



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLÁN



**“PROPUESTA DE EVALUACIÓN PARA PRESTADORES  
DE SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN LA SALA  
DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA  
PEDAGÓGICA (SIAP) EN LA FES-ACATLÁN UNAM”**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DE SERVICIO  
A LA COMUNIDAD**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**LICENCIADO EN PEDAGOGÍA**

PRESENTA:

**MIGUEL EFRÉN TINOCO SÁNCHEZ**

**ASESOR: MTRA. ALMA BEATRIZ GUTIÉRREZ GARCÍA**

JUNIO, 2005

M. 346021



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.





UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FES - ACATLÁN

## DATOS GENERALES

- A) Identificación de la Universidad y del Plantel Educativo.
- \* Universidad Nacional Autónoma de México
  - \* Facultad de Estudios Profesionales Acatlán.
- B) Nombre de la modalidad de Titulación.
- \* Informe de Práctica Profesional de Servicio a la Comunidad.
- C) Nombre y Clave del programa de Titulación.
- \* Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP). Clave. 2002-12/20-144.
- D) Nombre del Registro de Titulación.
- \* "Propuesta de Evaluación para Prestadores de Servicio Social Profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) en la FES-Acatlán UNAM."
- E) Nombre del Prestador de Servicio Social.
- \* Tinoco Sánchez Miguel Efrén.
- F) Numero de Cuenta.
- \* 09502187-4.
- G) Carrera.
- \* Licenciatura en Pedagogía
- H) Institución de Prestación.
- \* Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP) ENEP Acatlán UNAM.
- I) Periodo de Servicio Social.
- \* 03/12/02 - 03/06/03.



*Agradecimientos:*

*A mis padres, por darme vida y ser parte de ellos  
Celia Sánchez Barrón y Efrén Daniel Tinoco Álvarez;  
quienes formaron en mí respeto y responsabilidad...*

*A mis cómplices, amigos y hermanos Daniel y Margarita  
por defender y pertenecer a nuestra Máxima Casa  
de Estudios...*

*A mis tíos Miguel, Alfredo y Enrique por ser un ejemplo  
de esfuerzo, apoyo y coraje para salir adelante....*

*Con cariño y admiración a mis abuelitos  
Daniel y Margarita, muestra de amor y unidad  
familiar...*

*Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México  
y a la Escuela Nacional de Estudios Profesionales (ahora FES) Acatlán por  
la oportunidad de permitirme ser parte de su mística y grandeza.*

*A mis maestros, a las Licenciadas Mónica Ortiz y  
Estela Uribe por su apoyo y paciencia....  
a mi asesora, maestra y amiga Beatriz Gutiérrez García  
por inculcarme el amor a la educación y ha seguir  
preparándome profesional y personalmente...*

*Pero especialmente a la mujer que me inspira y me motiva  
con sus palabras a trabajar y salir adelante. Por ti y para ti  
abuelita Chayito*

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la  
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el  
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Miguel Estren  
Muñoz Sanchez

FECHA: 28 JUN 85

FIRM: 

*“ El propósito más importante de la evaluación no es demostrar; sino perfeccionar... no podemos estar seguros de que nuestras metas son valiosas si no las comparamos con las necesidades de la gente a la que presuntamente sirven...”*

Daniel L. Stufflebeaum



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FES - ACATLÁN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CAMPUS ACATLÁN

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
A)	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EN QUE SE PRESTO EL SERVICIO SOCIAL.....	4
B)	SEGUIMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DETECTADA.....	9
C)	ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN.....	26
D)	SUSTENTO TEÓRICO METODOLÓGICO.....	30
E)	RESULTADOS OBTENIDOS.....	48
	• ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LAS ESCUELAS .....	51
	• PROYECTOS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA .....	54

• EVALUACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS CENTROS ESCOLARES.....	54
• IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE PSICOPEDAGOGÍA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS .....	56
• EXITOS ALCANZADOS Y METAS NO OBTENIDAS .....	57
F) OBSERVACIONES .....	60
G) CONCLUSIONES.....	62
H) PROPUESTA FINAL.....	86
I) BIBLIOGRAFÍA .....	92
J) ANEXOS .....	95

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## ✳ INTRODUCCIÓN.

El proyecto Sala de intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) de la ENEP Acatlán UNAM ha pasado por diferentes etapas en su desarrollo, estas han permitido que se consolide como un proyecto de carácter permanente que año con año expone nuevas líneas de trabajo permitiendo la incorporación de prestadores de Servicio Social de las preespecialidades en psicopedagogía, Educación Permanente y Planeación y Administración Educativa al trabajo cotidiano que ahí se realiza, además de incluir otras carreras que imparte la ENEP Acatlán<sup>1</sup>.

