



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

EVALUACION DEL SERVICIO DE LAS UNIDADES
DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACION
REGULAR, A TRAVES DE LOS USUARIOS.

TESIS
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
PRESENTA
ALEJANDRO CORTES HERNANDEZ



DIRECTOR DE TESIS:
MTRA. ANGELES MATA MENDOZA

MEXICO, D. F.

2002

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Maestra Angeles Mata Mendoza.

Agradezco su dirección en la realización de este trabajo y además:

Por su apoyo espontáneo.

Por su gran paciencia.

Por su amabilidad..

Por su tiempo invertido.

Por compartir sus conocimientos.

Y reconocer que sin su ayuda no hubiera logrado esta meta..

MUCHAS GRACIAS.

Maestro José de Jesús Carlos Guzmán.

Por todo el esfuerzo y los consejos en la revisión y corrección de esta tesis, y por la gran entrega con que realiza su labor docente en beneficio de nosotros los alumnos.

MUCHAS GRACIAS.

Maestra Elisa Sadd Dayan.

Doctora Norma Georgina Delgado Cervantes.

Maestra Rosa del Carmen Flores Macias.

Quiero agradecer y reconocer su comprensión, experiencia y sus esfuerzos por el trabajo que realizan como docentes y el transmitirnos el deseo de seguir superándonos, así como su valiosa orientación, cooperación y la aportación de críticas constructivas y sugerencias en la elaboración del presente trabajo.

MUCHAS GRACIAS.

Gracias a Dios.

Por ayudarme en los momentos más difíciles de mi vida y proveer de esa fortaleza inexplicable que me impulsa a continuar y no desistir.

Por iluminar el camino por el que transito y por hacer llegar a mi vida, personas que siempre me brindan su ayuda desinteresadamente.

Gracias a mi Esposa.

Este trabajo lo dedico con todo mi amor y agradecimiento a Silvia Flores, mi esposa, compañera y madre de mis hijos, por todo el apoyo que siempre me ha brindado a lo largo de todos estos años que hemos compartido. ¡ Gracias por todo Mi Vida !

Gracias a mis Hijos

A mis dos hermosos niños; Matt y Lore, mis hijos quienes me han iluminado mi existencia y motivado para el término de esta etapa de mi vida, y a ellos les recomiendo;

¡ La búsqueda es eterna !

¡ Sal a buscar nuevos retos !

¡ Buscar nuevas experiencias !

¡ Aceptar el compromiso de vivir !

Alfonso Lara Cavilla.

Gracias a mi Padre.

A mi padre por todo lo que el me ha dado, pero principalmente por la suerte de ser su hijo, y él sabe que lo amo.

Gracias a mi Madre.

A esa gran mujer que siempre me ha acompañado y aconsejado a lo largo de mi vida, por ofrecerme su amor, y ella sabe que la amo.

INDICE

Pág.

RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	2

CAPITULO 1

LA EDUCACION ESPECIAL EN MEXICO.....	7
--------------------------------------	---

CAPITULO 2

UNIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACION REGULAR (USAER).....	12
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA USAER.....	14
ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE LA USAER.....	15
PROCESO DE ATENCION EN LA USAER.....	17

CAPITULO 3

EVALUACION.....	22
DEFINICION DE EVALUACION.....	22
MODELOS DE EVALUACION.....	24
MODELO DE CONTEXTO, INSUMO, PROCESO Y PRODUCTOS DE STUFFLEBEAM.....	24
MODELO DE UNIDAD, TRATAMIENTO, OPERACION (U.T.O.) DE CRONBACH.....	26
MODELO DE EVALUACION SIN METAS DE SCRIVEN.....	27
MODELO DE EVALUACION RESPONDIENTE DE STAKE.....	28
MODELO DE EVALUACION DE RESULTADOS DE SELLTIZ.....	29

CAPITULO 4

EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	32
--	----

CAPITULO 5

METODO.....	35
OBJETIVO.....	35
TIPO DE ESTUDIO.....	35
SELECCION DE LA MUESTRA.....	35
DISEÑO.....	38
INSTRUMENTOS.....	38
PROCEDIMIENTO.....	39
ANALISIS DE DATOS.....	40

CAPITULO 6

RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	42
OPINION DE LOS MAESTROS DE EDUCACION BASICA.....	43
CONCLUSIONES.....	46
OPINION DE LOS MAESTROS DE APOYO.....	47
CONCLUSIONES.....	50
OPINION DE LOS PADRES DE FAMILIA.....	51
CONCLUSIONES.....	53
OPINION DE LOS ALUMNOS.....	53
CONCLUSIONES.....	55

CAPITULO 7

CONCLUSIONES GENERALES Y SUGERENCIAS.....	56
SUGERENCIAS.....	58
LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION.....	59

ANEXOS

ANEXOS.....	61
TABLA 7. RESULTADOS DE LA OPINION DE LOS MAESTROS DE EDUCACION BASICA.....	62
TABLA 8. RESULTADOS DE LA OPINION DE LOS MAESTROS DE APOYO.....	64

TABLA 9. RESULTADOS DE LA OPINION DE LOS PADRES DE FAMILIA.....	67
TABLA 10. RESULTADOS DE LA OPINION DE LOS ALUMNOS.....	68

ANEXO 1. ENCUESTA PARA MAESTROS DE EDUCACION BASICA.....	70
ANEXO 2. ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA.....	72
ANEXO 3. ENCUESTA PARA ALUMNOS.....	74
ANEXO 4. ENCUESTA PARA MAESTROS DE APOYO.....	76

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
---------------------------------	----

RESUMEN

“EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LAS UNIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN REGULAR A TRAVÉS DE LOS USUARIOS.”

El objetivo de la presente tesis fue evaluar el servicio que presta la *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER)* dentro de las escuelas de educación básica .

La evaluación de programas y proyectos educativos ha ido cobrando mayor importancia, ya que se han encontrado aportaciones para mejorar la calidad a través de las evaluaciones continuas durante el proceso de los programas, proyectos y servicios, identificando las limitaciones que existen dentro del área de la educación. De aquí que se considere importante evaluar los programas educativos en base a las experiencias y expectativas desde la perspectiva particular de los usuarios.

Con el objeto de identificar las posibles deficiencias que pudieran existir durante el proceso de la atención y la satisfacción de los usuarios respecto al reporte de sus necesidades y expectativas del servicio que reciben.

Tipo de estudio descriptivo de campo en investigación evaluativa, se hizo el análisis descriptivo de cada una de las encuestas, las frecuencias simples se convirtieron en porcentajes para efectuar comparaciones, la muestra se compuso de 168 sujetos a los que se aplicó la encuesta, estratificada en sectores de; 46 maestros de educación básica, 56 padres, a 56 alumnos y 10 maestros de apoyo, cumpliendo con el 95% el nivel de confiabilidad. Se elaboró un cuestionario para cada sector del tipo de Checklist y de Likert con el propósito de conocer la satisfacción de los usuarios y el desarrollo y cumplimiento de las actividades por parte del personal de la USAER.

Los resultados obtenidos en las encuestas señalan el grado de satisfacción de los diferentes sectores, de la siguiente forma: el nivel de satisfacción para los maestros de educación básica fue del 91%, el nivel de satisfacción para los padres fue del 80%, el nivel de satisfacción para los alumnos fue del 81%, y el nivel de satisfacción para los maestros de apoyo del 40%. También se pudo identificar las limitaciones del proceso de atención que impiden prestar un mejor servicio.

INTRODUCCIÓN

La modernización de los avances tecnológicos e industriales en el mundo han producido cambios en la organización social y cultural de los países en desarrollo.

La sociedad debe cumplir con los propósitos de organizar, enseñar, producir y mejorar las condiciones de vida de sus miembros, a través de las instituciones de educación, fomentando valores, principios, capacidades, habilidades y destrezas que sean acordes al aparato productivo.

Siendo la educación básica la encargada de proporcionar los elementos antes mencionados, es por lo que se establece, que la “ educación sea para todos”; considerando que ésta sea de calidad y que llegue a todos los sectores sociales; además debe reconocerse, que cada grupo o individuo requiere de técnicas y métodos específicos en su enseñanza, identificando las necesidades educativas especiales durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. (Conferencia Mundial sobre “Educación para Todos”, 1990)

Por lo anterior, en nuestro país se contempla en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, “ampliar las capacidades y oportunidades de la población a través de las acciones nacionales para elevar la cobertura y calidad de los servicios de educación, salud y vivienda como condición para elevar el desarrollo social integral; además en educación, deberá atender a los menores con discapacidad transitoria o definitiva orientándose a la equidad sustentada en una política educativa integradora”. (pág. 5) Apartado de Educación.

Asimismo, afrontar algunos compromisos de la educación frente a los problemas de la misma como son: la deserción, ausentismo, promoción, rezago académico y el de atender a los alumnos que presentan alguna discapacidad y/o con necesidades educativas especiales.

El derecho a la igualdad de oportunidades para la educación es uno de los principios fundamentales de la legislación mexicana.

Consecuentemente con este principio, la Secretaría de Educación Pública, desde sus inicios consideró a los alumnos con capacidades diferentes para adquirir los conocimientos de la escuela común, ofreciendo las oportunidades a través de la creación de la educación especial y desde la década de los sesentas, extendió sus servicios a algunos Estados del interior de la República.

Al iniciarse la década de los setentas, se creó la Dirección General de Educación Especial, creación que coincidió con el gran interés surgido a nivel mundial por la atención a personas con requerimientos de educación especial.

En los últimos años la educación especial se amplió a toda la nación, duplicándose y transformándose anualmente los servicios existentes. Este rápido desarrollo creó la necesidad de revisar la estructura y los programas de los servicios, así como de acrecentar la formación y actualización del personal técnico y docente, adecuándolo a los requerimientos de nuestra realidad social y a los replanteamientos y acciones que se producen a nivel internacional.

La UNESCO ha realizado estudios en el nivel básico de educación, identificando los problemas y concluye que a nivel mundial más de cien millones de niños y un número incontable de adultos no completan los programas de enseñanza básica, (en México 12 millones de analfabetas funcionales, INEGI, 2000) otros, sólo satisfacen los requisitos de asistencia pero adquieren conocimientos y técnicas rudimentarias en educación básica.

Por lo que se hace necesario crear la educación especial como apoyo a la educación básica, considerando a los alumnos que requieren ayuda adicional para adquirir los conocimientos básicos de los planes y programas curriculares de la educación básica y de abatir los problemas de : deserción, ausentismo, rezago académico y reprobación.

Estimaciones de las Naciones Unidas, señalan que de 600 millones de personas que presentan alguna discapacidad en el mundo, 150 millones de niños son menores de 15 años, pero menos del 2% de esos niños reciben algún tipo de educación o capacitación. (Antología de Educación Especial en México, pag. 53)

En México se atendieron aproximadamente un 2.5% de alumnos con requerimientos especiales que estuvieron inscritos en las matrículas de educación básica en los ciclos escolares de 1995 al 2000. (Estadísticas, 1995-2000 Secretaria de Educación Pública)

En la Consulta Internacional de la UNESCO (1988) sobre la educación especial, recaba datos que indican que la forma predominante de organización de la educación especial, que el cupo es limitado en sus escuelas atendiendo a un número reducido de alumnos. A partir de estas observaciones los países

participantes en esta consulta (UNESCO, 1988) hicieron la siguiente declaración: "Dadas las proporciones de la demanda y los escasos recursos disponibles para las necesidades de educación y formación de la mayoría de las personas discapacitadas, no se pueden satisfacer únicamente en escuelas y centros especiales." De esta declaración varios países promulgaron leyes importantes, entre ellos México, modificando la base de la educación especial, como el Artículo 3° de la Constitución Mexicana y el Artículo 41° de la Ley General de Educación y el Sistema Educativo Nacional, tienen profundas transformaciones y es ahí donde los sistemas paralelos de Educación Básica y Educación Especial convergen y surge una nueva propuesta de Educación Especial, que ahora se encuentra trabajando dentro de la escuela primaria, atendiendo alumnos que presentan necesidades educativas especiales de 1° a 6° grado, para tal propósito fueron creadas las *UNIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN REGULAR (U.S.A.E.R.)*, la cual se define como la instancia Técnico-Operativo que ofrece apoyos Teórico-Metodológico en el ámbito de la escuela regular, favoreciendo la integración de los alumnos con necesidades educativas especiales. (S.E.P., D.E.E., 1997).

El personal que conforma la Unidad, es el siguiente: un director, diez maestros de apoyo, un psicólogo, un maestro de lenguaje, un trabajador social; siendo estos profesionales los encargados de atender las necesidades educativas especiales de los alumnos de diez escuelas regulares, ubicando un maestro de apoyo por escuela, y el equipo paradocente (Psicólogo, Maestro de Lenguaje, Trabajador Social) visitan de forma itinerante las escuelas.

Las estrategias generales van encaminadas a la atención de los alumnos, la orientación al personal de la escuela y a los padres de familia.

En el proceso de atención de la USAER se consideran cinco acciones como: la evaluación inicial, planeación o diseño de la intervención, intervención, evaluación final y seguimiento. La duración de la atención está propuesta para tres meses a dos años, con las modalidades de trabajo: individual, subgrupal o en grupo regular. (S.E.P./D.E.E.: Cuaderno de Integración No. 6)

Es importante considerar los cambios radicales que han sufrido los servicios de educación especial en su estructura, programas, organización, funcionamiento, capacitación insuficiente del personal en relación a los conocimientos teórico-prácticos, desconocimiento del currículum de educación básica, y carecer de un marco teórico, elementos indispensables para poder atender las necesidades educativas especiales; sin embargo hay que

considerar que la reorientación de educación especial es reciente, así como los paradigmas que la sustentan (Dochwiski-Danforth, 1993).

Por la reorientación de los servicios de educación especial se han modificado los proyectos y programas con el objetivo de atender la demanda educativa de este subsistema de educación básica para dar respuesta a un problema social.

Actualmente estamos en la época de los programas de acción social y educativos, en una época donde se dedican abundantes medios técnicos y cuantiosas sumas de dinero, a la solución de todos los problemas concebibles en estos campos.

Cuando los programas son emprendidos por organizaciones públicas; puede tratarse de proyectos de alcance reducido o de amplitud nacional encaminadas a promover el cambio social. Ahora bien, cuando se gasta dinero, tiempo y energías para ayudar a resolver algún problema social o educativo siempre hay quien ponga en duda la efectividad de ciertos esfuerzos.

Los que patrocinan un proyecto, sus críticos, el público en general y aún los mismos realizadores buscan indicios del éxito de su programa.

En gran parte la evaluación de los programas de acción es irregular y muchas veces se basan, por necesidad, en las opiniones personales de sus defensores o detractores, en impresiones, anécdotas, referencias no justificadas.

En los últimos años sin embargo, se ha observado un cambio sorprendente en las actitudes con respecto a las actividades evaluativas y al tipo y calidad de las pruebas que se deben considerar válidas, cuando se trata de determinar el éxito o fracaso relativo de un programa de acción social. (Hyman, 1962)

En un estudio evaluativo se suele también tratar de hallar las razones del éxito o fracaso de un programa, el objetivo primordial es obtener pruebas sobre la efectividad o ineffectividad del programa y por eso, la mayor parte de los recursos se asignan a lograr este objetivo.

La finalidad del presente trabajo es evaluar después de seis años de funcionar, la operación de la *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación*

Regular, a través de la opinión de los usuarios del servicio, si el servicio que se les ha brindado cumple con las expectativas, en la atención de los alumnos con necesidades educativas especiales y que nos permita conocer algunas de las dificultades que se han presentado en el servicio, además evaluar los resultados del mismo; con la finalidad de superar las dificultades, proponer alternativas y corregir errores para aproximarse más a los propósitos, objetivos y metas que debe alcanzar USAER, mejorando su calidad educativa e integradora en beneficio de los alumnos con necesidades educativas especiales.

CAPITULO I

LA EDUCACIÓN ESPECIAL EN MÉXICO

A partir de la antología de Educación Especial en México (SEP, 1997) se presentan los antecedentes históricos de su formación para llegar a nuestros días.

La primera iniciativa para brindar atención educativa a personas con requerimientos de educación especial corresponde a Don Benito Juárez, quien en 1867 fundó la Escuela Nacional de Sordos. En 1870 se fundó la Escuela Nacional de Ciegos, y hasta 1914 se empezó a organizar la Escuela de Débiles Mentales en León Guanajuato, y en el Distrito Federal, en el periodo de 1919 a 1927 se fundaron dos escuelas de Orientación para Varones y Mujeres. En este mismo periodo la Universidad Nacional Autónoma de México, empezó a capacitar y experimentar pedagógicamente con deficientes mentales.

La Secretaria de Educación Pública crea en 1932, el Departamento de Psicopedagogía e Higiene Escolar abocándose al estudio de las constantes del desarrollo físico y mental de los niños escolares.

Se institucionaliza la educación especial en 1935 por el Dr. Roberto Solís Quiroga, resultado de la iniciativa de la Ley Orgánica de Educación y en el mismo año se crea el Instituto Médico Pedagógico en Parque Lira.

Modificada la Ley Orgánica de la Educación en 1941, permite crear la escuela de especialización de maestros de educación básica, llamada Escuela de Formación Docente.

Los primeros antecedentes que se tienen de la atención conjunta entre, educación básica y educación especial, aparece como carácter experimental, instalando dos grupos diferenciales en la escuela anexa a la Normal de Maestros, aumentando en 1944 a diez grupos instalados en diferentes escuela primarias en el Distrito Federal.

Es hasta 1970, que se consolida un sistema educativo para las personas con requerimientos de educación especial a través del decreto con fecha 18 de diciembre de 1970, por el cual se ordena la creación de la Dirección General de Educación Especial. Este hecho representó un cambio del Estado hacia la atención de este tipo de alumnos; significó también la ineludible respuesta a

las demandas de los maestros que en su práctica diaria comprobaban la necesidad de un tratamiento especial para estos niños.

El decreto establecía que la Dirección General de Educación Especial, dependiente de la Subsecretaría de Educación Básica le correspondía organizar, dirigir, desarrollar, administrar y vigilar el sistema federal de educación de estas personas y la formación de maestros especialistas.

La gestión de la Profesora Odalmira Mayagoitia culminó en 1976 y durante este periodo se empezaron a experimentar los primeros Grupos Integrados (G.I.) en el Distrito Federal y Monterrey. En el periodo de 1976-1978 fue Directora General la Profesora Guadalupe Méndez Gracida, consolidando la experiencia de los Grupos Integrados.

