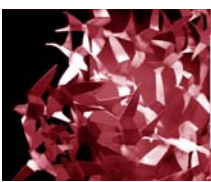
A continuación, se definieron los 10 indicadores, siendo éstos indicadores de proceso y de resultado, fragmentando unidades de análisis con la finalidad de comprender en su globalidad las partes fragmentadas, utilizando categorías molares interpretativas, que incluyen seis áreas relevantes para poder valorar el centro, servicio o programa para la primera infancia y sus familias, a saber:

- En relación a los profesionales
- En relación al trabajo interdisciplinar de los profesionales
- En relación a objetivos, organización y financiación del centro o servicio
- En relación a la comunidad
- En relación a la satisfacción de los usuarios
- En relación a la mejora del centro o servicio

La primera área relevante incluye indicadores que hace referencia a la calidad emocional, a la valoración laboral psicopedagógica de los profesionales del centro y a la organización de los recursos humanos de los profesionales. La segunda área relevante hace referencia a la importancia del trabajo interdisciplinario entre profesionales tanto del propio centro como de los diversos centros de la población. En la tercera área relevante se identifican indicadores que incluyen la infraestructura de los centros, los objetivos, la organización, la evaluación y de su financiación pública. La siguiente área relevante incluyen las acciones que desde el centro se ponen en marcha teniendo en cuenta la comunidad. Las dos últimas áreas relevantes recogen la satisfacción de los protagonistas y las mejoras que se llevan a cabo teniendo en cuenta dichas opiniones.

Definidos los objetivos de calidad de cada indicador, se detalló su justificación especificando: el tipo de indicador –de proceso, los que se ejecutan para conseguir los resultados; y de resultado, que están condicionados por el proceso y en el proceso cuenta tener buenos recursos o no –, los 43 criterios específicos –juicios de buena práctica que configuran los indicadores –, las fuentes de datos –a partir de cuestionarios, memorias de los centros, registros del centro o servicio –, las áreas relevantes –categorías dentro de cada dimensión, es decir, los aspectos específicos que se valoran –, la especificación de los términos – que hacen referencia a la definición del indicador y de los criterios que podrían ser ambiguos o dar lugar a confusión –, y los comentarios –aclaraciones en cuanto a la validez de cada indicador –.

Se preestablecieron unos estándares por cada indicador –que se presentan en la tabla 2 –, es decir aquél nivel deseable de calidad del conjunto de criterios que configuraban cada indicador, pues el objetivo era detectar si se acumulaba suficiente calidad. El estándar hace referencia a la totalidad de la suma de las respuestas obtenidas juntando las opciones de respuesta: frecuentemente y mucho o casi siempre.



## PSICOLOGÍA POSITIVA: DESARROLLO Y EDUCACIÓN

Dimensión 2	Indicadores	Porcentaje de los estándares
Nivel de calidad de los centros/servicios	1 al 10	35%

**Tabla 2. Distribución de porcentajes de los estándares por cada indicador**

Los cuestionarios se elaboraron a partir de los indicadores seleccionados, utilizando los criterios de cada indicador en forma de pregunta, a base de preguntas cerradas con escala Likert de cuatro puntos: mucho o casi siempre, frecuentemente, poco o algunas veces, nunca o casi nunca, así como un espacio para anotar observaciones.

Se realizó un análisis de los datos tanto estadístico como cualitativo. Análisis de la validez y de la fiabilidad del instrumento, se realizó partiendo de la consistencia interna, calculándose a través del  $\alpha$  de Cronbach. Fueron analizados los componentes principales para comprobar la validez de constructo. Se utilizaron tablas de frecuencias para valorar los criterios de cada indicador y finalmente se comparó la distribución de respuestas por poblaciones y por centros a través del test chi-cuadrado de Pearson, analizándose los estándares establecidos en el sistema de indicadores.

## RESULTADOS

Se realizó un exhaustivo análisis de los componentes principales para comprobar la asociación entre los diferentes criterios, en grupos de preguntas tal y como se construyó el cuestionario, comprobando una alta fiabilidad. Se comprobó que se cumplían los estándares definidos a partir del análisis de la tabla de frecuencias valando la distribución de cada uno de los indicadores. Se comparó la distribución de respuestas entre los diferentes subgrupos (profesionales y directivos) con un test Chi-cuadrado de Pearsons, comparando las respuestas obtenidas entre poblaciones y centros o servicios.

Los cuestionarios fueron administrados a 53 profesionales. El análisis de los datos muestra una excelente fiabilidad y consistencia interna, a partir del cálculo del coeficiente  $\alpha$  de Cronbach = 0,96, tal como se muestra en la tabla 3.