Durante los siete años (1996 a la fecha) de funcionamiento de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica, ha sido nutrida la participación por parte de los egresados de la carrera de Pedagogía quienes como prestadores de Servicio Social Profesional u obligatorio han apoyado a la intervención psicopedagógica en dificultades de aprendizaje a niños de familias de escasos recursos del municipio de Naucalpan.

Como profesional de la Educación comprendo los cambios sociales, políticos, culturales y económicos del país, como egresado de la carrera de pedagogía y con la preespecialidad de planeación y administración educativa, se abre un espacio para los egresados de esta preespecialidad en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica para actuar en favor de planear, gestionar, proponer, operar y evaluar una mejora continua en nuestro proceso de formación y a su vez, ofrecer un mejor servicio a la comunidad.

---

<sup>1</sup> Durante mi prestación de servicio social profesional, se gestiona sobre la importancia de cumplir uno de los objetivos de la SIAP, que es "Fortalecer el Servicio Social Profesional como vía de titulación vinculada al servicio a la comunidad", relacionado a eso, se convocó a estudiantes de la carrera de Matemáticas Aplicadas a la Computación para realizar su servicio social profesional, mediante el proyecto de la construcción de la página web de la SIAP, cuya construcción se encuentra en formación. Satisfaciendo necesidades de comunicación, intercambio académico, actualización y mejora continua de la misma Sala.

La oportunidad que se presenta para desarrollar un modelo de evaluación, surge de la preocupación de las coordinadoras y encargadas de esta Sala, las Licenciadas Estela Uribe Franco y Mónica Ortiz García, sobre el impacto y viabilidad de un programa como la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica pero además de ofrecer servicios de calidad, de esta manera propuse la evaluación del prestador de Servicio Social Profesional como alternativa para la mejora del servicio en la SIAP en los procesos de intervención para la atención en problemas del aprendizaje, como un proyecto encaminado hacia una evaluación en general de la misma Sala, pero tomando y delimitando el tema de ésta investigación con las personas encargadas de la atención de los niños quienes son los mismos prestadores.

El presente trabajo lo realicé a partir del mes de Diciembre de 2002 y hasta el mes de Junio del año 2003, con base a las necesidades inmediatas de la misma Sala de Intervención, como es el eficientar el servicio prestado que significará la continuidad del trabajo realizado por los directivos de la ENEP Acatlán, los prestadores de Servicio Social y los padres de familia, que a lo largo de siete años se ha consolidado como uno de los mejores programas de Servicio Social Profesional a Nivel Nacional. <sup>2</sup>

Mi propuesta de investigación en la SIAP es el diseño de un modelo de evaluación para los prestadores de Servicio Social Profesional de la preespecialidad

---

<sup>2</sup> La Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) de la ENEP Acatlán UNAM fue galardonada con el Premio Nacional de Servicio Social dentro del Programa de Consolidación y Fortalecimiento del Servicio Social Comunitario 2000, concursos en los que participaron las instituciones educativas afiliadas a la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES). Los concursos mencionados fueron convocados por la ANUIES, la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol); la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Fundación Ford; el Instituto Mexicano de Cooperación Internacional de la Secretaría de Relaciones Exteriores; el Gobierno del Estado de Hidalgo y la Universidad Autónoma del mismo estado. Con el propósito de estimular el esfuerzo de Instituciones de Educación Superior en la realización de programas de servicio social.

Este año, la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP), nuevamente fue galardonada con el reconocimiento Nacional al Servicio Social comunitario 2003, categoría B docentes. Esta distinción de entre 72 concursantes de todo el país, en la clausura del V Coloquio Internacional sobre Servicio Social Comunitario, celebrado en la Universidad Autónoma de Nuevo León.

de psicopedagogía, que son quienes tienen el mayor contacto con los niños atendidos y los padres de familia, cuyos resultados servirán para detectar los alcances y limitaciones en la aplicación de las intervenciones con el propósito de gestionar e innovar el proceso de formación del pedagogo y de su compromiso con la sociedad.

Esta propuesta de evaluación tuvo la finalidad de diseñar material que sirva de base para la evaluación del trabajo de los prestadores de Servicio Social con el fin de lograr una mejora continua en los procesos de atención psicopedagógica para la comunidad.

## **A) Descripción del programa en que se presto el Servicio Social.**

### **ANTECEDENTES**

En 1996, la Dra. Asunción González del Yerro Valdez llegó al programa de Pedagogía de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán con un proyecto titulado Jóvenes Doctores españoles y comenzó a trabajar acerca de los problemas de lenguaje en el DIF (Desarrollo Integral de la Familia) Huertas, en San Mateo Nópala, Estado de México, donde aplicó sus conocimientos.