Las Unidades de Grupos Integrados, como su nombre lo indica, estaban integradas a la escuela regular, donde se formaba un grupo de 25 alumnos reprobados de primer grado, con el apoyo de un maestro de base durante el ciclo escolar y un equipo técnico que consistía en psicólogo, terapeuta de lenguaje y trabajador social, haciéndose responsables de la adquisición de la lecto-escritura y matemáticas, de lo afectivo emocional, de la articulación y comprensión del lenguaje, de su asistencia regular a clases, orientando también a los padres de familia.

Los Grupos Integrados constituyeron una medida estratégica de integración y con ello abatieron el rezago académico y la deserción en ese momento.

En diciembre de 1978 se hizo cargo de la Dirección General de Educación Especial la Dra. Margarita Gómez Palacio, quien en el mismo año crea la Coordinación de Educación Especial en el Estado de México. En septiembre de 1979 empieza a funcionar en el Estado de México, doce Unidades de Grupos Integrados distribuidas en Naucalpan, Tlanepantla y Ciudad Nezahualcoyot.

En 1980 la Dirección General de Educación Especial difunde su política a través del documento titulado "Bases para una Política de Educación Especial", apoyando los principios de "normalización" e integración del niño con requerimientos especiales de educación, referida jurídicamente en los Artículos 48 y 52 de la Ley Federal de Educación, promulgando el derecho a la igualdad de oportunidades para la educación. (SEP., DGEE., 1981)

En el año de 1993, la Dirección General de Educación Especial elabora un documento de trabajo, en el cual se presentan las bases para la reorientación de la educación especial; dicha versión se actualiza para su publicación en el mes de noviembre de 1994, y aparece bajo el título de “Proyecto General para la Educación Especial en México” y es de éste donde se reorientan los servicios de educación especial.

Históricamente, en la mayoría de los países del mundo en los cuales se han desarrollado servicios educativos para niños discapacitados, éstos responden al criterio de que la educación se organiza aparte para niños “regulares” y niños “especiales”, creándose por lo tanto dos tipos de educación: regular y especial, dos sistemas separados. De aquí que “La historia de los programas educativos para discapacitados es una historia de segregación.”(Lorenzo, 1985).

Por lo consiguiente se consideró de vital importancia introducir un cambio, tanto en las escuelas especiales como en las regulares. En éstas últimas ideando formas de educación y de enseñanza (Planes y Programas, SEP 1993) que servirían para atender a un alumnado más diverso; así mismo que las escuelas especiales existentes se proyectarán más al exterior y se prepararán para desempeñar nuevas funciones (Hagarty, citado en Ainsicow 1995). Es de ahí de donde los sistemas paralelos de educación básica y especial convergen y surge una nueva propuesta de educación especial, teniendo como base que la escuela debe de ser para todos (diversidad) y con un objetivo integrador independientemente de su raza, credo, étnia y sus necesidades educativas especiales.

Es así, que en 1995 surge un sistema integral de educación básica y educación especial. En base a lo anterior los servicios de educación especial son modificados en su organización técnica-operativa y administrativa, pasando de Escuelas de Educación Especial a Centros de Atención Múltiple; en éstos se atienden alumnos que presentan alguna discapacidad, los otros servicios que también se modificaron, fueron los Centros Psicopedagógicos y los Grupos Integrados, proyectándose a laborar dentro de la escuela primaria, llamándose actualmente, *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER)* de la cual nos referiremos en el presente trabajo.

Después de seis años de funcionar las USAER, han cambiado la modalidad de atención en forma vertiginosa, de atención individualizada y subgrupal, al trabajo con el grupo regular.

A partir de la reorientación de la educación especial se adoptan nuevas formas de trabajo.

En la Tabla 1, podemos observar como se van transformando los Grupos Integrados y posteriormente los Centros Psicopedagógicos, en Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular a partir del año de 1995.

Tabla 1. *Servicios que Presta Educación Especial y su Reorientación*

CICLO ESCOLAR	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	00
Centros Psicopedagógicos	485	514	545	585	614	580	343	136	69	40	35
Unidades de Grupos Integrados	576	567	557	558	589	334	264	136	54	37	30
Unidades de Apoyo a la Educación Regular						376	815	1382	1648	1922	2105

Fuente: Secretaría de Educación Pública Méx. 2000

De igual manera el personal que laboraba en estos servicios pasan a formar parte del nuevo modelo de atención, sufriendo cambios radicales en todos los aspectos, como: en la forma de atención, marco conceptual, instrumentos pedagógicos, espacio laboral e itinerante.

En la Tabla 2 se refiere al costo de la educación por alumno anual a nivel de primaria en la República Mexicana, de los ciclos escolares de 1900 al 2000, se observa el incremento en el monto a través de los años.

Tabla 2. *Gasto Federal por Alumno en Educación Básica*

CICLO ESCOLAR	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	00
Gasto Federal Por Alumno en Pesos	493.4	752.3	1099.0	1482.1	1731.3	2327.3	3200.9	3887.8	5012.4	6164.5	6904.2

Fuente: Secretaría de Educación Pública Méx. 2000

El gasto anual por alumno para el nivel de primaria, en el ciclo escolar 2000 fue de \$ 6904.20, considerando un maestro de grupo por alumno, pero si a este alumno se le proporcionara ayuda adicional de la USAER se incrementaría el monto, ya que participan cinco profesionales más.

Si además le agregamos que en educación especial, aproximadamente un 0.1% de la población termina su educación básica. La fría realidad que revela esta cifra, es que la gran mayoría de los niños y jóvenes que presentan discapacidad, no reciben una educación adecuada, (sí es que reciben alguna) y en muchos países, menos de un niño de cada cien reciben la educación especial que necesita (Hagarty, citado en Ainscow 1995).

Por tal motivo es importante conocer los resultados y los beneficios del proyecto de las *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular* analizando la estructura, acciones y estrategias en el proceso de atención de los alumnos con requerimientos de educación especial.

CAPITULO 2

UNIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN REGULAR (USAER)

Las reformas del Sistema Educativo Nacional, presenta una orientación para renovar la escuela pública y convertirla en la instancia que responda de manera efectiva a las necesidades básicas de aprendizaje de los alumnos, con equidad social, con calidad y atendiendo a la diversidad cultural, económica, física, cognoscitiva, etc. De aquí parten las premisas de educación para todos, con calidad y atendiendo a la diversidad.

Con esta nueva orientación, permite situar al currículum escolar como eje de la repuesta a las necesidades educativas especiales (n.e.e.), considerando la normalización e integración en las condiciones del contexto escolar o en el aula donde está inmerso el alumno.

A partir de esta postura se organiza la atención de los alumnos que requieren de educación especial bajo los siguientes supuestos: (SEP/ DEE: Cuaderno de Integración No.6)

- * Considerando como marco para la intervención, el currículum de la educación básica
- * Que la escuela regular asuma la responsabilidad de atender a los alumnos con necesidades educativas especiales.
- * Dotar a la escuela de los recursos suficientes para responder de manera efectiva a las necesidades de los alumnos.
- * Atender los problemas que los alumnos presenten durante el proceso de aprendizaje de los contenidos escolares.
- * Reconocer que las dificultades de los alumnos surgen de la interacción de entre las características del alumno y las características del contexto.
- * Reconocer que las necesidades educativas especiales son relativas y que dependen del nivel de aprendizaje de su grupo, de los recursos disponibles y de la política educativa local.

En tal sentido, la atención de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales conllevan transformaciones en la estructura y funcionamiento de la escuela regular y de la educación especial. Para éste propósito surgen las *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular*.

“La Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER) es la instancia técnico-operativa y administrativa de la Educación Especial que se crea para favorecer los apoyos teóricos y metodológicos en la atención de los alumnos con necesidades educativas especiales, dentro del ámbito de la escuela regular, favoreciendo así la integración de dichos alumnos y elevando la calidad de la educación que se realiza en las escuelas regulares”.

El desarrollo Técnico-Operativo de la USAER se realiza en base a tres estrategias generales que son: la atención de los alumnos, la orientación al personal de la escuela y a los padres de familia.

El desarrollo Técnico-Pedagógico considera cinco acciones fundamentales: evaluación inicial, planeación de la intervención, intervención, evaluación continua y el seguimiento. (SEP/ DEE: Cuaderno de Integración No.6)

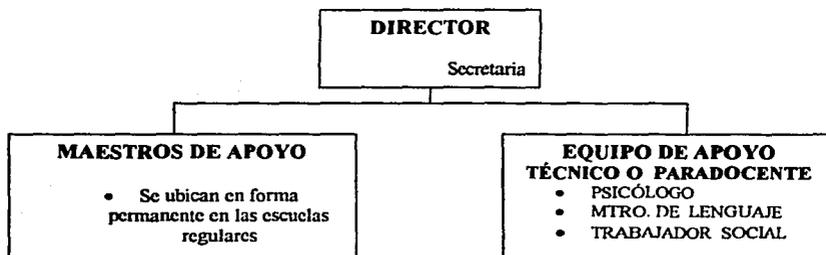
A las anteriores acciones se acompañan de otras para la sensibilización inicial y permanente de la comunidad escolar y de padres de familia y acciones de gestión escolar al interior de la escuela y de la zona escolar.

La estrategia educativa de la USAER es integrar al alumno, con el apoyo educativo necesario, para que pueda interactuar con éxito en los ambientes socioeducativos primero, y sociolaborales después. Se requiere de un grupo multiprofesional que trabaje con el niño, con el maestro de la escuela regular, con la familia y que a su vez elabore estrategias de consenso social de aceptación, sin rechazo. Para este último punto puede recurrirse a los Consejos Escolares de Participación Social, ya que se pretenden sean un espacio donde se brinde orientación a los padres de familia (tanto de hijos con discapacidad, como con hijos sin discapacidad), con la finalidad de obtener el consenso socioeducativo en cuanto a la aceptación de convivencia común.

Con esta nueva modalidad de servicio, se pretende incorporar la población con necesidades educativas especiales a los centros regulares, estableciendo una gama de múltiples opciones graduales de integración para que sea una escuela de calidad para todos, brindando el derecho que tienen los alumnos con requerimientos de educación especial: acceso a ambientes normalizados de educación, bajo un programa de seguimiento y apoyo dirigido al alumno, a los padres, al maestro de aula regular y por consiguiente al propio centro escolar.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE USAER.

En cuanto a la estructura organizativa de USAER, ésta se constituye por un director, diez maestros de apoyo, el equipo paradocente y una secretaria. Los maestros de apoyo son maestros de educación especial con experiencia de trabajo en Grupos Integrados o Centro Psicopedagógico, como se presenta en la Figura 1.



Obtenido de SEP/DEE, 1997.

Figura 1. Estructura organizativa de la USAER

Las funciones que desempeñan este equipo de trabajo, son :

• **Director de la Unidad.** Coordina las acciones para la atención de los alumnos, la orientación al personal docente, paradocente y a los padres de familia de las escuelas que integran la Unidad.

• **Maestros de Apoyo.** Cuenta con maestros de diferentes formaciones como son: maestros normalistas, psicólogos, maestros especialistas, pedagógos, con experiencia en Grupos Integrados, en Centros Psicopedagógicos y Escuelas de Educación Especial. Como maestros de aprendizaje atienden las demandas de la escuela: alumnos, maestros de escuela regular y padres de familia.

• **Equipo Paradocente.** Está constituido por un Psicólogo, quien atiende el área emocional; un Maestro de Lenguaje que atiende alteraciones en la comunicación; y un Trabajador Social encargado de mantener los enlaces entre, alumnos, maestros, padres de familia y la comunidad.

Por consiguiente, el equipo de USAER brinda una atención integral al alumno en las esferas; cognitiva, emocional y social.

El personal docente permanece en la escuela regular en las cuales se brinda apoyo. En cada escuela se condiciona una aula que se denomina "aula de apoyo", este es el centro de recursos de educación especial dentro de la escuela regular: es la sede de recursos humanos, materiales, teóricos y metodológicos, y también es el espacio para la atención de los alumnos con necesidades educativas especiales, así como para la orientación al personal docente y a los padres de familia.

El personal de la USAER se organiza de la siguiente manera:

- * En cada escuela se ubica de manera permanente, uno o dos maestros de apoyo de educación especial, aunque esto, esta sujeto a la demanda que existe en la misma, para que proporcione apoyo a los alumnos con necesidades educativas especiales, a partir de la intervención directa a los alumnos y en la orientación al personal de la escuela y a los padres de familia.
- * El director de la Unidad establece su sede en alguna de las escuelas de la Unidad y coordina las acciones para la atención de los alumnos, orientación al personal docente y a los padres de familia en las escuelas que integran la Unidad. La secretaria tiene su sede en el mismo lugar que el director y brinda apoyo secretarial a todo el personal de la Unidad.
- * El equipo de apoyo técnico o paradocente, participa en cada una de las escuelas, de forma itinerante y se concentra en la escuela sede para planear y programar las actividades a desarrollar en la atención de los alumnos, en la orientación a maestros y a los padres de familia.

ACCIONES Y ESTRATEGIAS EN LA USAER.

El desarrollo de la intervención psicopedagógica y de la orientación al personal de la escuela y a los padres de familia, así como las acciones que de ella se desprenden, son responsabilidad de todo el personal de la USAER.

La intervención psicopedagógica se desarrolla en el grupo regular y/o en el aula de apoyo. La opción del aula de apoyo y/o del grupo regular se elige a partir de reconocer las necesidades educativas especiales de los alumnos y de las circunstancias del proceso enseñanza-aprendizaje que se vive en la escuela.

La orientación al personal docente y a los padres de familia, constituye otra estrategia para la atención a las necesidades educativas especiales de los alumnos; y tiene por objetivo proporcionar los elementos técnico y operativos que les permitan participar en la atención de los alumnos, considerando además las necesidades que expresen, tanto los maestros como los padres de familia y los aspectos que se identifican como necesarios para reflexionar con ellos, en la perspectiva de dar respuesta a las necesidades educativas especiales de los alumnos.

Se observa a continuación en el cuadro 1, las estrategias y acciones que todo el personal debe considerar en la atención de los alumnos:

Cuadro 1. Estrategias y Acciones de USAER.

ESTRATEGIAS	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Partir del currículum básico. • Apoyar a los docentes de educación regular. • Reforzar la atención psicopedagógica de los alumnos con necesidades educativas especiales a través de las modalidades de aula regular y aula de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y analizar el currículum de educación básica. • Analizar, ajustar y aplicar materiales derivados del currículum en los procesos de intervención. • Observar e identificar las características más relevantes de la población de los grupos a quienes se les proporciona el servicio en el contexto aula. • Determinar las necesidades educativas de los alumnos a nivel grupal y, en particular, de quienes presenten necesidades educativas especiales. • Acordar en el docente regular, estrategias de intervención y evaluación de los alumnos en aula regular y/o de apoyo. • Diseñar programas de orientación a padres, a partir de las necesidades detectadas, individuales o grupales. • Orientar a los padres sobre actividades de apoyo complementario a los alumnos, cuando sea necesario. • Involucrarse y participar en reuniones de Consejo Técnico de la escuela regular

Con estas estrategias y acciones se advierte con claridad que el trabajo ya no se centra exclusivamente en el alumno, sino que está orientado a lograr la coordinación de acciones con los agentes del proceso educativo, tratando de mejorar la calidad de la educación que recibe toda la población escolar. (SEP, DGEE.: Cuaderno de Integración No. 6).

Hoy se sabe bien que el éxito o el fracaso de la integración de niños con alguna discapacidad a los ambientes regulares a las escuelas, no depende ni del perfil del alumno, ni de algunas técnicas didácticas en especial, depende de la intencionalidad de toda la comunidad educativa. Se trata de un proceso interactivo entre los agentes de la comunidad escolar: del alumno, de los demás alumnos de la clase, y de la escuela; del maestro de clases y de los demás maestros, así como los directivos de la escuela, de los padres de familia, tanto como del niño integrado, como el resto de los alumnos; del apoyo y orientación del especialista a maestros y padres. (Guajardo, 1994).

PROCESO DE ATENCIÓN EN LA USAER.

La atención que brinda USAER tal como lo muestra la Figura 2, equivale a un proceso en el que interviene todo el personal de la USAER conjuntamente con los docentes de la escuela regular, que inicia con la evaluación inicial, en ella se consideran dos momentos: la detección de alumnos y la determinación de sus necesidades educativas especiales.

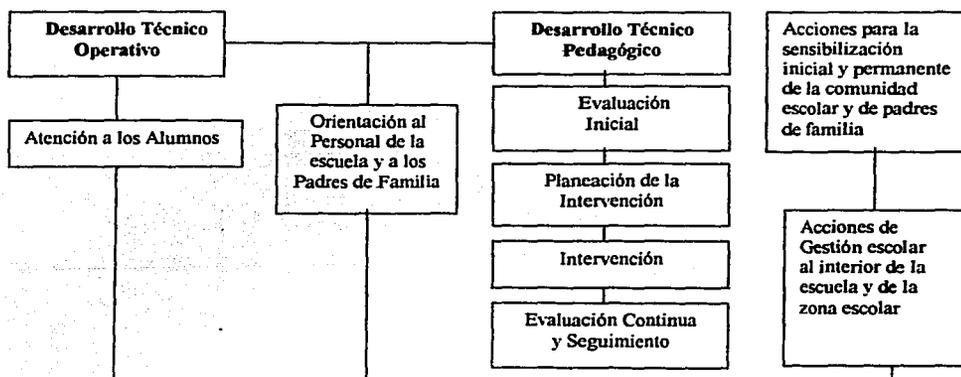


Figura 2. *Proceso de Atención de la USAER.*

Obtenido de SEP/DEE, 1997.

La detección consiste en identificar a los alumnos que con respecto a su grupo de referencia presentan dificultades ante los contenidos escolares (en español y matemáticas) por lo que requieren de un mayor apoyo pedagógico y/o de otra naturaleza; ya que debido a sus características de aprendizaje, demandan apoyos específicos diferentes a los que requieren sus compañeros de grado escolar.

Una vez realizada la detección se procede a determinar las necesidades educativas especiales de los alumnos, para lo cual se implementan estrategias e instrumentos diseñados específicamente para dicho momento. A partir de la determinación será posible elegir entre las siguientes alternativas:

- 1).- Intervención psicopedagógica,
- 2).- Canalización,
- 3).- Solicitud de un servicio complementario

El segundo paso de este proceso es la planeación de la intervención psicopedagógica; en ella deben definirse las adecuaciones curriculares a realizar y el espacio donde se llevará a cabo la intervención

Como tercer paso, tenemos la intervención psicopedagógica, la cual se refiere a los apoyos específicos que determinan un conjunto de acciones encaminadas a modificar las condiciones de desadaptación, bajo rendimiento o fracaso escolar ante los contenidos escolares y el contexto escolar, atendiendo sus necesidades educativas especiales.