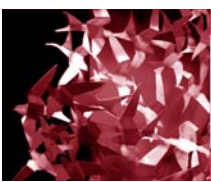
$\alpha$ - cronbach	Participantes
INDICADOR 1	0.706
INDICADOR 2	0.841
INDICADOR 3	0.696
INDICADOR 4	0.838
INDICADOR 5	0.798
INDICADOR 6	0.843
INDICADOR 7	0.834
INDICADOR 8	0.880
INDICADOR 9	0.778
INDICADOR 10	0.772
Evaluación del nivel de calidad de los centros, servicios y programas	0.964

**Tabla 3. Resultados de la consistencia Interna de los indicadores**

Respecto a los resultados obtenidos en la resaltar que se detectó una alta satisfacción de los centros valorados y también se demostró que la calidad psicosocioeducativa de los profesionales en los centros estudiados es muy buena, según los estándares preestablecidos.

## DISCUSIÓN/ CONCLUSIONES

En las respuestas obtenidas por los profesionales en la primera dimensión del cuestionario, se comprobó que la mayoría de los educadores mostraba una opinión más favorable sobre la atención



## LA EVALUACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA EN UN MUNDO DE CAMBIO

emocional recibida en el centro que los directivos. Esta necesidad de recibir soporte emocional es una importante aportación en el tiempo presente, y se debieran hacer programas para prevenir el conocido *burnout syndrome*. Se está elaborando en este momento estrategias precisamente para mejorar este aspecto, a partir de programas adecuados y de la necesidad de aportar la figura de un profesional que realice asesoramiento externo a los profesionales de los centros. De hecho, es importante tener en cuenta que gracias a los datos recogidos en esta investigación, se pueden obtener respuestas sobre la situación en cuanto a la atención emocional del profesional, su valoración laboral psicopedagógica, etc., lo cual permite tomar decisiones sobre cuáles son las necesidades reales que se deben cubrir en estos momentos cambiantes a nivel social.

Se observó en los profesionales de la muestra, que cuando se les sugería la posibilidad de realizar una evaluación continuada, muchos la percibían como un control más que como una oportunidad para reflexionar, como una necesidad que debería estar en el trabajo diario de quienes atienden personas. Es necesario pues promover una cultura de evaluación.

En cuanto al trabajo interdisciplinario, por las respuestas obtenidas, se resaltó la importancia de adquirir una cultura de trabajo desde esta perspectiva, pues la visión que tienen muchos profesionales es que comporta más trabajo, más dedicación, más esfuerzo, cuando en realidad representa una forma de unir esfuerzos, recursos y estrategias, de agilizar las decisiones, de flexibilizar el propio trabajo.

Es interesante resaltar las respuestas coincidentes en las cuatro poblaciones encuestadas en cuanto al reconocimiento de la tarea de los servicios por parte de la comunidad, donde la mayoría de participantes opinaron de forma muy positiva. Parecen pues que los profesionales perciben que realizan bien su tarea, que ésta es reconocida por su contexto, lo cual permite que se sientan satisfechos por el trabajo realizado y que por lo tanto dedican una mejor calidad de su propia acción. De hecho, las familias así lo comunicaban, su agradecimiento por el trabajo llevado a cabo por los profesionales.

Teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron en esta parte de la investigación llevada a cabo, el sistema de indicadores supuso una herramienta válida, fiable, flexible y de sencilla aplicación, permitiendo la posibilidad de reflexionar sobre el servicio que se ofrece a los usuarios de los servicios para la primera infancia y sus familias, así como la posibilidad de reflexionar sobre la propia calidad psicoeducativa que se ofrece en éstos servicios, programas y centros de atención a la primera infancia, incluyendo mejoras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Àngel, C. (2004). *Visió panoràmica de l'atenció educativa a la petita infància dins un marc europeu*. Lliçó Magistral, Cerdanyola: UAB.
- Dahlbert, G., Moss, P., Pence, A. (1999). *Beyond in Early Childhood Education and Care: Postmodern perspectives on the problema with Quality*. Falmer Press.
- European Commission Childcare Network (1988). *Childcare and equality of Opportunity*. Bruxelles: Commission European.
- Secanilla, E. (2010). *Valoració de la qualitat psicopsicopedagògica d'algunes xarxes i serveis d'atenció a la primera infancia 0-3 anys i les seves famílies de poblacions de l'àrea metropolitana de Barcelona*. Cerdanyola: UAB.