Varias alumnas de la preespecialidad de psicopedagogía llegaron a hacer su Servicio Social a ese centro, en un principio la Sala funcionaba con base en un intercambio entre el DIF y la ENEP Acatlán, pues los alumnos eran incorporados a grupos previamente determinados por la Dra. Asunción González y el apoyo tenía carácter de servicio municipal, después cuando se le otorga el reconocimiento como servicio social de apoyo a la comunidad, se decide incorporar a alumnos de Acatlán con la asesoría de González del Yerro para cumplir con los requisitos.

Inicialmente se comienza a trabajar en el laboratorio de psicopedagogía dos veces a la semana por las tardes, a raíz de ello y mediante la promoción que efectúa el Programa de Pedagogía en las escuelas, se empieza a tener una gran demanda que no pudo atenderse por falta de espacio.

Es así como en febrero de 1997 la administración de la ENEP Acatlán a cargo del Ing. Víctor Manuel Palencia proporcionó un nuevo espacio; y un año más tarde, con la apertura formal del programa de Servicio Social para Pedagogía se quedan al frente la Lic. Estela Uribe y la Lic. Mónica Ortiz.

La Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) forma parte de los Programás Estratégicos de Desarrollo de Extensión Académica y de Impulso a la

Titulación del Programa de Pedagogía de la ENEP Acatlán, y tiene como función primordial prestar servicios educativos a través del Servicio Social.

**Su Objetivo General consiste en:**

“Atender las necesidades en materia de educación de la población infantil de comunidades aledañas a la ENEP-Acatlán, que se encuentra en riesgo de presentar dificultades de aprendizaje, desde una perspectiva ambiental”.

**Objetivos Particulares:**

- Brindar orientación a los padres de los niños que asisten a la SIAP.
- Fortalecer el Servicio Social Profesional como vía de titulación vinculada al servicio a la comunidad.
- Proporcionar al egresado de Pedagogía alternativas de formación y práctica profesional, al abordar el fenómeno educativo en condiciones reales.
- Asesorar a los maestros de escuelas de educación básica de la zona de influencia, sobre detección y tratamiento de problemas de lenguaje y aprendizaje.
- Asesorar a los padres de familia para atención e incorporación de estrategias de apoyo en el hogar.

**Meta:** Proporcionar una formación teórico-práctica a los prestadores de servicio social y a la comunidad asistencia en la prevención y tratamiento de problemas educativos específicos.

Dentro de las actividades que se realizan en la SIAP comprenden:

**De intervención pedagógica.** Estas contemplan tres tipos de población: los niños con problemas de aprendizaje y lenguaje, los padres de familia y los maestros.

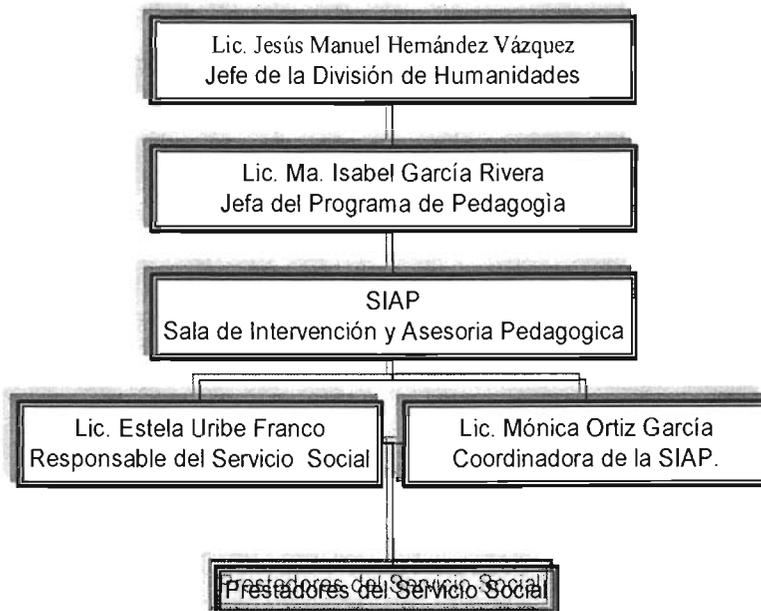
**Didácticas.** Están orientadas a apoyar el proceso de intervención pedagógica tanto en la planeación como en la instrumentación de los programas de intervención.

**De investigación.** El Servicio Social Profesional en la modalidad de opción para la titulación exige que el prestador de servicio social realice una investigación que le permita abordar la problemática con un fundamento científico.

**Académicas.** Como un medio para contribuir a la formación teórica de los prestadores de servicio social, la SIAP programa actividades que los provean de las herramientas necesarias para su desempeño práctico, así como para el desarrollo de aptitudes para la investigación.