Conforme se desarrolla la intervención, se efectúa la evaluación continua en función de los logros de aprendizaje y del desempeño del alumno en aula regular, que tendrá como objeto vigilar que las acciones planeadas respondan a las necesidades del alumno, y de ser necesario se realizan las modificaciones pertinentes a las estrategias de atención. Esta evaluación podrá dar la pauta para determinar la necesidad de un servicio complementario (salud, recreación), de la canalización y la modalidad de atención (individual, subgrupal y/o con el grupo regular) o bien para el término de la atención.

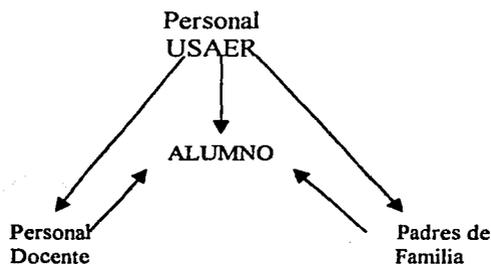
Al retirar el apoyo que se estaba otorgando, deberá iniciarse el proceso de seguimiento dentro del grupo regular y el profesor aportará sus observaciones, lo que permitirá reconocer el desempeño del niño dentro del contexto escolar y actuar conforme a las necesidades que se vayan presentando.

Cabe mencionar que todo el personal de la USAER está comprometido, desde las acciones de detección de los alumnos hasta el término de la atención, a realizar un trabajo de orientación tanto al personal de la escuela como a todos los padres de familia que tienen a sus hijos en dicha escuela.

Bajo esta postura se concibe a la orientación como un proceso de intercambio y construcción entre el personal de la escuela regular, los padres de familia y el personal de la USAER, en donde se revisan y analizan las necesidades educativas especiales para tomar decisiones y así modificarlas en sus diferentes contextos (aula, escuela y familia).

La atención y orientación que es dirigida a los alumnos, a los maestros, y a los padres, constituye otro elemento fundamental del proceso de atención a los alumnos con necesidades educativas especiales de la siguiente forma:

A los alumnos: Se ofrece apoyo a la escuela regular para atender a los alumnos que presentan necesidades educativas especiales en el ámbito de su propia escuela reforzando la atención psicopedagógica que se le proporciona con la intervención de todos los responsables de su educación, como se muestra en la figura 3.



Modificado de SEP/DEE, 1997.

Figura 3. Intervención del alumno con necesidades educativas especiales por USAER

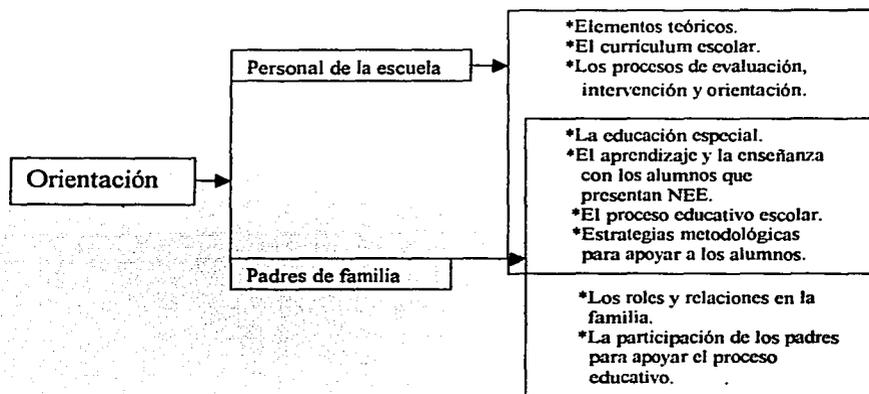
A los maestros: Apoyar al docente de escuela regular en la construcción de estrategias, actividades y materiales que favorezcan el proceso de aprendizaje de los alumnos de su grupo, particularmente de los que presentan necesidades educativas especiales, así como acordar y sugerir opciones para la evaluación de dicho proceso.

A los padres: Orientar a los padres de familia y a la comunidad educativa acerca de la naturaleza y tipo de apoyos, que sean necesarios ofrecer a los alumnos con necesidades educativas especiales, para que accedan al currículum.

Lo que se pretende bajo esta perspectiva es lograr las relaciones de colaboración y corresponsabilidad entre los agentes que intervienen en el proceso educativo.

Las acciones para la orientación tienen su origen de las necesidades educativas especiales, además de construir parte del programa de intervención.

Sin embargo hay diferencias en cómo se abordan las orientaciones que se dan tanto a padres como al personal docente, como se muestran en la figura 4.



Obtenido de SEP/DEE: 1997.

Figura 4. *Orientación a padres y maestros por parte de la USAER.*

Con la orientación a los padres de familia se pretende, además de su participación en la atención de las necesidades educativas especiales, establecer vínculos más estrechos entre la escuela y la familia para lograr que ésta participe en la consecución de los fines que la escuela se propone cumplir, no sólo participando con apoyo de tipo material, sino además en el desarrollo de los aspectos educativos que cotidianamente se viven en la escuela.

Así, la *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER)* representa una nueva relación entre los servicios de educación especial y los servicios de educación en el marco de la educación básica. Por ello, en el cambio hacia la atención de las necesidades educativas especiales y la reestructuración del Sistema Educativo Nacional, la USAER es una estrategia a partir de la cual se ajustan las otras instancias de la educación especial (servicios de carácter complementario y servicios de carácter indispensable) que se ponen a disposición de la educación básica en la atención de las necesidades educativas especiales, ya que con ello se está favoreciendo la integración educativa de la población, que hasta el momento se encuentra en los servicios de educación especial y que no goza de los beneficios del curriculum de la educación básica y de la interacción de medios educativos regulares.

Esto redundará en un mayor conocimiento y en compromisos compartidos para llegar al desarrollo de una escuela común para todos, de una escuela abierta a la diversidad, de una visión amplia de la educación básica y asegurar así una mejor atención a las necesidades educativas especiales que se presentan en nuestros servicios escolares. (Antología de Carrera Magisterial, SEP, 1997)

CAPITULO 3

EVALUACIÓN

Debido al presente trabajo se revisaron algunas explicaciones que definen el concepto de evaluación en diferentes modelos.

Con respecto al concepto, el término evaluación incluye varias acepciones que se suelen identificar con fines muy diversos: valorar, enjuiciar, comparar, controlar, fiscalizar, además estas acepciones, muchas veces se asumen como algo impuesto, constituye un instrumento imprescindible de ayuda, puede poner de relieve que está ocurriendo, porque aporta datos validando como son las situaciones y los hechos de los cuales se necesita información (Ruíz, 1990).

En términos simples, la evaluación es el proceso por el cual se determina el mérito o valor de algo. Sin embargo es necesario saber lo que significa el concepto "evaluación" o "evaluar", para después aplicarlo a los individuos, servicios, programas y proyectos, a continuación se presentan algunas definiciones:

DEFINICIONES DE EVALUACIÓN

- * Evaluación, juicio educativo y calificación que se da sobre una persona o situación, basándose en una evidencia constante. (Enciclopedia Encarta, 2001)
- * Valorar, estimar el valor de las cosas no materiales. (Abson citado en López, 1997)
- * Evaluar es "tasar valor, atribuir cierto valor a una cosa". (Molier citado en López, 1997)
- * La evaluación se concibe como un proceso que tiene como fin comprobar de modo sistemático en qué medida se han logrado los resultados previstos en los objetivos. (Lafourcade citado en Ugalde, 1994)
- * Evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil para juzgar alternativas de decisión. (Stufflebeam citado en Ruíz, 1990)

* Es el proceso de identificar, obtener y proveer de información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados. (Stufflebeam citado en Ruíz, 1990)

* Es un proceso interactivo para adquirir información sobre una institución, un programa o proyecto; identifica y define los problemas correspondientes, atendiendo a la fuerza o debilidad de estos problemas. (Stake citado en Ruíz, 1990)

* Es el proceso que determina el grado con que se alcanzaron los objetivos. (Tyler citado en Ugalde, 1973)

* Por evaluación se entiende, en términos generales, la acción de juzgar, de inferir juicios a partir de cierta información desprendida directa o indirectamente de la realidad evaluada, o bien atribuir o negar calidades y cualidades del objeto evaluado o finalmente establecer reales valoraciones en relación con lo enjuiciado. (Carreño, 1980)

* Aunque la significación más aceptable del término evaluar es la de fijar valor a una cosa, es necesario advertir que en el vocabulario pedagógico moderno tiene una connotación especial, que se identifica con la de juzgar o enjuiciar los resultados de la valoración objetiva o subjetiva; dicho de otro modo, se evalúa después de medir o estimar, siempre que se exprese un criterio "satisfactorio o insatisfactorio", con respecto a los resultados de la valoración. (Contreras, 1985)

De las definiciones anteriores, puede concluirse que:

- La evaluación es un proceso que sirve para tomar decisiones. Por tanto, la evaluación tiene carácter instrumental, es un medio para un fin.
- Evaluar implica emitir un juicio de valor sobre el objeto evaluado y por consiguiente, utilizar un criterio de comparación entre un objeto y otro.

- La evaluación es un proceso sistemático, no improvisado, que cuando se aplica a cualquier aspecto de la realidad, se convierte en un instrumento de ésta para su perfeccionamiento.

En refuerzo a lo anterior, debe decirse que la evaluación es una disciplina con rigor científico que actualmente tiene mucho auge en nuestro país. Esta tiene como propósito juzgar aspectos educativos, administrativos, legales, económicos, políticos, etc. A través de un proceso sistemático y continuo que permita captar la realidad de una manera objetiva y con base en ello conocerla y retroalimentarla para transformarla y mejorarla.

MODELOS DE EVALUACIÓN.

Bajo estas maneras de ver a la evaluación, se han generado diversos modelos y metodologías con niveles de complejidad e integración de múltiples elementos. Para los propósitos de este estudio, se mencionarán las aportaciones de Stufflebeam (1989), Cronbach (1937), Scriven (1967), Stake (1983) y Sellitz (1959).

A) Stufflebeam y el modelo CIPP: (Contexto, Insumo, Proceso y Producto)

Stufflebeam (1989), define a la evaluación como ***“el proceso de identificar, obtener y proveer de información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados”***. (pp.182) De acuerdo a este autor, la evaluación es un proceso cíclico, continuo que debe desarrollarse de manera sistemática, y sobre todo debe estar estrechamente ligada a la toma de decisiones.

Stufflebeam y colaboradores conjuntamente con la Phi Delta Kappa, desarrollaron el modelo: ***CIPP (Contexto, Insumos, Proceso y Producto)***. Este modelo plantea la necesidad de identificar etapas del proceso en donde se requiere de contar con información para la toma de decisiones. Se proponen cuatro actividades a ser evaluadas. (Gardner citado en Donabedian, 1984).

- a) **Evaluación del Contexto.**- Para fundamentar la toma de decisiones en relación al establecimiento de las metas y objetivos.
- b) **Evaluación de los Insumos.**- Para ofrecer elementos que contribuyan a la toma de decisiones sobre los modos, medios y recursos que deben emplearse para alcanzar los objetivos.
- c) **Evaluación del Proceso.**- Para proveer de una retroalimentación periódica a los responsables de la toma de decisiones sobre el desarrollo del proceso,
- d) **Evaluación del Producto.**- Para valorar e interpretar los logros del proyecto, ya sea al final del ciclo o en algunos puntos intermedios, lo que permite a los tomadores de decisiones acerca de que si el proyecto debe continuar, modificarse o repetirse.

El diseño de evaluación que propone el modelo CIPP, comprende tres tareas principales:

- 1.- Identificación de las necesidades de información.
- 2.- Elaboración de un plan para obtener información y:
- 3.- Elaboración de un plan para proveer de información.

Por último, Stufflebeam (1989), señala que el logro del éxito en el proceso de evaluación exige de un intercambio constante entre evaluadores y administradores, siendo éstos últimos los que se responsabilizan por las decisiones finales. En este sentido, Stufflebeam, (basándose en la evaluación formativa y sumativa trabajada por Scriven, 1967), sugiere la distinción entre dos funciones básicas de la evaluación: a) la evaluación **proactiva**, entendida como aquella que sirve a la toma de decisiones y; b) **retroactiva**, dirigida al suministro de información útil que permite fundamentar la responsabilidad de seleccionar y ejecutar las decisiones.

Otros modelos de evaluación dirigidos al proceso que son importantes considerar, son los trabajos de Cronbach, Stake y Scriven, (1967). Pero antes de abordarlos, es pertinente hacer algunas especificaciones.

Si bien, estos tres autores conjuntamente con Stufflebeam, comparten la idea de que la evaluación debe centrarse en todas las etapas y componentes del proceso educativo, existen diferencias entre ellos en cuanto al tipo de información que deben recolectar, así como los aspectos que se deben tomar en cuenta.

B) Cronbach y su modelo U.T.O. (Unidad, Tratamiento, Operación)

Cronbach (citado en Stufflebeam y Shinkfield, 1989: 146-148) sugiere que, ***la evaluación debe ser planificada bajo criterios rigurosos y de carácter científico.*** Cronbach hace alusión a la planeación evaluativa, la cual cumple una función básicamente política, ya que por lo general, la evaluación de un proyecto, programa o proceso se hace a solicitud del administrador. Con estos antecedentes, Cronbach considera que la planeación evaluativa será exitosa si la información que se obtiene es clara, oportuna, exacta, válida y amplia, sobre los aspectos psico-sociales y sobre todo, si dicha información va dirigida a los grupos políticamente más importantes de la institución.

Cronbach propone su modelo **U.T.O.** en donde consigna el tipo de información que se debe obtener, la cual debe corresponder a tres conceptos: (citado en Stufflebeam & Shinkfield, 1989: 146-148).

Unidades: Cualquier individuo o clase.

Tratamientos: Una unidad está expuesta a la aplicación de un tratamiento específico.

Operaciones de observación: El evaluador obtiene datos antes, durante y/o después del tratamiento, empleando para ello diferentes instrumentos o técnicas de obtención de información.

De acuerdo a Cronbach, cada ***U*** está ligada a una ***T*** y a una ***O***, por lo, que ***UTO*** puede referirse al estudio realizado o a una parte de una serie de estudios que cuenta con una especificidad concreta. Con esta idea de visualizar a la evaluación, el modelo de Cronbach considera que debe recolectarse toda la información posible acerca de la unidad a estudiar.

C) *La Evaluación Libre de Metas de Scriven.*

Scriven propone una concepción de evaluación distinta pero al mismo tiempo complementaria a los enfoques anteriores expuestos. Scriven define a la evaluación como una **“actividad metodológica que consiste en la recopilación y combinación de datos de trabajo mediante la definición de unas metas que proporcionen escalas comparativas o numéricas con el fin de justificar: 1) Los instrumentos de recopilación de datos, 2) Las valoraciones y 3) La selección de las metas”**. (Gardner citado en Donabedian , 1984) pp.584). Conocida también como “evaluación sin metas” o “evaluación orientada al consumo”, Scriven plantea que la evaluación debe ser un examen crítico de la institución, proyecto, programa, proceso u objeto, sin tomar en cuenta sus objetivos planteados. Scriven cuestiona el hecho de que los enfoques evaluativos existentes se apoyan de alguna manera en los objetivos previamente formulados, en algún tipo de estándares o necesidades de información o decisión, sin considerar si lo que se evalúa es de beneficio al consumidor. (Stufflebeam citado en Donabedian, 1984).

Scriven, (1967) dirige su metodología de evaluación a la valoración de los resultados y efectos que produce el programa, a partir de las necesidades del consumidor y con ello, juzgar el valor y mérito del programa. En este sentido, Scriven agrega que la evaluación bien hecha es aquella que recopila una buena información que permita emitir juicios con fundamento.

Para Scriven, la evaluación juega dos funciones: **Formativa** y **Sumativa**. La primera es parte integral del proceso de desarrollo del programa. Gracias a ella, es como se puede obtener información continua, útil a la planeación y a la corrección de errores y dificultades que impiden la ejecución exitosa del programa. La evaluación sumativa se aplica una vez que haya concluido el proceso, incluyendo las mejoras hechas, como efecto de la evaluación formativa. Scriven argumenta que la evaluación sumativa es de enorme utilidad a los administradores, ya que provee de información para decidir el éxito del programa y al mismo tiempo determinar si responde o no, a las necesidades de los consumidores.

Otro elemento importante que Scriven aporta a su modelo de evaluación, se refiere a la distinción que hace de la **evaluación “intrínseca”** y la **evaluación “final”** (pay-off).

La evaluación intrínseca implica la valoración de los objetos o procesos mediadores independientemente de los efectos que el programa pueda tener sobre los consumidores, tales como: las metas a alcanzar, actitudes del profesor, la metodología empleada, etc.

Scriven acota que estos aspectos no pueden ser formulados operacionalmente. Mientras la evaluación final, se preocupa por los efectos del programa sobre los consumidores, (estudiantes). (citado en Stufflebeam, 1989: pp. 342).

A diferencia de la intrínseca, la evaluación final puede involucrar una valoración de las diferencias entre el pre y post-tests, entre pruebas del grupo experimental y pruebas del grupo control, o sobre el rendimiento escolar del estudiantes, etc.

Scriven agrega que los defensores de la evaluación centrada en el producto final, apoyarían esta función de la evaluación, ya que según ellos, lo importante es conocer los efectos que produce el programa y por lo tanto la evaluación intrínseca no sería útil. Sin embargo, Scriven argumenta que la valoración intrínseca representa una función “de butaca”, toda vez que los aspectos mediadores que se presentan durante el proceso, no aparecen a la vista en los estudios orientados al producto final, debido a las limitaciones de los tests. Por lo tanto, el evaluador intrínseco reclamaría la importancia de los aspectos cualitativos y preferirá observarlos directamente. (citado en Stufflebeam, 1989: pp. 342). Como se verá más adelante, con esta afirmación, Scriven muestra sus primeras reservas sobre los alcances de los métodos cuantitativos en la evaluación.

D) *El modelo de Evaluación Responsiva de Stake.*

Stake, (citado en Gardner, 1977), por su parte, propone su método de “Evaluación Responsiva”, el cual resulta **“ser un proceso interactivo para adquirir información sobre una institución, un programa o proyecto: identifica y define los problemas correspondientes, atendiendo la fuerza o debilidad de estos problemas.”** (Citado en Gardner, 1977: 583)

Para Stake, los objetivos o metas no son necesariamente importantes, sino los problemas previamente identificados.