**De coordinación académico-administrativa.** A través de estas actividades se busca ajustar los criterios de apoyo técnico-operativo y administrativo para llevar a cabo gestiones que satisfagan las demandas de los profesores y alumnos para la extensión de documentos diversos, acciones administrativas para establecer convenios y acuerdos, gestionar la adquisición de equipo, mobiliario y material didáctico.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO**  
**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES**  
**CAMPUS ACATLÁN**  
**PROGRAMA DE PEDAGOGÍA**  
**SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORIA PEDAGOGICA**  
**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**



**TEMA: PROPUESTA DE EVALUACIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL EN LA SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA (SIAP)**

ACTIVIDAD / FECHA	NOVIEMBRE	DICIEMBRE-ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
*Asesoría inicial	*						
*Realización anteproyecto	* * *						
*Vistos Buenos		*					
*Registro del Proyecto.		*					
*Elaborar cuestionarios semi-abiertos.		*					
*Elaborar guía de entrevista a Prestadores de Servicio Social Profesional.		*					
*Elaborar guía de entrevista abierta a padres		*					
*Documentación del marco teórico			*				
*Asesoría y correcciones		*	*	*	*	*	*
*Entrega Informes Mensuales.			*	*	*	*	*
*Aplicación instrumentos.			*	*	*	*	*
*Análisis instrumentos			*	*	*	*	*
*Redacción de resultados			*	*	*	*	*
*Elaboración del diagnostico de la SIAP.		*					
*Formatos de Ingreso			*				
*Formatos de actividades permanentes			*				
*Formato de Actividades Bimestrales			*				
*Redacción			*	*	*	*	*
*Informe final.							*
*Entrega final.							*

## **B) Seguimiento de la Problemática detectada.**

### **\* Contextualización de la Problemática.**

Una de las funciones primordiales de la Universidad Nacional Autónoma de México de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán y específicamente de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica es ofrecer servicios de calidad, integrales para la formación de futuros profesionales y que además sean viables, eficientes y eficaces, pero sobre todo funcionales para la sociedad.

El servicio que se ofrece en la SIAP atiende a las necesidades que en materia educativa carecen las familias de bajos recursos que asisten diariamente a la Sala de Intervención y no se ofrecen en las escuelas primarias públicas.

El identificar, atender y tratar a niños de 6 a 11 años con problemas de lenguaje, lecto-escritura y matemáticas son funciones que hacen los prestadores de Servicio Social Profesional, trabajos con alto grado de responsabilidad; ya que ayudar al rendimiento escolar de los niños que ahí se atienden representa logros significativos de parte de la Institución en este caso de la ENEP Acatlán UNAM, y del pedagogo por ofrecer mayores oportunidades de desarrollo y crecimiento individual y social para el niño.

La función de un proyecto sobre evaluación en la SIAP, comprende un estudio general de todas las situaciones y contextos que ahí se presentan, se deben de tomar en cuenta desde diversas metodologías de estudio las relaciones de eficacia, eficiencia, pertinencia, equidad y funcionalidad<sup>3</sup>.

Como primera parte de una serie de estudios basados en la evaluación, es necesario instituir un modelo de evaluación que reconozca los alcances y

---

<sup>3</sup> Evaluación Centrada en Criterios e indicadores de Calidad. Dirección General de Educación Básica. SEP. 1999.

limitaciones que tenemos para el progreso del servicio, este proyecto representa un trabajo prioritario para la SIAP, ya que actualmente no existen modelos para conocer el desempeño del prestador de Servicio Social Profesional que hace intervención pedagógica.

Estos formatos de Evaluación serán importantes para la SIAP, el compromiso que tenemos para servir a la comunidad, los trabajos de intervención pedagógica, investigación académica y de coordinación académico-administrativas deben ser parte de una evaluación continua para reconocer e identificar logros y carencias en el servicio a la comunidad, esto nos permitirá diseñar alternativas para mejorar el servicio y la experiencia de quienes intervienen. Así como emplear una mejor toma de decisiones.

¿Pero que importancia tiene un proyecto de Evaluación cuyo tema es donde se enfoca mi investigación? y ¿Cómo se inserta mi proyecto de evaluación para prestadores de Servicio Social en la SIAP?.

Para responder estos cuestionamientos será preciso establecer criterios sobre la noción de evaluación, desde elementos conceptuales hasta su impacto histórico social.

Es preciso definir qué entiendo por evaluación; esta palabra, como unidad mínima de significación se ha utilizado para abarcar diferentes tipos de juicios o calificaciones, sin embargo lo único que tienen en común los diferentes usos que se le ha dado es que incluyen la noción de juzgar el valor o los meritos alcanzados. Este termino antepone problemas acerca de su propia definición pues no existe univocidad en lo que se entiende por esta.

Describiré entonces dos elementos en los que podemos catalogar a la evaluación:

- 1) Desde una visión histórica
- 2) Desde una visión político-social.

### **Visión Histórica:**

La evaluación, es un proceso tan humano como la educación misma o la creación de cultura y de historia. Conocida es la existencia de una educación superior que formaba técnicos y profesionales en las culturas de Mesopotamia y Egipto, la figura del escriba tenía uno de los status sociales más altos, únicamente superado por la clase sacerdotal y la familia real; además, alcanzar ese rango suponía una larga carrera de instrucción y superar estrictas normas de selección y evaluación, que se veían coronadas con riqueza y reconocimiento social.

La China Imperial (siglo III a.C.)<sup>4</sup>, se caracterizó por el desarrollo de un sistema de exámenes que permitían, a través de concursos de oposición públicos, cubrir las plazas de funcionarios –los denominados mandarines- que requería la administración del imperio. Tal era la importancia de este mecanismo de selección que este país ha sido llamado la tierra de los exámenes oficiales<sup>5</sup>.

Los había a lo largo de todo el sistema escolar, para acceder de un grado o nivel a otro, destacaré aquellos que conferían el derecho a ocupar cargos públicos, los cuales eran de cuatro tipos: los que se celebraban en las ciudades de departamento y que eran equivalentes al grado de bachiller; el segundo examen de nivel profesional, era aplicado en las capitales de provincia y concedía el título de “flor de talento”, el tercer examen se realizaba en la capital del imperio, era sustentado por los escolares distinguidos y quienes superaban esta prueba se convertían en escolares admitidos, su nivel equivalía al de un doctorado.

---

<sup>4</sup> Revista Mexicana de Educación y Desarrollo. Numero Especial. Evaluación, Certificación y Acreditación. Ana María del Pilar Martínez Hernández. Noviembre – Diciembre, año 2, núm. 8. Pág. 20.

<sup>5</sup> Larroyo; Francisco, Historia General de la Pedagogía. México, Porrúa, 1980. 800 pp.

Finalmente el ciclo se cerraba al acceder a través de un último examen, a la Academia imperial. Los miembros de esta formaban parte del bosque de lápices y eran recompensados con honores, riqueza y cargos notables dentro de la corte.

Los exámenes eran escritos y vigilados por examinadores designados por el estado. Se practicaban en lugares contruidos de propósito y solían constar de diversas etapas, aplicadas a lo largo de varios días, dependiendo de su nivel.

Se introdujeron también, varias pruebas de habilidades prácticas (manejo del arco, caligrafía) y académicas para combatir el nepotismo en la selección de los funcionarios del Estado.

En la época medieval, encontramos dos variantes de educación vinculadas por un esquema común de acreditación y certificación: la educación gremial y la universitaria. Los gremios tomaron fuerza política y económica al fomentarse el comercio y los negocios, particularmente después de las cruzadas; ello impulsó el acelerado crecimiento de las ciudades y la especialización en la producción de bienes, e hizo surgir una nueva clase social: la burguesía. Los gremios eran asociaciones de individuos unidos para la defensa de los intereses de una actividad común productiva o comercial. Monopolizaban la producción y el mercado de materias primás, controlaban el establecimiento de talleres y comercios.

A esta nueva clase social las opciones educativas presentadas por los diversos modelos y actores de la época no interesaban, ni la educación monástica, ni el escolasticismo, ni la educación caballeresca. Así pues, se desarrollo un nuevo esquema de instrucción técnico-profesional enfocado a desarrollar las habilidades necesarias para la industria y el comercio. Es así como el centro de trabajo –el taller o pequeña fabrica y la empresa- se convierte en escuela de oficios.

A esta ingresaba el niño, empujado por su familia, en calidad de aprendiz para ir adquiriendo paulatina y gradualmente el conocimiento, las habilidades y las actitudes asociados con el oficio, a través de la práctica de tareas más complejas; debían transcurrir siete años de aprendizaje, antes de que el aprendiz fuese examinado por el gremio y, de ser aprobado, se le concedía el título de oficial; entonces podía sentarse a la mesa del patrón y participar como un igual en la producción o el comercio, a cambio de un modesto salario.

En muchos países, el gremio exigía que los oficiales viajaran durante un par de años antes de poder establecer su propio taller o comercio, donde la organización lo autorizara. Quien deseaba obtener el grado más alto de reconocimiento a su desempeño optaba por someterse a un nuevo examen que le permitía adquirir el grado de maestro; este examen podía consistir en la elaboración de una obra maestra en la que quedara demostrada la maestría, es decir, el dominio del oficio-. Por supuesto que la maestría implicaba la libertad para instalar su propio negocio, el contar con voz y voto en las asambleas del gremio y el reconocimiento de índole social y económica, respaldado por la fuerza que le otorgaba el propio gremio.