Todos los aspectos del objeto a ser evaluado son inicialmente tomados en cuenta, pero esto no significa que algunos de estos elementos, (ya sean objetivos, metas, recursos, etc.) se establezcan desde un principio como los más importantes a evaluar.

El método de Stake, comprende once etapas que, en su conjunto, orientan al proceso de evaluación:

- (1) Hablar con los clientes, equipo, audiencias.
- (2) Identificar los alcances del programa.
- (3) Revisar las actividades del programa.
- (4) Identificar propósitos e intereses.
- (5) Conceptualizar problemas.
- (6) Identificar necesidades de obtención de datos.
- (7) Seleccionar observadores, jueces e instrumentos formales.
- (8) Considerar antecedentes, transacciones y resultados.
- (9) "Tematizar" y preparar perfiles y casos de estudios.
- (10) Equiparar problemas y audiencias.
- (11) Preparar y suministrar reportes formales y presentaciones. (Gardner, 1977: 583).

Stake (1983), precisa que su propuesta de evaluación está basada "*en lo que la gente suele hacer para evaluar las cosas: observar y reaccionar*". Por último, agrega que la evaluación de este tipo, obliga al evaluador a formular un plan de actividades y negociaciones, al mismo tiempo que tendrá que disponer de un equipo de personas que lo auxilien en las observaciones y la recopilación de datos. Agrega Stake (1983):

"Con su ayuda preparará narraciones breves, descripciones, exhibición de lo producido, gráficos, etc. Ha de averiguar lo que resulte de valor para su audiencia. Reunirá expresiones de valor de diversos individuos, cuyos puntos de vista difieran. Desde luego, comprobará la calidad de sus anotaciones. Logrará que personas autorizadas manifiesten su reacción ante la importancia de diversos hallazgos y que los miembros de la audiencia respondan ante la relevancia de sus descubrimientos."

E) El modelo de Evaluación de Resultados de Sellitz

La aplicación de las técnicas de las ciencias sociales a la evaluación de los programas de acción social, es lo que actualmente se conoce con el nombre de evaluación de resultados.

La característica fundamental de la evaluación de resultados moderna es el planteamiento científico del análisis crítico de un programa. En este sentido la

evaluación de resultados se asemeja a otras clases de investigación social: toda ellas requieren objetividad, veracidad y validez en la obtención, análisis e interpretación de los datos. Pero puede ser considerada una forma especial de investigación social por su finalidad y por las condiciones especiales en las que ha de desarrollarse. Estos dos factores influyen en los elementos del proceso de investigación, tales como el plan del estudio y su puesta en práctica, la distribución del tiempo y de otros recursos y el valor que se debe atribuir a los datos empíricos.

El objetivo principal de la evaluación de resultados es: ***“ proporcionar pruebas objetivas, sistemáticas y completas del grado en que el programa ha conseguido los fines que se proponía y del grado en que ha producido otras consecuencias imprevistas que, una vez conocidas, sean también de interés para la organización responsable del programa”***. (Hayman , 1962)

La evaluación de resultados se diferencia, por el objetivo de otras clases de investigación social, como los estudios de exploración en los que se pretenden formular nuevos problemas e hipótesis, o la investigación explicativa, que tiene por objeto la verificación de hipótesis importantes desde el punto de vista teórico, o la investigación social descriptiva, que sirve para documentar la existencia de determinadas condiciones sociales en un momento dado o a lo largo de un cierto periodo (Seltiz, 1959).

Otra de las características de esta clase de investigación es que el investigador raras veces puede manipular y sus componentes, es decir, la variable independiente, como lo podría hacer en un laboratorio o en experimentos de campo.

Generalmente tiene que evaluar un programa de acción social proyectado o en marcha, en el medio en que se desarrolla y le es imposible, por razones prácticas y teóricas, cambiar ese medio.

El proceso de evaluación puede dividirse en cinco fases principales, cada una de las cuales tiene problemas metodológicos y principios orientadores propios, (Hyman, 1962), esas cinco fases son:

1.- Conceptualización y medición de los objetivos del programa y de otros resultados pertinentes e imprevistos.

2.- Formulación del plan de investigación y de los criterios probatorios de la eficiencia del programa, incluida la consideración del empleo de grupos de control o medios sustitutivos.

3.- Adopción y aplicación de los procedimientos de investigación, incluidas las disposiciones relativas a la estimación o reducción de los errores de cálculo.

4.- Problemas de la construcción de índices y la adecuada evaluación de la efectividad del programa.

5.- Procedimientos para interpretar y explicar los datos obtenidos acerca de la eficacia o ineficacia del programa.

Esta división del proceso de evaluación es, por supuesto artificial ya que en la práctica, esas fases se superponen y el investigador tiene que atender de manera más o menos constante a todas ellas.

La evaluación de resultados va más allá de la determinación de los efectos del programa para buscar datos que permitan explicar su éxito o su fracaso. Las razones de esta investigación pueden ser de orden teórico o de orden práctico.

Se han expuesto los modelos de evaluación utilizados en los programas, proyectos y servicios, varios de estos dan mayor importancia al proceso en la evaluación, otros al planteamiento de objetivos y metas, mientras algunos, su atención la dirigen en la utilización de estrategias.

El modelo de evaluación que responde a los fines y propósitos de la presente investigación, es la del modelo de evaluación libre de metas de Scriven, por la razón que nos interesa es que su metodología de evaluación se dirige a valorar los resultados y los efectos que se producen, a partir de las necesidades del consumidor, por ello juzgar el valor y mérito del programa, permite emitir juicios con fundamento.

Otra ventaja que se obtiene al utilizar la función formativa en la evaluación, permite observar la parte integral del proceso de desarrollo del servicio proporcionando información continua, útil en la planeación, en la corrección de errores y dificultades que impiden la ejecución exitosa del programa y la satisfacción de los consumidores, lo cual permitirá identificar la satisfacción de los usuarios de las *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular*.

CAPITULO 4

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La evaluación de la calidad de los servicios es una actividad que cada vez está cobrando mayor importancia, ya que a través de ella se puede obtener información acerca de los resultados de la atención y del cumplimiento de estándares para mejorar los servicios dentro de un marco de racionalidad y escasez de recursos.

Paralelamente con el desarrollo cada vez mayor de servicios públicos que prestan atención, en un incremento cada vez mayor de la demanda, y de la necesidad de adoptar y planificar medidas de organización más eficaces, se han desarrollado métodos que evalúan la prestación de los servicios, encontrando en el reporte de satisfacción de los usuarios, como un método eficaz de evaluación.

Al respecto se han hecho estudios basados en los lineamientos de la mercadotecnia, encontrándose en común tres aspectos influyentes en la satisfacción de los usuarios:

A).- Las expectativas, son aquellas concepciones subjetivas que se emplean para juzgar un producto o servicio antes de ser recibido. Al respecto Pascoe (citado en Barrón 1988) describe cuatro tipos de expectativas.

- a).- Lo ideal a lo esperado.
- b).- Lo mínimo al menor nivel esperado.
- c).- Lo esperado en relación a, la experiencia pasada.
- d).-Lo merecido a lo esperado.

Otros autores como Ruiz de Chávez , Martínez, Calvo, Caminos, Ortiz citados en Domínguez (1993), mencionan que no solo existen expectativas del cliente o usuario, sino también del prestador del servicio y hasta de la institución .

Los enfoques en relación con la calidad de la atención son diferentes y la evaluación debe dar atención a cada uno de ellos; sin embargo, en algunos de los aspectos debe existir concordancia con las expectativas.

En lo que se refiere a las expectativas del trabajador, nos dice que éste espera dar atención a los usuarios contando con: instalaciones, equipo

apropiado, coordinación y apoyo de las áreas que participan en la atención del usuario y remuneración congruente con la magnitud y responsabilidad de su trabajo.

Finalmente las expectativas de la institución están en relación a que pretende que sean proporcionadas por los trabajadores, calidad en la aplicación de las normas y programas que la misma institución emite.

B).- Dominio del sistema de consumo, esto incluye todo lo proporcionado en la prestación del servicio: (*Estructura, Proceso y Resultado*).

Según Donabedian (1980), la *estructura* se refiere a las “características relativas estables de quienes suministran atención, de los medios o herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan, así como también incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar el servicio, y comprende el número, distribución, capacidades y experiencias del personal profesional y también del equipo de la institución y otras instalaciones”. El mismo autor destaca la amplitud del concepto de estructura cuando afirma que “ el concepto va más allá de los factores de producción, para incluir los mecanismos por los que se organiza el financiamiento y suministro de los servicios.”

Por lo tanto, dice “ la relación entre la estructura y la calidad de la atención es de máxima importancia para planear, diseñar, y llevar a la práctica sistemas cuya meta es brindar un mejor servicio,” y que la “buena estructura”, es decir, suficiencia de recursos y un diseño de sistemas apropiados; quizá constituya el medio más importante para proteger y estimular la calidad de la atención.”

De la misma manera, este autor ha definido el *proceso* como un conjunto de actividades que ocurren entre profesionales, prestadores de servicios y clientes y usuarios cumpliendo con las normas de práctica y de servicio satisfactorias. Los procesos incluyen el reconocimiento de problemas, métodos y estrategias.

Otros autores como Doll (1974) consideran como una sola entidad al proceso y la estructura, para esto, la evaluación de los servicios tendrían dos enfoques: *la evaluación del proceso de atención (recursos y actividades) y la de los resultados*.

Estas etapas intermedias en cuanto a procedimientos son definidas por Donabedian (1980) como “puntos finales de procedimientos”, y son importantes para definir e identificar los resultados específicos del proceso, y también en la especificidad de los índices y medidas de los resultados.

Por último los *resultados* de los servicios de atención se definen como los cambios en el estado del usuario que puedan atribuirse a la atención o servicio recibido incluyendo la satisfacción del cliente.

Uno de los principales indicadores de la calidad de los servicios es, *la satisfacción*, la cuál es reportada por medio de los clientes y usuarios.

Se entiende por “satisfacción” a la acción y efecto de satisfacerse y/o complacer al cliente o usuario. Estado que resulta de la realización de lo que se pedía o deseaba con lo que se obtuvo. (González y Moreno, 1984).

En la evaluación de la calidad de la atención algunos autores consideran a la satisfacción del cliente y usuario como parte de la estructura y proceso de la atención o servicio (Marquis y Ross, 1983).

C).- A la tercera medición la representan las Dimensiones del Sistema de consumo, las cuales son clasificadas en dos grupos.

- * Instrumentos que dependen al tipo de muestra de la investigación, en este caso, incluye preguntas relacionadas con el desempeño de los profesionales o prestadores de servicios.

- * El segundo aborda en una forma directa a los individuos que están recibiendo el servicio o atención en ese momento y que responde a las preguntas que se refieren a la calidad del servicio.

El presente trabajo se basará en el enfoque de los resultados obtenidos en el servicio de USAER para observar los cambios en los usuarios : alumnos con necesidades educativas especiales, maestros de educación básica, padres de familia , atribuidos a la atención o servicio recibido incluyendo la satisfacción de los mismos.

CAPITULO 5

METODO

OBJETIVO.

Lo que se pretende con este estudio es evaluar a las *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular* a través de las opiniones de los usuarios, para conocer si el servicio que se les ha brindado cumple con las funciones, expectativas y los propósitos de la creación de la misma, además identificar las dificultades que se han presentado en el servicio y proponer alternativas de corrección, mejorando su calidad como servicio educativo.

TIPO DE ESTUDIO.

El tipo de estudio es de campo, ya que se estudia a un grupo de personas para conocer su estructura laboral y sus relaciones de trabajo, realizándose en el medio natural que rodea al individuo. La ventaja principal al emplear este estudio consiste, en que los resultados se pueden generalizar a la población, en caso de que la muestra sea representativa, dado que la investigación se llevó a cabo en el lugar donde se manifiesta el fenómeno (Pick, 1998). La investigación evaluativa de un programa también, siempre se lleva a cabo en el propio terreno, ya que su propósito es evaluar empíricamente la ejecución y el impacto de un programa o de una política, tal y como se aplica en una comunidad. Lo que se pretende con este estudio es evaluar a las *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular* a través de las opiniones de los usuarios, para conocer si el servicio que se les ha brindado cumple con las funciones, expectativas y los propósitos de la creación de la misma, además identificar las dificultades que se han presentado en el servicio y proponer alternativas de corrección, mejorando su calidad como servicio educativo.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA.

La presente investigación se realizó en la Supervisión Escolar No. 15 de Educación Especial, ubicada en el municipio de Ecatepec, Edo. de Méx. y la conforman seis planteles; de los cuales cinco son *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular* y un CAM (Centro de Atención Múltiple). Las USAER prestan su servicio en las escuelas que están ubicadas en las colonias: San Agustín, Ciudad Azteca, Santa Clara, San Pedro Xalostóc, Valle Estrella, Valle de Anáhuac, Rio de Luz, Tulpetlác, del Estado de México.

Para el presente estudio se consideró trabajar con la USAER Número 34 ubicada en las escuelas de las colonias de Ciudad Azteca, Santa Clara y San Pedro Xalostoc del turno vespertino, la cual presenta las características adecuadas y condiciones muy similares al 95% de las unidades que funcionan en el Estado de México como son; la antigüedad de cinco años en este proyecto y desde entonces permanece ubicada en las mismas escuelas; en relación al personal, está completo y al igual que en las otras unidades se presentan diferencias en la experiencia laboral porque, algunos proceden de otros servicios de atención y de nuevo ingreso, una más de las similitudes con las otras Unidades es, las diferentes formaciones profesionales del personal docente (laboran como Maestros de Apoyo; Psicólogos, Pedagogos, Maestro Normalistas, Maestros Especialistas en Aprendizaje).

Se manejan los mismos lineamientos para la atención de alumnos, el número de alumnos que se atienden, las mismas modalidades de atención (individual, subgrupal, y grupal) se atraviesa por los mismos problemas y dificultades (técnicos-administrativos), y además en esta unidad se cuenta con la buena disposición y cooperación de los padres y maestros de educación básica.

En la selección de la muestra se consideró como unidad de análisis a todas las personas que participan y que de alguna u otra manera se ven afectadas por el servicio que presta la USAER a las cuales llamaremos usuarios, definiéndolos como a toda persona que habitualmente utiliza o que está bajo la tutela del servicio.

De acuerdo al objetivo de la investigación, el de evaluar y conocer la calidad del servicio que ofrece USAER a través de la opinión de los maestros de educación básica, de los padres de familia, de los alumnos que se atienden y de los maestros de apoyo sobre el cumplimiento de expectativas del servicio.

Nuestra población comprendió a 621 personas (usuarios) susceptibles de ser seleccionadas, divididos en cuatro sectores.

Población	
Maestros de educación básica	131
Padres de familia	239
Alumnos	241
Maestros de apoyo	10
Total	621

Para la selección del tamaño de la muestra se empleó el Paquete Estadístico STATS (Sampieri, 1998) con un nivel de confianza y confiabilidad del 95%, el tamaño de la muestra quedó en total de 168 usuarios, los cuáles se tomaron como muestras representativas de los cuatro sectores, distribuidos de la siguiente manera:

Muestra	Usuarios
Maestros de educación básica	46
Padres de familia	56
Alumnos	56
Maestros de apoyo	10
Total	168

En la Tabla 4 se observa mejor la distribución de la muestra y el número de sectores a encuestar.

Tabla 4. Sectores a encuestar con nivel de confiabilidad de 95%.

Sectores a Encuestar	Tamaño del Universo	Error Máximo Aceptable	Porcentaje Estimado de la Muestra	Nivel deseado de Confianza	Tamaño de la Muestra Confiable
Maestro Educ. Básica	131	5%	5% a 95%	95%	46
Padres de Familia	241	5%	5% a 95%	95%	56
Alumnos Asesorados	239	5%	5% a 95%	95%	56
Maestros de Apoyo	10	5%	5% a 95%	95%	10
Total	621	5%	5% a 95%	95%	168

Para la aplicación de las encuestas a los usuarios se utilizó muestreo por asignación aleatoria, basándose en que cada miembro forma parte de la población; tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra (Pick de Weiss, 1998, pp. 86).

Para seleccionar la muestra se utilizaron los enlistados de maestros, según el grado de los alumnos asesorados, de los padres de familia y a todos los maestros de apoyo, considerándose el equilibrio y buscando la igualdad de

condiciones, se dividió lo más equitativo a los sectores en cada una de las 10 escuelas donde se presta el servicio, como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5 *Distribución equitativa de la muestra y la aplicación de encuestas.*

ESCUELA	MAESTROS REGULAR	MAESTROS DE APOYO	PADRES	ALUMNOS
1	6	1	5	6
2	6	1	5	6
3	6	1	5	6
4	6	1	5	6
5	6	1	6	6
6	6	1	6	6
7	5	1	6	5
8	5	1	6	5
9	5	1	6	5
10	5	1	6	5
TOTAL	46	10	56	56

DISEÑO

De acuerdo al objetivo de la investigación se empleó un diseño no experimental, de correlaciones/causales observando el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo. Como señala Kerlinger (1979), "La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones." El diseño de correlaciones/causales se limita a establecer relaciones entre variables sin precisar el sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad.

Este tipo de diseño nos permitirá además de identificar las variables (dificultades, errores) y a encontrar sus relaciones con aquellas que estén afectando el buen funcionamiento de la unidad y que por ende se proporcione un servicio de buena calidad.

INSTRUMENTOS

Se aplicaron 168 cuestionarios, los cuales fueron elaborados en base a los intereses y expectativas de los usuarios del servicio de USAER, basados principalmente, en las actividades que el personal de la USAER debe desarrollar en la atención de los alumnos, en la orientación a los maestros de

educación básica y con los padres de familia en el servicio. La aplicación de los cuestionarios se hizo en forma individual dirigida, y la distribución fue lo más equitativa posible en las escuelas para poder tener un panorama más real de la situación.

En la presente investigación se elaboraron cuatro cuestionarios como instrumentos de medición basados en los formatos de Checklist y de Likert (Hayes, 1995), con preguntas relacionadas a las funciones, normatividad, operatividad, evaluación e impacto y de la calidad con que se ofrece el servicio por parte del personal, así como sus limitaciones en la atención de los alumnos con necesidades educativas especiales, por las *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular*. A continuación se describen los cuestionarios:

- 1.- Cuestionario a Maestros de educación básica; se utilizó el formato de Checklist, el cual consta de 50 preguntas, aplicado en forma de entrevista. (Ver anexo 1).
- 2.- Cuestionario para Padres de familia; se utilizó un formato mixto, de forma de Checklist con 15 preguntas y en formato de Likert 7 preguntas, fueron en total 22 preguntas, se aplicó en entrevista. (Ver anexo 2).
- 3.- Cuestionario para Alumnos en formato de Likert y consta de 16 preguntas, aplicado en entrevista. (Ver anexo 3).
- 4.- Cuestionario a Maestros de Apoyo cuenta con 40 preguntas en formato de Likert, aplicado en entrevista. (Ver anexo 4).