Esta formación aunque de carácter práctica, incorporó poco a poco otros elementos, tales como la escritura para la redacción de cartas y convenios y el cálculo para la contabilidad y los negocios; puede afirmarse que los artesanos llegaron a estar mejor “educados” que los clérigos de las ordenes menores o la mayoría de los caballeros, quienes a menudo no podían leer o escribir, incluso, puede afirmarse que muchos de estos talleres de instrucción se convirtieron en centros de investigación y experimentación tecnológica a los que acudían los eruditos y científicos a probar sus teorías.

Con el paso del tiempo, este mecanismo de certificación y movilidad gremial y social se fue pervirtiendo y los miembros de las corporaciones abusaron de su

derecho a determinar la duración de la capacitación y la emisión de títulos, con lo que este proceso educativo dejó de propiciar la igualdad de oportunidades que lo había caracterizado. La asociación entre el poder económico y el político dentro de las ciudades y los privilegios derivados fueron abriendo una brecha cada vez mayor entre maestros –propietarios de los talleres y medios de producción- y oficiales asalariados a vender su fuerza de trabajo, que pueden verse como los antecesores de la clase capitalista y las asociaciones obreras posteriores.

La fuerza del gremio como corporación para la defensa de intereses sirvió de modelo de organización de una de las instituciones educativas más singulares de la historia: la Universidad, estas surgieron como asociaciones de estudiantes y maestros organizados para el estudio de un determinado asunto<sup>6</sup>.

Así, los estudiantes con capacidad económica empezaron a organizarse en grupos que podían contratar a docentes que les impartiesen los conocimientos por ellos requeridos, casi todos provenientes de las escuelas episcopales de claro enfoque escolástico<sup>7</sup>.

El estudiante solía ingresar en la Universidad a los catorce años. Una vez admitido, elegía a un maestro con el cual estudiaba hasta que podía definir y determinar; esto es, hasta que era capaz de leer, escribir y hablar latín. Si pasaba el examen que se le hacía sobre estas materias, recibía el título de bachiller. Luego durante un periodo de cuatro a siete años, proseguía sus estudios bajo la tutela de

---

<sup>6</sup> La mayoría de estas universidades se establecieron hacia los siglos XII y XVII, se sabe que en el siglo IX ya enseñaban médicos famoso en Salerno, Italia y se impartían estudios de derecho en Bolonia. “Historia de la Educación”. Barcelona, Martínez Roca, 1996.

<sup>7</sup> Es importante mencionar que la creación de nuestra máxima casa de estudios fue promovida por intereses religiosos; entre ellos dominicos Fray Domingo de Santa María y Fray Pedro Delgado, quienes en una carta fechada en 1550 señalaban incluso que el mismo virrey Mendoza había comenzado ya un estudio general para la creación de la Universidad. Datos tomados de Gaceta UNAM, suplemento especial de los 450 años de la Universidad de México. 17 de septiembre de 2001. num. 3485.

varios maestros hasta que podía “discutir”, esto es, defender su tesis u obra maestra, si tenía éxito en su defensa era admitido como “maestro”.

Por razones semejantes se introdujeron los exámenes en el mundo occidental durante el siglo XIX, dado que el desarrollo económico provocó la movilidad social en estas pruebas; se sentaron las bases para realizar una selección más válida y efectiva (meritocrática).

La evaluación surgió a fines del siglo XIX y principios del siglo XX, en los Estados Unidos como respuesta a ciertas determinantes del capitalismo, respondiendo a una necesidad social que es “el control del hombre”; sin embargo al principio solo apareció como control de la producción.

Con la evolución que se dio en Estados Unidos de una sociedad agraria a una industrial surgieron nuevas necesidades escolares, por lo tanto, se tuvieron que adecuar las prácticas educativas. Surgieron ideas sobre la eficacia de la educación para una mejor producción industrial; con esto, la era de la competencia con relación al capital entraba a la escuela. A partir de esta situación se dio auge a dos aspectos: el rendimiento y la selección.

En cuanto al rendimiento se buscaron movimientos rápidos que permitieran aumentar la producción de la empresa y en cuanto a la selección se estableció la necesidad de hacer una selección científica del trabajador, para lo cual se apoyaron en los tests de inteligencia, que surgieron a fines del siglo XIX y principios del XX; dichos tests fueron invadiendo las organizaciones sociales y se utilizaron durante la primera guerra mundial para seleccionar a los individuos que formarían las fuerzas armadas.

Más tarde la teoría de los tests logro legitimarse por lo que se empezó a difundir su uso. Actualmente se selecciona al personal de ciertas empresas con el uso de estos tests, con lo cual se afirma que con esta selección se reducen costos, ya que se necesita menor entrenamiento y se dan menos casos de accidentes.