PROCEDIMIENTO.

La presente investigación se dividió en las siguientes fases:

1.- Revisión Bibliográfica: Se empezó a revisar la bibliografía respecto a la Educación Especial en México, Métodos de Evaluación y la Calidad de los Servicios para conocer y poder seleccionar el método más adecuado a la investigación, además se investigó sobre el funcionamiento de las *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular*, el uso y aplicación de Estadísticas en la investigación de las Ciencias Sociales.

2.- Diseño del Instrumento: Primeramente se consultó la bibliografía con respecto a la calidad en la educación, se sondeó a los maestros de escuela regular y padres para empezar a formarse una idea sobre las acciones que

realizaban en el modelo anterior, dentro de la educación especial y de las acciones que se realizan actualmente.

3.- Entrevistas: Se entrevistó a cada uno de los profesionales que integran la Unidad y además se consultó el manual de procedimientos para conocer sus funciones dentro del proceso de atención, así también a los maestros de educación básica se les preguntó, respecto a sus inquietudes y dudas del servicio, a los alumnos se les interrogó sobre sus avances y relaciones con el personal de la Unidad.

4.- Elaboración de las Encuestas: Con estos elementos se elaboraron cuatro encuestas, uno por cada uno de los sectores fundamentados en las funciones, acciones y estrategias de USAER para la integración educativa de los alumnos, en base a la opinión de cada uno de los usuarios.

5.- Piloteo: Los cuestionarios se pilotearon en otra *Unidad de Servicios de Apoyo a la Educación Regular*, con la finalidad de conocer si respondía a los intereses y expectativas de los usuarios del servicio.

En base a la información obtenida en el piloteo de los cuestionarios, las únicas modificaciones que se hicieron, fueron sólo en formato y redacción.

6.- Aplicación de Cuestionarios: esta acción se realizó en el mes de junio, gracias a la colaboración de la supervisora Lic. Lidia Ramírez Morales de la Supervisión Escolar No. 15 , y a la participación de los maestros de educación básica de las escuelas regulares así como a los maestros de apoyo, a los padres y alumnos que son asesorados y orientados por la Unidad No. 34.

7.- Tiempo de Aplicación: La aplicación de los cuestionarios se efectuó aproximadamente en cuatro semanas, el tiempo estimado para terminar fue de tres semanas, pero nos encontramos que en ese momento, finalizaba el año escolar, por lo que los maestros estaban ocupados con exámenes y entregando la documentación final del curso.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.

Para esta etapa se llevó a cabo, utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS versión 10): Statistical Package for the Social Sciences. El SPSS es un sistema de programas para computadora diseñado para analizar los datos, este programa permite al usuario realizar diferentes

tipos de análisis estadísticos, con los datos que posee de forma sencilla, dada la flexibilidad que permite el formato que deben seguir los datos.

Se realizaron las estadísticas descriptivas para cada una de las variables, los datos obtenidos mediante la aplicación de la prueba se convirtieron a porcentajes, con el objetivo de poder efectuar comparaciones del total de frecuencias relativas y estandarizar la información, en forma tal que finalmente pudiera obtenerse las comparaciones y la correlación de algunas variables deseadas.

El siguiente paso consistió en, correlacionar los datos jerarquizándose para obtener los rangos que contienen las propiedades que nos interesa conocer y de a partir de las respuestas, se realizó el análisis de contenido, comparando la percepción de los maestros de educación básica, maestros de apoyo, padres de familia y alumnos.

CAPITULO 6

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A partir del objetivo de la presente tesis, es de evaluar el servicio que presta Educación Especial dentro de las escuelas primarias a través de las *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular*, es importante conocer y por tanto necesario tener mayor claridad en cuanto a su responsabilidad y participación en el proceso de integración de los alumnos con necesidades educativas especiales.

Es por ello que esta investigación consideró hacer una evaluación general del servicio a través de los diferentes usuarios (sectores) de la comunidad educativa: maestros de educación básica, padres, alumnos y maestros de apoyo, para conocer la opinión de cómo se percibe y recibe el servicio que proporciona la USAER identificando cuales son las actividades que se realizan, y cuales faltarían por hacer para mejorar el servicio que se presta.

Además nos permitió conocer el sentir de cada uno de los sectores en relación a la calidad y satisfacción del servicio que reciben.

El tamaño de la muestra que emitió su opinión fue en total de 168 encuestados divididos en los siguientes sectores; 46 maestros de educación básica, 56 padres, 56 alumnos y 10 maestros de apoyo. En las Tablas 6, 7, 8 se describen las características sociodemográficas de la muestra.

Tabla 6. *Muestra de Maestros de Educación Básica.*

ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA	SEXO		GRADO						* EXP. CON USAER				
		M	F	1º	2º	3º	4º	5º	6º	3	4	5	6	
Años	No.													
5 - 10	16	1	15	3	3	3	2	3	2	6	5	1	4	
11 - 15	12	5	7	0	1	1	4	3	3	2	0	5	5	
16 - 20	8	1	7	1	2	1	3	1	0	2	1	0	5	
21 - 26	10	4	6	2	2	3	0	2	1	1	0	1	8	
Totales	46	11	35	6	8	8	9	9	6	11	6	7	22	

* Experiencia de trabajo en años con el Maestro de Apoyo.

Tabla 7. *Muestra de Alumnos atendidos por USAER*

EDAD	SEXO		GRADO						PERMANENCIA EN EL SERVICIO			CONOCE SU PROBLEMA		
	Años	M	F	1°	2°	3°	4°	5°	6°	I	M	+I	Si	No
7-8	7	11	3	11	4					1	8	9	5	13
9-10	14	11	1	2	11	11				6	9	10	12	13
11-12	6	4	*	1		3	4	2		3	2	5	7	3
13-14	*	3	*	*	*						*	*		
Totales	27	29	4	14	15	16	4	3		13	19	24	26	30

I. Inicio del año

M. Medio año

+I. Atención más de un año

Tabla 8. *Muestra de los Maestros de Apoyo.*

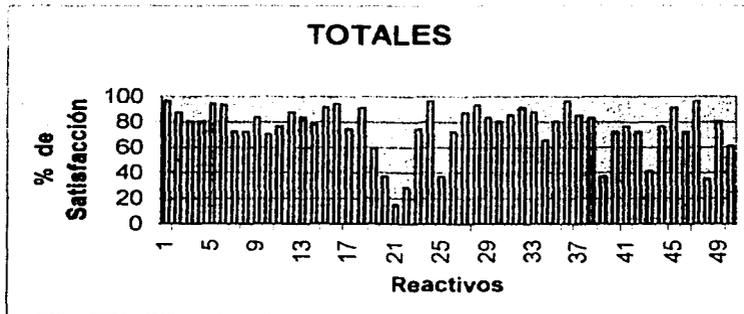
ANTIGÜEDAD	SEXO		FORMACIÓN PROFESIONAL				CAPACITACIÓN INICIAL		
	Años	M	F	Normal	Psicología	Pedagogía	Especialista Educación Especial	Si	No
1-5			3	2			1	1	2
6-10	1	1	1	1				1	1
11-15			3	1	1	1			3
16-20	1	1	1	1	1			2	
Total	2	8	4	3	2	1	1	4	6

Para sistematizar esta información se muestran en las Tablas 7,8,9,10 (Ver en anexos) las opiniones señaladas en porcentajes promedio, representando las respuestas de los diferentes sectores, y reflejando su sentir respecto al servicio.

OPINIÓN DE LOS MAESTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA.

Se consideró como maestros de educación básica a todo profesor que pertenece al personal de la escuela y ser el responsable del grupo durante el ciclo escolar.

Se partió de lo general a lo particular y se comenzó con uno de los cuatro cuestionarios a evaluar; el primer cuestionario que se analizó fue el de los Maestros de Educación Básica, que consta de 50 preguntas y una muestra de 46 sujetos encontrándose los siguientes resultados.



Gráfica 1. *Representación gráfica de los puntajes de la encuesta a los Maestros de Educación Básica.*

El 96% de los maestros opinaron que USAER, ha identificado a los alumnos con problemas perceptivos (ver, oír, etc.).

En relación a la población que requiere atención por parte de la USAER. el 87% de los maestros opinaron que sus alumnos han sido atendidos.

Un 80% de los maestros opinaron conocer los criterios para dar de alta del servicio a los alumnos.

El 94% de los maestros opinaron que los alumnos después de haber sido dados de alta del servicio se proporciona seguimiento.

La opinión que se encontró por parte de los maestros de educación básica, fue casi las dos terceras partes (72%) de los maestros de USAER si comparten la responsabilidad de los alumnos, y de igual forma el 72% opinaron que si se les reportan los avances de los alumnos.

Un 87% de los maestros opinaron que no se toman decisiones conjuntas con ninguno del personal de USAER para el diseño de actividades pedagógicas grupales.

El 83% de los maestros opinaron que se hacen las canalizaciones de sus alumnos si lo requirieren a otros servicios.

En relación a la planeación de las actividades para el trabajo con el grupo, el 70% de los maestros de educación básica opinaron que no se reúnen con el personal de USAER para la planeación.

La opinión de los maestros respecto a que el maestro de apoyo utiliza material didáctico diferente y atractivo, sólo fue del 25% que estuvo de acuerdo.

El 27% de los maestros de educación básica opinaron no estar satisfechos en los resultados obtenidos con sus alumnos.

Uno de cada cuatro (26%) opina la falta de asesoría por parte del personal de USAER respecto a los alumnos que atienden, y el 63% también opinaron que no se les aporta mayor información como bibliografía o materiales didácticos.

El 59% de los maestros de educación básica opinaron que el Maestro de Lenguaje participa con ellos, el 37% con el Trabajador Social, un 91% si participa con el Psicólogo y por último el 15% opinaron que el Director también participa.

La opinión que se tiene de la USAER, el 87% de los maestros de básica, refieren que ha mejorado el aprovechamiento en su grupo y un 93% de los maestros reconocieron que los alumnos se han visto beneficiados con la intervención de USAER

La participación del equipo de USAER en la escuela, su opinión es que el 83% participa en los Consejos Técnicos y el 80% opinan que ya están incluidos los maestros de apoyo en el Proyecto Escolar.

En relación a los objetivos que debe alcanzar la USAER con las diferentes instancias, se encontró que una quinta parte (20%) de los maestros desconocen los objetivos que se deben alcanzar con los alumnos y un 15% desconoce los objetivos que se deben alcanzar con la escuela.

El 96% de los maestros opinan que se atienden a los padres, y un 80% de los mismos opinan que las pláticas fueron de interés, sin embargo, el 63% de los maestros, consideran que no se realizan talleres para ellos.

Los maestros opinan que un 28% de los padres de la población escolar desconocen el servicio de USAER.

En relación a la cobertura de atención, el 72% de los maestros opinan que es insuficiente la atención, quedando así alumnos fuera de este servicio.

El 35% de los maestros opinan que la devolución de los resultados de atención es lenta.

La opinión de que ha bajado el índice de reprobación en la escuela la comparten el 80% de los maestros y de igual manera el 61% han visto incrementada la asistencia a clases por parte de los alumnos.

CONCLUSIONES.

A las conclusiones que se llegaron son: los maestros de educación básica se ven apoyados por los servicios que ofrece el personal de USAER específicamente en la identificación de los alumnos con problemas perceptivos, en el conocimiento de los criterios que se deben alcanzar con los alumnos al término de la atención y su seguimiento, en la planeación de actividades compartiendo la responsabilidad de la atención.

La escuela se ha beneficiado con el trabajo de USAER, mejorando el nivel de aprovechamiento de los alumnos y el incremento de la asistencia a la escuela.

Los aspectos que se deben mejorar son: la planeación de las actividades pedagógicas grupales en forma conjunta respetando tiempos, incrementar la participación del equipo paradocente, principalmente del Trabajador Social que es muy escasa, del Director se requiere mayor presencia en reuniones con el personal de la escuela, solicitan un maestro de apoyo más, ya que consideran que uno sólo en la escuela es insuficiente para atender la demanda.

Dos puntos que se requieren tomarse en consideración, el primero es la falta de talleres para docentes de educación básica y el segundo, es en

relación a la devolución de los resultados en tiempo y forma al inicio de la atención, así como los informes oportunos de los avances en los alumnos.

OPINIÓN DE LOS MAESTROS DE APOYO.

El Maestro de Apoyo es personal de la USAER encargado de asesorar a los alumnos en extraclase, a los maestros y padres de la escuela con el propósito de ayudarlos a superar algunas dificultades durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de los contenidos curriculares del grado o durante su permanencia en educación básica.

El segundo cuestionario que se analizó fue el de los Maestros de Apoyo que consta de 40 preguntas y una muestra de 10 maestros, encontrándose los siguientes resultados.

Se encontró que la mitad el 50% de los maestro contaban con la experiencia de trabajo en Grupos Integrados, tres de los diez maestros (30%) es personal de nuevo ingreso y dos de ellos (20%) provienen de la Escuela de Educación Especial.

En relación a la capacitación para iniciar a laborar en la unidad se observó, que seis de los diez (60%) no había recibido capacitación y un 80% tuvieron capacitación desde hace un año o dos años.

La capacitación que han recibido el 100% de los maestros la consideran insuficiente, además el 70% de los maestros, la califican de regular y el 50% de ellos mencionan que la capacitación nunca tienen relación con las necesidades del trabajo.

El 50% de los maestros conoce regularmente los criterios para identificar las necesidades educativas especiales.

Declaran el 60% de los maestros de apoyo que son asesorados 2 veces al mes y el 50% de ellos son supervisados también dos veces al mes.

Siete de los diez maestros (70%) utiliza el marco teórico constructivista y el 50% conoce los criterios para identificar las necesidades educativas especiales de los alumnos.

Al 60% de los maestros de apoyo no se les entregaron los materiales indispensables para su práctica docente, así como el 70% menciona que no existe un instrumento estandarizado para la caracterización inicial de los alumnos.

El 40% de los maestros de apoyo informan cada mes sobre los avances del alumno al profesor de básica y el 40% informan cada dos meses y el 20% restante cada seis meses.

Mencionan el 80% de los maestros de apoyo que los criterios que emplean en la atención a los alumnos son siempre apegadas a los planes y programa del grado, y el 80% se basan en su experiencia para hacer las adecuaciones curriculares, un 90% respeta el nivel conceptual del alumno, y seis de los diez (60%) de los maestros de apoyo se preocupan por considerar los intereses del alumno.

Se observa en el 30% de los maestros de apoyo que las asignaturas que más se les facilita enseñar son Español y Ciencias Sociales y un 20% las Matemáticas y Ciencias Naturales.

En relación a las dificultades de su trabajo se encontró que el 50% de los maestros de apoyo no cuentan con los espacios adecuados para desempeñar sus labores, y un 40% opinan que han padecido actitudes de rechazo por parte del personal de la escuela, sólo un 10% mencionó la falta de compromiso por parte del personal de la escuela.

Al preguntarles cuáles habían sido sus principales logros, el 40% contestó, haber logrado trabajar con los maestros de educación básica, y un 30% fue integrarse al personal de la escuela y por ultimo el 30% conseguir mejorar su espacio de trabajo.

Lo que más les gusta de su trabajo contestaron: el 50% la convivencia con sus compañeros, el otro 40% alcanzar las metas de sus alumnos y a un 10 % su desarrollo profesional.

Lo que menos les gusta de su trabajo opinaron: un 70% es la carga del trabajo administrativo, el 20% opinó que se requiere más compañerismo para desarrollar las labores y 10% restante opinaron la falta de capacitación.

En cuanto a la mejor satisfacción de su trabajo opinaron: el 90% el poder ayudar a los alumnos y un 10% el agradecimiento de los maestros de educación básica.

Actualmente el 70% de los maestros de apoyo no cuentan con un espacio adecuado para desarrollar su trabajo, y un 20% cuenta con una aula acondicionada y uno de los maestros (10%) se le construyó su aula propia.

En cuanto a la experiencia de trabajo que les a dado mejores resultados la opinión se encuentra dividida, el 60% opina la modalidad individual y el 30% la modalidad subgrupal, solo el 10% opina que la grupal.

La opinión de los maestros de apoyo en cuanto al reconocimiento de su trabajo en la escuela es considerado, en un 40% bueno, el otro 40% regular y 20% excelente.

En los Consejos Técnicos, la participación de los maestros de apoyo opinan en un 60% de ellos no participan, el 30% una vez al año y uno de los diez el 10% participa de dos a tres veces al año.

Los maestros de apoyo opinan sobre su inclusión al Proyecto Escolar, el 60% no es considerado, del 40% a veces.

El 70% de los maestros de apoyo refieren que los padres reconocen que su trabajo es regular, el 20% bueno y un 10% excelente.

Para la unificación de criterios de evaluación los maestros de apoyo opinaron: el 60% que se reúnen dos veces al año, el otro 30% cada tres veces al año y un 10% un vez al año.

La opinión que se tiene de los maestros de apoyo de las visitas del equipo paradocente es que el 50% los visita dos veces por mes, el 30% opina que es visitado una vez al mes y un 20% tres veces al mes.

Respecto a las orientaciones que reciben los maestros de apoyo por parte del equipo paradocente opinan: el 60% reciben una al mes, el otro 30% dos veces al mes y un 10% tres veces al mes.

En la opinión de los maestros de apoyo de la participación de los profesionales se encontró que el 40% opinan que es el Psicólogo, el 20% el

Maestro de Lenguaje, el 20% de Trabajo Social y el 20% restante opinó que ninguno.

En la programación de actividades psicopedagógicas conjuntas con el equipo paradocente, los maestros opinaron: el 60% que nunca se programan actividades, el 20% que una vez al mes y otros 20% dos veces al mes.

La participación del equipo paradocente en el aprovechamiento de los alumnos opinaron los maestros de apoyo: el 70% opinan que la participación del equipo paradocente definitivamente sí ayuda al mejoramiento de los alumnos, el 20% no están seguros y el 10% definitivamente no les ayudan.

Los maestros de apoyo opinan que la participación de USAER en la canalización de los alumnos a otros servicios es mínima y se refleja en las respuestas; el 70% opinan que nunca se participa, el 20% a veces y el 10% siempre.

El seguimiento de los alumnos después de ser dados de alta los maestros de apoyo opinaron que el 70% nunca se lleva a cabo, el 20% menciona que cada seis meses y un 10% cada año.

En relación al trabajo de autoestima y competencia en los alumnos opinaron que el 40% lo realiza frecuentemente, el 30% casi siempre, el otro 20% siempre y uno de los diez (10%) algunas veces.

CONCLUSIONES.

La calidad del servicio que presta la USAER es considerado por los maestros de educación básica y padres como buena y regular respectivamente.

Las desventajas que se observaron al prestar el servicio fueron la heterogeneidad del personal en experiencia laboral, formación profesional, y el que no fueron capacitados al inicio para desarrollar su trabajo creándose un descontrol en la atención de los alumnos.

En cuanto a la capacitación que han recibido, la consideran insuficiente y de regular calidad, además que no corresponde a las necesidades del trabajo.

Las asesorías que se les proporcionan son escasas y fuera del interés laboral algunas veces.

Se carece de un marco teórico definido en su práctica docente, de un instrumento de evaluación estandarizado para la detección de las necesidades educativas especiales.

También se encontró que a los maestros de apoyo se les facilita más la enseñanza de las asignaturas de Español y Ciencias Sociales.

Las actividades que se les propone a los alumnos son más de carácter ocupacional que académicas.

Los espacios asignados en las escuelas a los maestros de apoyo no son los adecuados y por otro lado se encuentran actitudes de rechazo por parte del personal de las mismas, aunque algunos maestros de apoyo han logrado integrarse al personal de la escuela.

Los maestros de apoyo demandan que la carga de trabajo administrativo se reduzca, que se tomen acuerdos y se unifiquen los criterios de atención dentro de los tiempos que se tienen marcados para sus reuniones.

Que las visitas del equipo paradocente deben ser más frecuentes con un objetivo bien definido y las asesorías junto con las orientaciones sea más precisas y acordes a sus necesidades.

Respecto a las actividades de canalización y seguimiento de los alumnos no se realizan por parte del equipo paradocente.

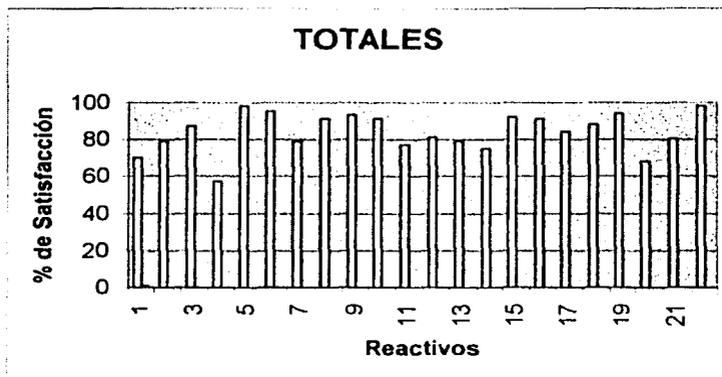
Otro dato interesante y preocupante que después de 6 años de funcionar este servicio, es que en el personal existe desconocimiento de las actividades que deben realizarse y quién o quienes participan en ellas, esto se debe a la indefinición de las funciones de los profesionales en el proceso de atención.

OPINIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.

Se consideraron para este estudio a los familiares responsables de la educación (padres o tutores) de los alumnos que recibían asesorías por parte

del maestro de apoyo y regularmente asistían a las reuniones con el equipo paradocente.

El cuestionario para Padres de Familia consta de 22 preguntas y se encuestó a 56 sujetos encontrándose los siguientes resultados.



Gráfica 2. *Representación gráfica de los puntajes de la encuesta aplicada a los Padres de Familia*

El 70% de los padres contestaron conocer el servicio que presta la USAER, a un 79% se les informó sobre el problema que presentan sus hijos y a un 87% de ellos manifestaron que la atención que se les estaba proporcionando a sus hijos era la adecuada.

En lo que respecta la opinión al tiempo de atención se encuentra dividida el 57% considera que es suficiente y al 43% restante se les hace insuficiente el tiempo.

En cuanto al trato y disposición del maestro de apoyo, el 98% la consideraron buena y el 95% opinaron que la participación del equipo paradocente también es buena.

En relación al avance de sus hijos el 79% de los alumnos han superado su problema, un 81% de sus hijos han mostrado más interés en la escuela, mencionan que el 93% han mejorado la relación de sus hijos con sus amigos,

un 91% de los padres refieren que a sus hijos ya les gusta venir más a la escuela y un 77% manifestaron que también mejoraron sus calificaciones.

La opinión de los padres respecto al servicio que se presta: el 81% opinaron que un solo maestro en la escuela para atender a los alumnos de la misma es insuficiente, un 79% de los padres mencionaron una buena relación entre el maestro de apoyo y sus hijos, un 92% refirieron que los resultados de la atención fueron acordes a sus expectativas, calificando el 91% de los padres como bueno el trabajo del maestro de apoyo y al equipo paraprofesor el 87% lo calificaron también bueno.

En referencia al servicio: el 94% de los padres opinaron que el ambiente de trabajo es bueno, un 88% les interesaron las pláticas considerándolas de suma importancia para la educación de sus hijos, en cuanto a la ayuda que recibieron del maestro de apoyo el 98% de los padres opinaron que había sido buena y por último el 80% opinaron que el servicio recibido fue regular.

CONCLUSIONES

Se concluye que el personal de USAER muestra una buena disposición en la atención de los padres y se mantienen relaciones agradables con los alumnos. En relación al servicio en general los padres consideran que se cumple con las expectativas en cuanto a los resultados obtenidos con sus hijos.

Los padres se sienten satisfechos de la ayuda que se les ha brindado y de los avances y cambios académicos y conductuales realizados en sus hijos.

Hay desconocimiento por parte de los padres que existe el servicio y la función de USAER dentro de la escuela.

Consideran que el tiempo destinado para la atención es reducido y que un solo maestro de apoyo no es suficiente para atender la demanda de la escuela por lo tanto solicitan que se lleven a cabo más orientaciones y talleres.

OPINIÓN DE LOS ALUMNOS.

Los alumnos fueron todos aquellos niños que están registrados dentro de la escuela y que recibían asesoría, por el maestro de apoyo para superar las dificultades en el proceso enseñanza-aprendizaje de su grado.

La cuarta encuesta que se analizó fue el cuestionario para alumnos que consta de 16 preguntas y una muestra de 56 sujetos: encontrándose los siguientes resultados.

El 52% de los alumnos no conocían el problema por el cual empezaron a recibir atención en USAER.

El 48% de los alumnos comenzaron su atención al inicio del año, un 28% a mediados del año, el 20% es atendido desde hace dos años y el 4% de tres años .

De los 56 alumnos, el 61% trabaja dos sesiones por semana, el 37% tres veces a la semana y el 2% no contestó.

La opinión de los 56 alumnos, en cuanto a las actividades que les gusta hacer dentro de las sesiones de atención, se encuentran divididas: al 38% les gusta matemáticas y español al 37% cantos y juegos y al 25% todo les gusta.

Los alumnos opinaron que lo que menos les gusta es: a un 33% las matemáticas y español al 28% cantos y juegos y al 39% todo les gusta.

En la relación de los maestros de apoyo con sus alumnos: el 98% de los alumnos opinaron que era buena y un 2% mala. Se incluye la opinión en este apartado del gusto por asistir a trabajar con el maestro de apoyo por estar estrechamente relacionado con el ambiente de trabajo, encontrando que al 89% le gusta mucho, al 9% le gusta regular y al 2% le gusta poco.

El 57% de los alumnos mencionan que reciben atención una vez por semana con todo su grupo y en relación al aprovechamiento: el 49% dijeron que les gustaba más y aprendían mejor estudiando ellos solos con el maestro (modalidad individual).

Las contingencias que el maestro emplea en caso de que los alumnos no hagan las cosas bien opinaron: el 44%, los hacen que lo repitan, al 31% nada, al 19% regaña y al 6% se le pega. En caso de que las realicen bien la actividad: mencionaron que al 34% los felicitan, al 32% los dejan salir al recreo al otro 27% no se aplica ninguna contingencia y a un 7% se les obsequian dulces.

La problemática que atiende USAER se distribuyó de la siguiente manera por referencia de los alumnos: el 48% de los alumnos con problemas en Español, el 30% en Matemáticas, el 12% con alteraciones del Lenguaje y el 10% problemas de Conducta.

En la pregunta de autoevaluación de que si habían mejorado en su problemática contestaron: el 36% que mucho, el 55% regular y el 9% respondieron que poco.

El 73% de los alumnos reconocieron que el maestro les había ayudado mucho, el 16% contestó que regular y el 11% reconoció que poco.

Los alumnos que se sentían seguros de promover de grado fueron el 77% y el 23% se consideraron reprobado.

CONCLUSIONES

Los alumnos no conocían (52%) el problema por el cual debían presentarse a recibir asesoría con el maestro de apoyo.

Se encontró que el ambiente de trabajo es bueno y que los maestros de apoyo mantienen relaciones cordiales con los alumnos.

Las actividades que cuentan con mayor agrado de los alumnos son el aprendizaje de las matemáticas y español y que les gusta trabajar en forma individual argumentando que aprenden mejor.

Algo muy importante que hay que remarcar de los alumnos es el reconocimiento y gratitud por la ayuda que recibieron de los maestros de apoyo para superar su problema.

Se observó la carencia y desconocimiento por parte de los maestros de apoyo la aplicación de contingencias conductuales.

A continuación se presenta la reseña de la evaluación del servicio de USAER para después enumerar algunas alternativas, propiciando elevar la calidad del servicio que se ofrece.

CAPITULO 7

CONCLUSIONES GENERALES Y SUGERENCIAS.

Después de un análisis de las encuestas de los diferentes sectores se encontró que los usuarios de USAER calificaron el servicio de bueno con el 86% y por lo tanto, fue necesario en el proceso de atención identificar, sustentar y además precisar aspectos de ésta que podrían ser las causas de un servicio deficiente y que por consiguiente la insatisfacción de los usuarios se refleja en su opinión, iniciar acciones específicamente diseñadas para mejorar estos aspectos como refiere Scriven “la evaluación bien hecha es aquella que recopila una buena información que permite emitir juicios con fundamentos.” (citado en Stufflebeam, 1989; p.p.342).

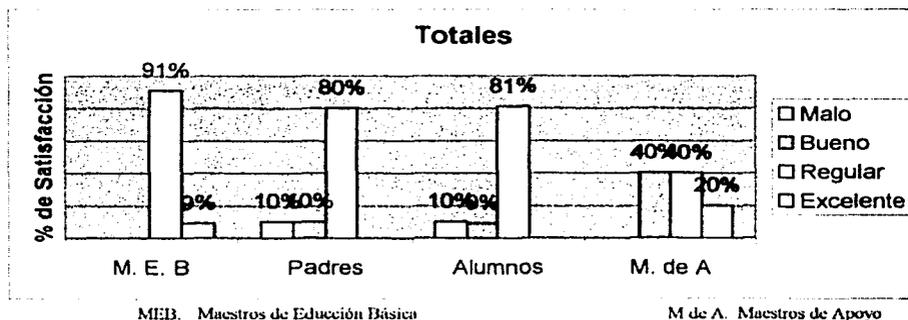
Para Scriven la evaluación cumple dos funciones, la formativa y sumativa la primera es considerada la parte integral del proceso de desarrollo del programa, esto nos permite obtener información continua, útil a la planeación y a la corrección de errores y dificultades que impiden el éxito del programa, la sumativa se aplica una vez que se concluye el proceso, ésta es de mucha utilidad porque provee de información para decidir el éxito del programa y al mismo tiempo de determinar si responde o no a las necesidades de los consumidores (citado en Stufflebeam, 1989; p.p.342).

A través de los resultados de la presente investigación se reporta el 86% nivel global de satisfacción de los usuarios, al cual podemos considerar que la atención de los alumnos y el servicio que se presta en general sí responde a las necesidades de los usuarios.

Al desglosar la opinión de satisfacción de los sectores, encontramos respecto a los maestros de educación básica el nivel de satisfacción de éstos alcanzó el 91% calificándose de muy buena, el nivel de satisfacción de los padres fue del 80% considerándola buena, y el nivel de satisfacción de los alumnos fue del 89% registrada como buena. Es necesario mencionar que los maestros de apoyo se autoevaluaron a través de las opiniones de los demás sectores, que el trabajo desarrollado por ellos tuvieron la impresión que los maestros de educación básica los calificarían de bueno el 40%, de regular el 40% y de excelente el 20%. Ellos de igual marea pensaron que los padres calificarían el desempeño de la Unidad en regular 80% y el 20% de mala, en la Tabla 9. se muestra en forma resumida y en porcentajes la satisfacción del servicio de los diferentes sectores.

Tabla 9. *Satisfacción en porcentaje de los usuarios del servicio de USAER.*

	MAESTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA	PADRES DE FAMILIA	ALUMNOS	MAESTROS DE APOYO
Malo		10%	10%	
Regular		10%	9%	40%
Bueno	91%	80%	81%	40%
Excelente	9%			20%

Gráfica 3. *Satisfacción de los usuarios del servicio de USAER.*

Estos niveles de satisfacción explican la apreciación que tienen los usuarios del servicio y éstos concuerdan con la suposición de que el proceso de atención no está siendo lo propio para lograr mejorar el servicio y permiten identificar los aspectos que se deben corregir, para elevar la calidad del servicio permitiéndose con esto el cumplimiento de la satisfacción del usuario y respondiendo a las necesidades del mismo.

Los datos que causaron interés en correlacionar fue que los alumnos no conocían la causa por la cual recibían asesorías con el maestro de apoyo y su promoción, en la Tabla 10 se muestra el grado de correlación de Pearson (.25084), no es significativa para suponer que el conocimiento de su problema afecte su rendimiento durante el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Tabla 10. *Correlación entre conocer su situación académica y la promoción de grado.*

CONOCE SU SITUACIÓN	PROMOCIÓN		FILA	
	Si	No	frecuencia	%
Si	4	21	25	44.6
No	9	22	31	55.4
Columna	23.3%	76.8%	56	100%

Los obstáculos que impiden poder tomar decisiones y la unificación de criterios en la atención de los alumnos, se refiere a las diferentes formaciones profesionales del personal de USAER utilizando criterios y conceptos del modelo clínico anterior a la reorientación de la educación especial.

Otro obstáculo es el desconocimiento del personal de la USAER su responsabilidad en el proceso de atención por no tener clara su función y también se manifiesta en la interrelación con los maestros de educación básica ese desconocimiento de la responsabilidad que deben compartir.

SUGERENCIAS.

Con base a la información obtenida en esta investigación, se recomienda en el momento de la toma de decisiones, una vez conocido el nivel de calidad de la atención del servicio de USAER a través de la satisfacción del usuario, utilizar los resultados de los indicadores que tuvieron menores niveles de satisfacción, y otorgar especial atención a las actividades que a continuación se sugieren:

- Programar pláticas a los maestros de educación básica para dar a conocer los criterios en el proceso de atención.
- El personal de USAER debe ocuparse por realizar el seguimiento y la canalización de los alumnos.
- Reportar a los maestros de educación básica los avances de los alumnos periódicamente en tiempo y forma.
- Ponerse de acuerdo con el maestro de educación básica para diseñar y planear actividades psicopedagógicas para trabajar con el grupo.
- Mantener informados a los maestros de educación básica de las discapacidades y proporcionar bibliografía adicional a la asesoría para

establecer códigos comunes de comunicación para que no se desarticule el proceso de atención.

- Que el Trabajador Social promueva el servicio de USAER, participe más en la interrelación de padres, maestros de educación básica y el personal de la unidad.
- Proponer Talleres para los maestros de educación básica tomando en cuenta sus intereses.
- Reducir el tiempo para la devolución de resultados entre los miembros de la USAER.
- Capacitar a los maestros de apoyo antes de iniciar el trabajo con los alumnos y que éstas sean más frecuentes apegadas a las necesidades de los docentes.
- Interesar al personal de USAER en el marco teórico curricular propuesto para la atención de las necesidades educativas especiales.
- Gestionar y tramitar ante las autoridades correspondientes el suministro de instrumentos y materiales.
- Requiere el maestro de apoyo, mayor capacitación en la enseñanza de las matemáticas.
- Que las autoridades de Educación Especial a través de la Subdirección de Educación Básica tramiten los espacios adecuados (aulas) para habilitarlos como aulas de apoyo.
- Propiciar la integración del personal de educación básica con el de USAER.
- Unificar criterios de atención entre todo el personal de USAER.
- Que las visitas del equipo paradocente sean con mayor regularidad y con objetivos definidos.
- Diseñar un programa de seguimiento de los alumnos egresados del servicio.
- Que todo el personal conozca y emplee programas para estimular, motivar a los alumnos para alcanzar una mejor autoestima.
- Que todo el personal conozca y emplee métodos de corrección de las conductas inadecuadas para el desarrollo del alumno.

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Dentro de las limitaciones que se suscitaron en este estudio, en un principio fue el diseño de las encuestas para cada uno de los sectores que reflejaran el sentir de los usuarios, a través de las actividades que cada uno de

los encuestados desarrollan en el proceso de atención de los alumnos y que permita un buen funcionamiento del servicio educativo.

La falta de control en las respuestas para conocer el grado de sinceridad que se obtuvieron por parte de los maestros de educación básica en donde se observó que no coincidían en contraste a la realidad que reflejaron los maestros de apoyo.

En cuanto a los cuestionarios se dirigieron principalmente a la búsqueda de la realización de actividades que deberían cumplirse con cada uno de los sectores con el objetivo de identificar los obstáculos en el momento del proceso de atención y la participación de los profesionales comprometidos a brindar una buena atención a los usuarios. Probablemente hubiese sido mas conveniente conformar los reactivos en términos de satisfacción directa del servicio de la USAER, desde el marco de la mercadotecnia o el estudio de las debilidades o fortalezas de todo el servicio, que bien pudieran retomarse en estudios posteriores en la investigación de proyectos, programas e instituciones educativas.

ANEXOS

Tabla 7. Resultados de la Opinión de los Maestros de Educación Básica.

Tabla 8. Resultados de la Opinión de los Maestros de Apoyo.

Tabla 9. Resultados de la Opinión de los Padres de Familia.

Tabla 10. Resultados de la Opinión de los Alumnos.

Anexo 1. Encuesta para Maestros de Educación Básica.

Anexo 2. Encuesta para Padres de Familia.

Anexo 3. Encuesta para Alumnos.

Anexo 4. Encuesta para Maestros de Apoyo.