A partir de esta noción de control, planteada por Fayol, el control servirá para detectar las posibles fallas que puedan surgir en el desarrollo de un programa y de esta manera se podrán corregir a tiempo, evitando la repetición. Con lo cual se plantea que ha de llevarse a cabo un control administrativo, financiero y en nuestro caso, educativo.

El sistema escolar incorporó varias formás de evaluación para orientar a los estudiantes. Las pruebas de inteligencia comenzaron con la finalidad de identificar mejor a los alumnos que requirieran atención especial. Así, la evaluación en la primera mitad del siglo XX estuvo muy relacionada con las formás de selección de los individuos para acceder a los diferentes programás educativos y a las subsiguientes oportunidades de vida.

La evaluación ha evolucionado rápidamente de los años 50's a la fecha. En los últimos años el influjo de nuevos programás y nuevas demandas de evaluación, dieron como resultado ideas y marcos de referencia originales en este campo.

Varios autores han desarrollado nuevos modelos o han modificado los anteriores con el deseo de resolver los problemas de metodología, aplicación, relevancia, impacto, valores y políticas de la evaluación. Existe una gran diversidad de estos modelos, muchos de los cuales aún se encuentran en su fase experimental y ninguno de ellos puede considerarse como el único o el mejor. El concepto de evaluación se define de diferentes maneras, que por lo general se ha identificado con el concepto de educación, de ahí que:

*“ ...La evolución del concepto de evaluación vaya desde un concepto puramente cuantitativo hasta un concepto cualitativo, de un micro enfoque, centrado principalmente en el rendimiento de los alumnos a nivel aula a un macro enfoque, que considera todos los elementos o subsistemas educativos...”<sup>8</sup>*

En México, identifiqué la idea de la evaluación con el espacio de crisis a partir de la consolidación del neoliberalismo, esta idea se determina, por la implementación de este modelo como sistema hegemónico rector del comportamiento económico y cultural adoptado por el gobierno, como instrumento de “mejora” para la calidad de vida de la población, sin embargo, este modelo no ha reflejado esa mejora para la población en general, pero ha terminado con el desarrollo regional y provoca libre comercio en condiciones desiguales para los productores regionales, desigualdad social, y nula participación hacia programas de desarrollo social, educativo y tecnológico de los países en desarrollo.

### **Visión Politico-Social.**

En México, la entrada del modelo neoliberal se legitima a partir de la crisis económica de 1982, este fue un proceso continuo-discontinuo ya que la formación del aparato estatal mexicano interventor y proteccionista surgido desde la independencia, la reforma y el porfirismo<sup>9</sup> se reestructura de estado benefactor nacionalista, a políticas de transición practicadas por la élite tecnocrática en el poder y la “nula” participación de la sociedad, lo que implicó el desmantelamiento de las bases tradicionales en el poder (partido de estado, corporativismo) e ideológica (nacionalismo, agrarismo y obrerismo) del estado posrevolucionario, impulsando en

---

<sup>8</sup> FARIÑA; Zavala, Isabel. La Evaluación: concepto, medio de cambio. Apuntes SEDECOS/CLEA. Santiago de Chile, Agosto 1979. p.2

<sup>9</sup> REVUELTAS, Peralta; Andrea. “las Transformaciones del Estado en México”: un Neoliberalismo a la Mexicana”. México. UAM-Xochimilco, 1996. cap. III. Pp. 59-93.

el periodo salinista (1988-1994) una política económica neoliberal y al mismo tiempo una política neopopulista<sup>10</sup>.

Lo anterior implica, que la evaluación global (instituciones, programás, recursos humanos) era una práctica poco común hasta antes de la década de los años ochenta<sup>11</sup>. Los procesos de evaluación más empleados por los interesados en conocer los resultados del proceso educativo eran las prácticas de evaluación del aprendizaje individual de los estudiantes.

A través del desarrollo de actividades de investigación educativa durante las décadas de los años sesenta y setenta, se emprendieron en México algunos esfuerzos por analizar el cumplimiento de objetivos y por realizar una valoración de productos del sistema educativo nacional. Sus resultados pretendieron apoyar decisiones en materia de planeación y política educativa. A pesar de estos ejercicios, la educación superior fue uno de los niveles que, debido a su diversidad y a la complejidad de sus funciones, representó un reto mayor para emprender proyectos de evaluación integral que permitieran elaborar juicios sobre la eficiencia de sus procesos y sobre el impacto en la sociedad de sus acciones, de sus servicios y de sus productos.

Un elemento que probablemente postergó las acciones de evaluación global fue el hecho de que las condiciones de la formación de los estudiantes y del desempeño

---

<sup>10</sup> No solo en México existió esta reestructuración de las bases estructurales, modificando las ideas políticas y económicas en su aplicación social, hay que recordar lo sucedido en esta década (80's) con la incorporación en el poder de líderes como Margaret Thatcher en Inglaterra, Helmut Kohl en Alemania, Ronald Reagan en Estados Unidos. Y su contraparte ideológica social con Balesa en Polonia, Francois Mitterrand en Francia y Felipe Gonzalez en España.