Tabla 7. **OPINIÓN DE LOS MAESTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA RESPECTO AL SERVICIO DE USAER**

(N=46)

NO. PROG.	PREGUNTAS	SI %	NO %
1.-	¿USAER ha identificado a los alumnos con problemas para ver, oír y hablar ?	96 %	4 %
2.-	¿USAER ha identificado a los alumnos que presentan problemas para aprender los contenidos básicos del grado que atiende?	87 %	13 %
3.-	¿Conoce los criterios para que USAER atienda a sus alumnos?	80 %	20 %
4.-	¿Conoce los criterios para dar de alta a sus alumnos?	80 %	20 %
5.-	¿Los alumnos que terminan su atención tienen seguimiento?	94 %	6 %
6.-	¿Cuenta el maestro de apoyo con instrumentos pedagógicos para la atención de sus alumnos?	93 %	7 %
7.-	¿El maestro de apoyo comparte la responsabilidad con usted?	72 %	28 %
8.-	¿Le reportan los avances de los alumnos?	72 %	28 %
9.-	¿El equipo paradocente trabaja con su grupo?	83 %	17 %
10.-	¿El maestro de apoyo planca con usted actividades?	70 %	30 %
11.-	¿Ha observado que el maestro de apoyo utiliza material didáctico?	76 %	24 %
12.-	¿El maestro de apoyo toma decisiones con usted para trabajar juntos?	87 %	13 %
13.-	¿USAER le apoya en la canalización de alumnos a otros servicios?	83 %	17 %
14.-	¿Los resultados de la atención en sus alumnos es satisfactoria?	78 %	22 %
15.-	¿El maestro de apoyo muestra interés para reforzar su trabajo?	91 %	9 %
16.-	¿Recibe orientación por parte del equipo paradocente?	94 %	6 %
17.-	¿El Maestro de Apoyo lo asesora?	74 %	26 %
18.-	¿El Psicólogo lo asesora?	91 %	9 %
19.-	¿El Maestro de Lenguaje lo asesora?	59 %	41 %
20.-	¿El Trabajador Social lo asesora?	37 %	63 %
21.-	¿El Director de la unidad lo asesora?	15 %	85 %
22.-	¿Al mes cuenta por lo menos con dos asesorías?	28 %	72 %
23.-	¿El maestro de apoyo se ha integrado a la escuela?	74 %	26 %
24.-	¿Considera buena la relación con el maestro de apoyo?	96 %	4 %
25.-	¿Se le proporciona bibliografía adicional en la asesoría?	37 %	63 %
26.-	¿Se pone de acuerdo con el maestro de apoyo para programar actividades grupales?	72 %	28 %
27.-	¿Con la USAER se ha mejorado el aprovechamiento de su grupo?	87 %	13 %

28.-	¿Considera que ha beneficiado USAER a los alumnos?	93 %	7 %
29.-	¿El personal de USAER participa en los Consejos Técnicos?	83 %	17 %
30.-	¿La USAER es incluida en el Proyecto escolar de la Escuela?	80 %	20 %
31.-	¿Conoce el objetivo que debe alcanzar USAER en la escuela?	85 %	15 %
32.-	¿Conoce el objetivo que debe alcanzar USAER con los alumnos?	91 %	9 %
33.-	¿Conoce el objetivo que debe alcanzar USAER con los maestros?	87 %	13 %
34.-	¿Ha propuesto USAER alternativas de solución para problemas técnicos de la escuela?	65 %	35 %
35.-	¿La USAER orienta a los padres de familia?	80 %	20 %
36.-	¿La USAER imparte pláticas a padres?	96 %	4 %
37.-	¿La USAER imparte pláticas a maestros?	85 %	15 %
38.-	¿La USAER realiza talleres para padres?	83 %	17 %
39.-	¿La USAER realiza talleres para maestros?	37 %	63 %
40.-	¿Conocen los demás padres de familia de la escuela el servicio de USAER?	72 %	28 %
41.-	¿Se le proporcionan resultados de las entrevistas y orientaciones a padres?	76 %	24 %
42.-	¿Considera que USAER cubre las necesidades educativas especiales de su escuela?	72 %	28 %
43.-	¿Hay alumnos que se quedan sin atención de USAER?	41 %	59 %
44.-	¿Considera que es suficiente un solo maestro de apoyo para atender las necesidades de la escuela?	24 %	76 %
45.-	¿Considera que la calidad de atención es buena?	91 %	9 %
46.-	¿USAER le atiende a todos los alumnos que usted le solicita?	72 %	28 %
47.-	¿Considera que USAER ha sido útil en la escuela?	96 %	4 %
48.-	¿USAER es muy lenta en la devolución de resultados de los alumnos que le atiende?	35 %	65 %
49.-	¿Ha bajado el índice de reprobación con la participación de USAER?	80 %	20 %
50.-	¿Se ha incrementado la asistencia de los alumnos en la escuela?	61 %	39 %

Tabla 8. OPINIÓN DE LOS MAESTROS DE APOYO RESPECTO AL SERVICIO DE
USAER

(N = 10)

NO. PROG.	PREGUNTAS	OPCIONES	%
1.-	¿Cómo llegó a laborar a USAER? de:	Nuevo Ingreso C. Psicopedagógico Grupos Integrados Esc. Educación Especial	30 % 10 % 50 % 10 %
2.-	¿Recibió capacitación al inicio, para desarrollar su trabajo en USAER?	Sí No	40 % 60 %
3.-	¿Qué tiempo tiene que recibió capacitación por su departamento?	Nunca 6 a 12 meses 1 a 2 años 2 a 3 años	0 % 20 % 80 % 0 %
4.-	¿De qué manera considera la capacitación?	Mala Regular Buena Muy Buena	30 % 70 % 0 % 0 %
5.-	¿La capacitación es acorde a las necesidades de su trabajo?	Nunca Ocasionalmente Frecuentemente	50 % 30 % 20 %
6.-	¿Considera que la capacitación ha sido suficiente para su práctica docente?	Poco Regular Mucho	100 % 0 % 0 %
7.-	¿Con qué frecuencia le asesoran al mes?	Nunca 1 vez 2 veces 3 veces 4 veces	10 % 0 % 60 % 20 % 10 %
8.-	¿Con qué frecuencia le supervisan al mes?	Nunca 1 vez 2 veces 3 veces 4 veces	0 % 30 % 50 % 20 % 0 %
9.-	¿Qué marco conceptual utiliza en su práctica?	Conductista Constructivista Curricular Ninguno	10 % 70 % 10 % 10 %
10.-	¿Conoce los criterios para identificar las necesidades educativas de sus alumnos?	Nada Poco Regular Mucho	0 % 30 % 50 % 20 %
11.-	¿Se le han proporcionado los instrumentos y materiales pedagógicos necesarios para su práctica docente?	Sí No	40 % 60 %
12.-	¿Los instrumentos para la evaluación inicial es la misma que utilizan todos los maestros de apoyo?	Sí No	30 % 70 %
13.-	¿Los criterios que se usan en la atención de los alumnos son acordes a los planes y programas del grado?	Nunca A veces Siempre	0 % 20 % 80 %
14.-	¿Con qué frecuencia se informan los avances de los alumnos?	Nunca Cada mes Cada 2 meses Cada 6 meses A fin de curso	0 % 40 % 40 % 20 % 0 %
15.-	¿Quién le proporciona los criterios para hacer las adecuaciones curriculares?	Su superior Su experiencia Sus compañeros Los manuales	0 % 80 % 0 % 20 %

16.-	¿Toma en cuenta usted el nivel conceptual de los alumnos para su planeación?	Casi nunca A veces Siempre	0 % 10 % 90 %
17.-	¿Toma en cuenta los intereses de los alumnos para su atención ?	Casi nunca A veces Siempre	10 % 30 % 60 %
18.-	¿Qué asignatura se le facilita enseñar?	C. Sociales C. Naturales Español Matemáticas	30 % 20 % 30 % 20 %
19.-	¿Qué dificultades ha encontrado en la escuela para desarrollar su trabajo?	Espacios inadecuados Actitudes de rechazo Falta de compromiso	50 % 40 % 10 %
20.-	¿Mencione algunos logros que ha alcanzado en su trabajo?	Integrarse a la escuela Trabajar con maestros Mejoramiento en los espacios de trabajo	30 % 40 % 30 %
21.-	¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	Convivencia con compañeros Desarrollo profesional Logros en sus alumnos	50 % 10 % 40 %
22.-	¿Qué es lo que menos le gusta de su trabajo?	Falta de compañerismo Mucho trabajo administrativo Falta de capacitación	20 % 70 % 10 %
23.-	¿Cuál es su mejor satisfacción en el trabajo?	Ayudar a los alumnos Agradecimiento de los padres Agradecimiento de los maestros	90 % 10 % 0 %
24.-	¿Cuenta con un espacio apropiado para desarrollar su trabajo?	Sí No	30 % 70 %
25.-	¿En base a su experiencia qué modalidad de trabajo le ha dado mejores resultados?	Individual Subgrupal En el grupo	60 % 30 % 10 %
26.-	¿De qué manera es reconocido el trabajo de USAER por los maestros de la escuela?	Malo Regular Bueno Excelente	0 % 40 % 40 % 20 %
27.-	¿Con qué frecuencia USAER participa en los Consejos Técnicos de la escuela?	Nunca 1 vez al año 2 a 3 veces al año 4 a 5 veces al año	60 % 30 % 10 % 0 %
28.-	¿La USAER es incluida en el Proyecto Escolar de la escuela?	Nunca A veces Siempre	60 % 40 % 0 %
29.-	¿De qué manera reconocen los padres el trabajo de USAER?	Malo Regular Bueno Excelente	0 % 70 % 20 % 10 %
30.-	¿Se platica con los padres sobre el problema de sus hijos?	Nunca A veces Siempre	0 % 20 % 80 %
31.-	¿Cómo se promueve el servicio de USAER para que los demás padres de la escuela lo conozcan?	Comentarios de los padres Comentarios de los maestros Carteles y Tripticos Platicas del equipo paradocente	30 % 30 % 20 % 20 %
32.-	¿Cada cuando se organiza la unidad para tomar y/o unificar criterios de evaluación?	Nunca 1 vez al año 2 veces al año 3 veces al año	0 % 10 % 60 % 30 %

33.-	¿En un mes cuántas veces es visitado por el equipo paradocente?	Nunca 1 vez 2 veces 3 veces	0 % 30 % 50 % 20 %
34.-	¿Con qué frecuencia al mes es orientado por el equipo paradocente?	Nunca 1 vez 2 veces 3 veces	0 % 60 % 30 % 10 %
35.-	¿Quién del equipo paradocente participa más con usted?	Ninguno Psicólogo Maestro de Lenguaje Trabajador Social	20 % 40 % 20 % 20 %
36.-	¿Con qué frecuencia al mes se pone de acuerdo con su equipo paradocente para programar actividades psicopedagógicas?	Nunca 1 vez 2 veces 3 veces	60 % 20 % 20 % 0 %
37.-	¿Ha notado usted que con la participación del equipo paradocente mejora el aprovechamiento de los alumnos?	Definitivamente no No estoy seguro (a) Definitivamente sí	10 % 20 % 70 %
38.-	¿La USAER participa en la canalización de los alumnos a otros servicios alternos?	Nunca A veces Siempre	70 % 20 % 10 %
39.-	¿El equipo paradocente hace el seguimiento de los alumnos que se dan de alta del servicio?	Nunca 1 vez por mes Cada 6 meses Cada año	70 % 0 % 20 % 10 %
40.-	¿Se promueve la autoestima y el sentido de competencia en los alumnos?	Nunca Algunas veces Frecuentemente Casi siempre Siempre	0 % 10 % 40 % 30 % 20 %

Tabla 9. OPINIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA RESPECTO AL SERVICIO DE
USAER

(N = 56)

NO. PROG.	PREGUNTAS	SI %	NO %
1.-	¿Sabe usted que servicios presta la USAER a la escuela?	70 %	30 %
2.-	¿El maestro de apoyo le comentó el problema que presenta su hijo?	79 %	21 %
3.-	¿Su hijo esta recibiendo la atención que necesita?	87 %	13 %
4.-	¿Considera que el tiempo de atención a la semana es suficiente para que su hijo aprenda?	57 %	43 %
5.-	Cuándo usted necesita platicar con el maestro de apoyo ¿es bien recibido?	98 %	2 %
6.-	¿Conoce a los maestros que trabajan en USAER que pueden ayudar a su hijo?	95 %	5 %
7.-	¿Considera que su hijo ha superado el problema por el que asiste con el maestro de apoyo?	79 %	21 %
8.-	¿Ha notado que su hijo le ha puesto más empeño a la escuela?	91 %	9 %
9.-	¿Ha visto que las relaciones de su hijo con sus amigos han mejorado?	93 %	7 %
10.-	¿Considera que ahora le gusta a su hijo venir más a la escuela?	91 %	9 %
11.-	¿Ha notado que su hijo ha mejorado en sus calificaciones?	77 %	23 %
12.-	¿Considera que un maestro de apoyo sea suficiente para atender las necesidades de todos los alumnos que lo requieren?	19 %	81 %
13.-	¿Tuvo algún problema su hijo con el maestro de apoyo?	21 %	79 %
14.-	¿Considera usted que su hijo va a pasar de año escolar?	75 %	25 %
15.-	¿Los resultados de la atención son los que usted esperaba?	92 %	8 %

NO. PROG.	PREGUNTAS	OPCIONES	%
16.-	¿Cómo califica el trabajo del maestro de apoyo?	Malo Regular Bueno	0 % 9 % 91 %
17.-	¿Cómo califica el trabajo del equipo paradocente?	Malo Regular Bueno	0 % 16 % 84 %
18.-	¿Considera que las pláticas fueron de interés para usted?	Poco importantes Medio importantes Sumamente importantes	0 % 12 % 88 %
19.-	¿Cómo considera el ambiente de trabajo del maestro de apoyo?	Malo Regular Bueno	2 % 4 % 94 %
20.-	¿Cómo considera los avances de su hijo?	Nulos Regulares Buenos	5 % 27 % 68 %
21.-	¿Cómo considera la atención del servicio en general?	Mala Regular Buena	20 % 80 % 0 %
22.-	¿Cómo considera la ayuda que le dio a usted el maestro de apoyo?	Mala Regular Buena	0 % 2 % 98 %

Tabla 10. **OPINIÓN DE LOS ALUMNOS QUE RECIBIERON APOYO POR USAER**

(N = 56)

NO. PROG.	PREGUNTAS	OPCIONES	%
1.-	¿Sabes por qué vienes a trabajar con el maestro de apoyo?	Si No	48 % 52 %
2.-	¿Desde cuándo trabajas con el maestro de apoyo?	A principio de clases A medio año 2 años 3 años o más	48 % 28 % 20 % 4 %
3.-	¿Cuántas veces vienes a la semana a trabajar con el maestro de apoyo?	1 vez 2 veces 3 veces No contesto	0 % 61 % 37 % 2 %
4.-	¿Qué es lo que más te gusta de lo que te enseña el maestro de apoyo?	Matemáticas y Español Cantos y juegos Todo	38 % 37 % 25 %
5.-	¿Qué es lo que menos te gusta de lo que te enseña el maestro de apoyo?	Matemáticas y Español Cantos y juegos Todo me gusta	33 % 28 % 39 %
6.-	¿Cuánto te gusta venir a trabajar con el maestro de apoyo?	Nada Poco Regular Mucho	0 % 2 % 9 % 89 %
7.-	¿Cómo te llevas con el maestro de apoyo?	Mal Regular Bien	0 % 2 % 98 %
8.-	¿En una semana cuántas veces trabaja el maestro de apoyo con tu grupo?	1 vez 2 veces 3 veces	57 % 39 % 4 %
9.-	¿Con qué material se apoya el maestro de USAER para enseñarte?	Cuaderno y lápiz Pizarrón y gis Material de reuso Juegos didácticos	6 % 16 % 25 % 53 %
10.-	¿Cómo aprendes mejor?	Solo Con compañeros Con el maestro y tú Con todo el grupo	16 % 23 % 49 % 12 %
11.-	¿De qué forma te premia cuando haces las cosas bien el maestro de apoyo?	Nada Me da dulces Me felicita Me deja salir al recreo	27 % 7 % 34 % 32 %
12.-	¿De qué forma te castiga cuando haces las cosas mal el maestro de apoyo?	Nada Regaña Pega Me hace repetirlo	31 % 19 % 6 % 44 %
13.-	¿Cuál es el problema por lo que te mandaron con el maestro de apoyo?	Lenguaje Conducta Español Matemáticas	12 % 10 % 48 % 30 %
14.-	¿Consideras que haz mejorado en tu problema, cuanto?	Nada Poco Regular Mucho	0 % 9 % 55 % 36 %

15.-	¿Cuánto te ha ayudado el maestro de apoyo para superar tu problema?	Nada Poco Regular Mucho	0 % 11 % 16 % 73 %
16.-	¿Crees que vas a pasar de año?	Si No	77 % 23 %

ENCUESTA PARA MAESTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA

Escuela _____

Grado _____

No. de Alumnos en USAER _____

No. de Promovidos _____

Buenos días (tardes) estamos trabajando en un estudio que servirá para mejorar el servicio. Deseamos su cooperación para contestar las siguientes preguntas que no le llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.
Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas e incorrectas, únicamente deberá poner una X a la opción que usted considere sea la respuesta que refleje su sentir.

Preguntas	SI	NO
1.- ¿USAER ha identificado a los alumnos con problemas para ver, oír y hablar ?		
2.- ¿ USAER ha identificado a los alumnos que presentan problemas para aprender los contenidos básico del grado que atiende?		
3.- ¿Conoce los criterios para que USAER atienda a sus alumnos?		
4.- ¿Conoce los criterios para dar de alta a sus alumnos?		
5.- ¿Los alumnos que terminan su atención tienen seguimiento?		
6.- ¿Cuenta el maestro de apoyo con instrumentos pedagógicos para la atención de sus alumnos?		
7.- ¿El maestro de apoyo comparte la responsabilidad con usted?		
8.- ¿Le reportan los avances de los alumnos?		
9.- ¿El equipo paradocente trabaja con su grupo?		
10.- ¿El maestro de apoyo planea con usted actividades?		
11.- ¿Ha observado que el maestro de apoyo utiliza material didáctico?		
12.- ¿El maestro de apoyo toma decisiones con usted para trabajar juntos?		
13.- ¿USAER le apoya en la canalización de alumnos a otros servicios?		
14.- ¿Los resultados de la atención en sus alumnos es satisfactoria?		
15.- ¿El maestro de apoyo muestra interés para reforzar su trabajo?		
16.- ¿Recibe orientación por parte del equipo paradocente?		
17.- ¿El Maestro de Apoyo lo asesora?		
18.- ¿El Psicólogo lo asesora?		
19.- ¿El Maestro de Lenguaje lo asesora?		
20.- ¿El Trabajador Social lo asesora?		
21.- ¿El Director de la unidad lo asesora?		
22.- ¿Al mes cuenta por lo menos con dos asesorías?		
23.- ¿El Maestro de Apoyo se ha integrado a la escuela?		
24.- ¿Considera buena la relación con el maestro de apoyo?		

Preguntas	SI	NO
25.- ¿Se le proporciona bibliografía adicional en la asesoría?		
26.- ¿Se pone de acuerdo con el maestro de apoyo para programar actividades grupales?		
27.- ¿Con la USAER se ha mejorado el aprovechamiento de su grupo?		
28.- ¿Considera que ha beneficiado USAER a los alumnos?		
29.- ¿El personal de USAER participa en los Consejos Técnicos?		
30.- ¿La USAER es incluida en el Proyecto escolar de la Escuela?		
31.- ¿Conoce el objetivo que debe alcanzar USAER en la escuela?		
32.- ¿Conoce el objetivo que debe alcanzar USAER con los alumnos?		
33.- ¿Conoce el objetivo que debe alcanzar USAER con los maestros?		
34.- ¿Ha propuesto USAER alternativas de solución para problemas técnicos de la escuela?		
35.- ¿La USAER orienta a los padres de familia?		
36.- ¿La USAER imparte pláticas a padres?		
37.- ¿La USAER imparte pláticas a maestros?		
38.- ¿La USAER realiza talleres para padres?		
39.- ¿La USAER realizar talleres para maestros?		
40.- ¿Conocen los demás padres de familia de la escuela el servicio de USAER?		
41.- ¿Se le proporcionan resultados de las entrevistas y orientaciones a padres?		
42.- ¿Considera que USAER cubre las necesidades educativas especiales de su escuela?		
43.- ¿Hay alumnos que se quedan sin atención de USAER?		
44.- ¿Considera que es suficiente un solo maestro de apoyo para atender las necesidades de la escuela?		
45.- ¿Considera que la calidad de atención es buena?		
46.- ¿USAER le atiende a todos los alumnos que usted le solicita?		
47.- ¿Considera que USAER ha sido útil en la escuela?		
48.- ¿USAER es muy lenta en la devolución de resultados de los alumnos que le atiende?		
49.- ¿Ha bajado el índice de reprobación con la participación de USAER?		
50.- ¿Se ha incrementado la asistencia de los alumnos en la escuela?		

**ENCUESTA PARA PADRES QUE SUS HIJOS RECIBEN ATENCIÓN DE
U.S.A.E.R.**

Buenos días (tardes) estamos trabajando en un estudio que servirá para mejorar el servicio. Descamos su cooperación para contestar las siguientes preguntas que no le llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay repuestas correctas e incorrectas, únicamente deberá poner una X a la opción que usted considere sea la respuesta que refleje su sentir.

Preguntas	SI	NO
1.- ¿Sabe usted que servicios presta la USAER a la escuela?		
2.-¿El maestro de apoyo le comentó el problema que presenta su hijo?		
3.-¿Su hijo esta recibiendo la atención que necesita?		
4.-¿Considera que el tiempo de atención a la semana es suficiente para que su hijo aprenda?		
5.-¿Cuándo usted necesita platicar con el maestro de apoyo ¿es bien recibido?		
6.-¿Conoce a los maestros que trabajan en USAER que pueden ayudar a su hijo?		
7.-¿Considera que su hijo ha superado el problema por el que asiste con el maestro de apoyo?		
8.-¿Ha notado que su hijo le ha puesto más empeño a la escuela?		
9.-¿Ha visto que las relaciones de su hijo con sus amigos han mejorado?		
10.-¿Considera que ahora le gusta a su hijo venir más a la escuela?		
11.-¿Ha notado que su hijo ha mejorado en sus calificaciones?		
12.-¿Considera que un maestro de apoyo sea suficiente para atender las necesidades de todos los alumnos que lo requieren?		
13.-¿Tuvo algún problema su hijo con el maestro de apoyo?		
14.-¿Considera usted que su hijo va a pasar de año escolar?		
15.-¿Los resultados de la atención son los que usted esperaba?		

Únicamente se pondrá una (X) a la opción que usted considere sea la respuesta que refleje su sentir

16.- ¿Cómo califica el trabajo del maestro de apoyo?

Malo () Regular () Bueno ()

17.- ¿Cómo considera el trabajo del equipo paracoste?

Malo () Regular () Bueno ()

18.- ¿Cómo considera que las pláticas fueron de interés para usted?

Poco importantes () Medianamente importantes () Sumamente importantes ()

19.- ¿Cómo considera el ambiente de trabajo del maestro de apoyo?

Malo () Regular () Bueno ()

20.- ¿Cómo considera los avances de su hijo?

Nulos () Regulares () Buenos ()

21.- ¿Cómo considera la atención del servicio en general?

Mala () Regular () Buena ()

22.- ¿Cómo considera la ayuda que le dio a usted el maestro de apoyo ?

Mala () Regular () Buena ()

**ENCUESTA PARA ALUMNOS QUE RECIBEN APOYO DE
U.S.A.E.R.**

Nombre. _____ **Edad.** _____ **Grado.** _____

Únicamente se pondrá una (X) a la opción que tu consideres sea la respuesta.

1.- ¿Sabes por qué vienes a trabajar con el maestro de apoyo?

Si () No () ¿Por qué?

2.- ¿Desde cuándo trabajas con el maestro de apoyo?

a principio de clases () a medio año () 2 años () 3 años o más ()

3.- ¿Cuántas veces vienes a la semana a trabajar con el maestro de apoyo?

1 vez () 2 veces () 3 veces ()

4.- ¿Qué es lo que más te gusta de lo que te enseña el maestro de apoyo?

Matemáticas y Español () Cantos y juegos () Todas las actividades ()

5.- ¿Qué es lo que menos te gusta de lo que te enseña el maestro de apoyo?

Matemáticas y Español () Cantos y juegos () Todas las actividades ()

6.- ¿Cuánto te gusta venir a trabajar con el maestro de apoyo?

Nada () Poco () Regular () Mucho ()

7.- ¿Cómo te llevas con el maestro de apoyo?

Mal () Regular () Bien ()

8.- ¿En una semana cuántas veces trabaja el maestro de apoyo con tu grupo?

1 vez () 2 veces () 3 veces ()

9.- ¿Con qué material se apoya el maestro de USAER para enseñarte?

cuaderno y lápiz () pizarrón y gis () material de reuso () juegos didáctico ()

10.- ¿Cómo aprendes mejor?

solo () con compañeros () con el maestro y tú () o con todo el grupo ()

11.- ¿De qué forma te premia cuando haces las cosas bien el maestro de apoyo?

Nada () Me da dulces () Me felicita () Me deja salir al recreo ()

12.- ¿De qué forma te castiga cuando haces las cosas mal el maestro de apoyo?

Nada () Regaña () Pega () Me hace repetirlo ()

13.- ¿Cuál es el problema por el que te mandaron con el maestro de apoyo?

Lenguaje () Conducta () Español () Matemáticas ()

14.- ¿Consideras que haz mejorado en tu problema, cuanto?

Nada () Poco () Regular () Mucho ()

15.- ¿Cuánto te ha ayudado el maestro de apoyo para superar tu problema?

Nada () Poco () Regular () Mucho ()

16.- ¿Crees que vas a pasar de año?

Si () No () ¿ por que ?

ENCUESTA PARA MAESTROS DE APOYO DE U.S.A.E.R.

Escuela _____ Formación _____

Buenos días (tardes) estamos trabajando en un estudio que servirá para mejorar el trabajo. Deseamos su cooperación para contestar las siguientes preguntas que no le llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.
Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas e incorrectas, únicamente deberá poner una X a la opción que usted considere sea la respuesta que refleje su sentir.

GRADO	1°.	2°.	3°.	4°.	5°.	6°.
ALUMNOS ATENDIDOS						
ALUMNOS PROMOVIDOS						

1.- ¿Cómo llegó a laborar a USAER? de:

C. Psicopedagógico () Grupos Integrados () Escuela Especial () N. Ingreso ()

2.- ¿Recibió capacitación al inicio, para desarrollar su trabajo en USAER ?

SI () NO ()

3.- ¿Qué tiempo tiene que recibió capacitación por su Departamento?

Nunca () 6 a 12 meses () 1 a 2 años () 2 a 3 años ()

4.- ¿De qué manera considera la capacitación?

Mala () Regular () Buena () Muy Buena ()

5.- ¿La capacitación es acorde a las necesidades de su trabajo?

Nunca () Ocasionalmente () Frecuentemente ()

6.- ¿Considera que la capacitación ha sido suficiente para su práctica docente?

Poco () Regular () Mucho ()

7.- ¿Con qué frecuencia le asesoran al mes? ¿Quién?

Nunca () 1 vez () 2 veces () 3 veces () 4 veces ()

8.- ¿Con qué frecuencia le supervisan al mes? ¿Quién?

Nunca () 1 vez () 2 veces () 3 veces () 4 veces ()

9.- ¿Qué marco conceptual utiliza en su práctica?

Conductista () Constructivista () Curricular () Ninguno ()

10.- ¿Conoce los criterios para identificar las necesidades educativas en sus alumnos?

Nada () Poco () Regular () Mucho ()

11.- ¿Se le han proporcionado los instrumentos y materiales pedagógicos, necesarios para su práctica docente?

Si () No ()

12.- ¿Los instrumentos para la evaluación inicial es la misma que utilizan todos los maestros de apoyo?

Si () No ()

13.- ¿Los criterios que se usan en la atención de los alumnos, son acordes a los planes y programas del grado?

Nunca () A veces () Siempre ()

14.- ¿Con qué frecuencia le informan los avances de los alumnos?

Nunca () Cada mes () Cada 2 meses () Cada 6 meses () A fin de curso ()

15.- ¿Quién le proporciona los criterios para hacer las adecuaciones curriculares?

Su superior () Su experiencia () Sus compañeros () Los manuales ()

16.- ¿Toma en cuenta usted el nivel conceptual de los alumnos para su planeación?

Casi nunca () A veces () Siempre ()

17.- ¿Toma en cuenta los intereses de los alumnos para su atención?

Casi nunca () A veces () Siempre ()

18.- ¿Qué asignatura se le facilita enseñar?

C. Sociales () C. Naturales () Español () Matemáticas ()

19.- ¿Qué dificultades ha encontrado en la escuela para desarrollar su trabajo?

Espacios inadecuados () Actitudes de rechazo () Falta de compromiso ()

20.- Mencione algunos logros que ha alcanzado en su trabajo.

Integrarse a la escuela () Trabajo con Maestros () Mejores espacios de trabajo ()

21.- ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?

Convivir con los compañeros () Logros en los alumnos ()
Desarrollo Profesional ()

22.- ¿Qué es lo que menos le gusta de su trabajo?

Trabajo administrativo () Falta de compañerismo () Falta de capacitación ()

23.- ¿Cuál es su mejor satisfacción en el trabajo?

Ayudar a los Alumnos () Integrar al alumno () Desarrollo profesional ()

24.- ¿Cuenta con un espacio apropiado para desarrollar su trabajo?

Si () No ()

25.- ¿En base a su experiencia qué modalidad de trabajo le ha dado mejores resultados?

En grupo () Subgrupal () Individual ()

26.- ¿De qué manera es reconocido el trabajo de USAER por los maestros de la escuela?

Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

27.- ¿Con qué frecuencia USAER participa en los Consejos Técnicos de la escuela?

Nunca () 1 vez al año () 2 a 3 veces al año () 4 a 5 veces al año ()

28.- ¿La USAER es incluida en el Proyecto Escolar de la escuela?

Nunca () A veces () Siempre ()

29.- ¿De qué manera reconocen los padres el trabajo de USAER?

Malo () Regular () Bueno () Excelente ()

30.- ¿Se plática con padres, sobre los problemas de sus hijos?

Nunca () A veces () Siempre ()

31.- ¿Cómo se promueve el servicio de USAER para que los demás padres de la escuela lo conozcan?

Comentarios de los padres () Comentarios de los maestros ()
 Carteles y trípticos () Platicas del Equipo parodocente ()

32.- ¿Cada cuando se organiza la unidad para tomar y/o unificar criterios de evaluación?

Nunca () 1 vez al año () 2 veces al año () 3 veces al año ()

33.- ¿En un mes cuántas veces es visitado por el equipo parodocente?

Nunca () 1 vez () 2 veces () 3 veces ()

34.- ¿Con qué frecuencia al mes es orientado por el equipo parodocente?

Nunca () 1 vez () 2 veces () 3 veces ()

35.- ¿Quién del equipo parodocente participa más con usted?

Ninguno () Psicólogo () M. de lenguaje () T. Social ()

36.- ¿Con qué frecuencia al mes, se pone de acuerdo con su equipo parodocente para programar actividades psicopedagógicas?

Nunca () 1 vez () 2 veces () 3 veces ()

37.- ¿Ha notado usted que con la participación del equipo parodocente mejora el aprovechamiento de los alumnos?

Definitivamente no () No estoy seguro () Definitivamente si ()

38.- ¿La USAER participa en la canalización de los alumnos a otros servicios alternos?

Nunca () A veces () Siempre ()

39.- ¿El equipo parodocente hace el seguimiento de los alumnos que se dan de alta?

Nunca () 1 vez por mes () Cada 6 meses () Cada año ()

40.- ¿Se promueve la autoestima y el sentido de competencia en los alumnos?

Nunca () Algunas veces () Frecuentemente () Casi siempre () Siempre ()

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ainscow, M. (1995). *Necesidades Especiales en el Aula: Guía para la Formación del Profesor.* Madrid: Ediciones de Narcea S.A.
- Anebat, C. (1974). *Evaluación y Educación.* Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Antología de Educación Especial (1997). *De Carrera Magisterial Sexta Etapa.* Secretaría de Educación Pública, México.
- Astin, A. (1983). *Evaluación de los Programas Educativos.* Colegio de Pedagogía UNAM., México.
- Ballesteros, R. (1995). *Evaluación de Programas: Guía Práctica en Ámbitos Educativos y de Salud.* Madrid: Ediciones Síntesis.
- Bob, E. (1995). *Como Medir la Satisfacción del Cliente.* Barcelona Esp.: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Carreño, H., (1992). *Enfoques y Principios Teóricos de la Evaluación.* México: Editorial Trillas.
- Censo Poblacional (2000).* Instituto Nacional de Estadística y Geografía México.
- Cohen y Franco, R.,(1992). *Evaluación de Proyectos Sociales.* México: Editorial Siglo XXI

Cook T, y Reichart, C., (1995). *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Educativa.* Editorial Morata.

Correa, F., (1991). *Enfoques y Principios Teóricos de la Evaluación.* México: Editorial Trillas.

Cortés P, González, E. y Tilch, G., (1982). *"Situación Actual de la Educación Especial en México y Alternativas para su Desarrollo."* Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

Cuadernillo de Integración Educativa Número 6., (1994) Secretaría de Educación Pública. México.

Domínguez, M.,(1993). *La Calidad de Servicios de Salud.* México: Editorial Limusa.

Donabedian, A., (1984). *La Calidad de la Atención Médica: Definición y Métodos de Evaluación.* Ediciones La Prensa Médica Mexicana.

Fleitman, J., (1994). *Evaluación Integral.* México: Editorial MacGraw Hill.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (1990). *Declaración Mundial Sobre Educación para Todos.* Jomtien, Tailandia.

Grohland, N.,(1985). *Medición y Evaluación en la Enseñanza.* Editorial PAX

Guajardo, E.,(1996). *"Hacia una Educación Básica en México para la Diversidad, a Finales del siglo XX y principios del XXI."* The University of Arizona, US/México Symposium on Disabilities. Tucson, Arizona. (Conferencia).

- Guajardo, E.,(1998). “ Reorientación de la Educación Especial en México 1993-1998”. Seminario- Taller Regional sobre “La Gestión del Cambio en el Área de Necesidades Educativas Especiales”. Mel Ainscow. Santiago de Chile. Abril 20 al 24 de 1998.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (1998). Metodología de la Investigación. México: Editorial MacGraw Hill.
- Hyman, R. (1965). Características de la investigación psicológica. México: Editorial Otea.
- Ley General de Educación, Artículo 41. (1993). Secretaría de Educación Pública México.
- López, F.,(1997).Evaluación del servicio de consulta en la biblioteca Pública. Facultad de Filosofía. Tesis para obtener el grado Licenciatura. UNAM.
- Macotela, S., Sedal, I., y Flores, R., (1997). Desarrollo y evaluación de un programa-modelo de colaboración entre maestros de aula y maestros de apoyo y su relación con el logro académico en niños de primaria. Proyecto de investigación. México, D. F. Facultad de Psicología, UNAM.
- Microsoft., (2001). Enciclopedia Encarta.
- Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (1994). “Declaración de Salamanca de Principios, Política y Práctica para las Necesidades Educativas Especiales” Proyecto de Marco de Acción sobre las Necesidades Educativas Especiales. Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad, Salamanca, España.

- Pick, S. y López A., (1999). *Investigación Evaluativa*. México: Editorial Trillas.
- Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000* (1995). Pde Ejecutivo Federal, México.
- Programa Educativo de Desarrollo 1995-2000*, (1995). Poder Ejecutivo, México.
- Ruiz, A., (1990). *Evaluación del impacto del primer curso de prácticas de la Coordinación de Laboratorio de la Facultad de Psicología*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Psicología Educativa. UNAM.
- Ruiz, M. (1996). *Como Hacer una Evaluación de Centros Educativos*. Madrid España: Editorial Narcea S.A.
- Saenz, R., (1990). *Evaluación de Programas en Orientación Educativa*. Madrid España: Editorial Pirámide.
- Selltiz, C., (1965). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Editorial Riald.
- Stufflebeam, D., (1987). *Evaluación sistemática: Guía teórica y práctica*. México: Editorial Paidós
- Ugalde, A., (1994). *La evaluación organizacional; reflexiones críticas y lineamientos de un proyecto*. Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Psicología. ENEPI.

- Valarie A., (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.*
Madrid Esp.: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Van Steenlandt, D.,(1991). "*La integración de los niños discapacitados a la Educación Común.*" Chile: UNESCO OREALC.
- Wastin, A., (1983). *Evaluación de Programas Educativos.*
Colegio de Pedagogía México : UNAM
- Weiss, C. , (1999). *Investigación Evaluativa.* México: Editorial Trillas.