<sup>11</sup> Hay que recordar que durante el periodo de Luis Echeverría Álvarez (1970-1976), la Educación Superior se masifica, la política educativa de Echeverría se preocupa más por la cantidad que por la calidad, Se crea la Universidad Autónoma Metropolitana, El Colegio de Bachilleres, y el Consejo Nacional de Fomento Educativo (0971). Así como La ley que crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (1970).

de su trabajo al egresar de la Universidades en aquellos años tenían un alto grado de aceptación y reconocimiento social.

En el periodo de Miguel de la Madrid (1982-1988) y reforzado con múltiples medidas en el periodo de Carlos Salinas de Gortari (1988-1994) el análisis neoliberal de la crisis educativa fundamenta sus propuestas para mejorar dicho sistema en un claro enfoque economicista<sup>12</sup>, el cual se basa en dos planteamientos:

- A. El Estado, con su intervención, impide el funcionamiento de un mercado educativo: libre oferta y demanda; que permitiría satisfacer las necesidades individuales, es decir, ofrecer la libre apertura y declararse incompetente para ofrecer servicios y cobertura educativa a un elevado nivel de población en edad escolar.
  
- B. La crisis escolar es consecuencia de la ineficacia de la escuela, la profunda incompetencia de quienes la trabajan, y de la falta de aplicación en planeación educativa.

Esto plantea la necesidad de un cambio en la gestión escolar en términos organizativos, de planeación curricular y de evaluación que permitan aumentar su productividad y elevar su calidad.

Esta idea de optimizar y elevar el nivel de la educación es solamente un argumento para adaptar a la educación al ámbito neoliberal, la visión del hombre integrado y la búsqueda de las verdades se desplazan, promoviéndose la competencia entre sujetos, programas e instituciones. Hay prioridad para la relación entre educación superior, industria y empresa. La Universidad se concibe como institución proveedora de los profesionales requeridos por estos sectores. El

---

<sup>12</sup> op. cit. p. 12.

conocimiento adquiere ante todo un valor práctico. Domina el carácter tecnocratizante y se minimizan los proyectos de investigación y docencia en las áreas humanísticas, a las que incluso se considera improductivas. (Glazman: 2001, 23).

En 1990, Brunner sostiene que la evaluación debe ser parte de un ordenamiento político que rija el futuro de las Universidades Públicas, al señalar a la evaluación como una base de las nuevas interacciones con las universidades, dicho autor presenta los siguientes argumentos de sustrato neoliberal.

- a) El Estado no puede gastar a ciegas, por lo que las erogaciones deben realizarse con base en metas y resultados concretos.
- b) Las universidades deben volverse más emprendedoras y no apoyarse únicamente en el presupuesto fiscal.
- c) Con las evaluaciones gubernamentales, las universidades podrían volverse más sensibles a la cuestión de la calidad, lo que impulsaría su preocupación por elevarla.
- d) Existe un bajo nivel educativo general. Una educación superior de baja calidad representa fraude para miles de jóvenes y prolonga sutilmente las inequidades de la educación superior.

En opinión de Brunner se debería promover una mayor capacidad pública de acreditación de las instituciones, única forma de asegurarse que los establecimientos serán dignos de la fe pública que en ellos se deposita y una forma de garantizar la calidad de los estudios, la idoneidad de los títulos y la adecuación de los egresados al mercado laboral.

En los PND (Planes Nacionales de Desarrollo) 1984-1988, 1989-1994, se desarrolla un esfuerzo de sistematización de la metodología de evaluación para este grado educativo, esto constituyó un primer acercamiento a la definición de criterios generales para la auto- evaluación institucional y para la evaluación global del nivel educativo que nos ocupa.

Así mismo, los programas en materia de educación superior: Programa Nacional de Educación Superior (PRONAES), Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) y el Programa para la modernización Educativa (PME) 1989-1994, sugieren la realización de acciones encaminadas a evaluar lo que el sistema educativo produce; esto se determinó ante la exigencia de aplicar ciertos criterios de racionalidad para encauzar el desarrollo de las IES (Instituciones de Educación Superior), sustentado en el financiamiento público y ante la necesidad del estado de rendir cuentas a la sociedad del cumplimiento de los fines y logros de las instituciones de carácter público.

Estos programas establecieron dos líneas prioritarias de evaluación: la primera consistió en evaluar y supervisar el proceso de enseñanza aprendizaje y la segunda apoyó el establecimiento de criterios para evaluar el grado de eficiencia de las instituciones de educación superior y la calidad de sus servicios, lo cual implica el reconocimiento de una crisis educativa y por el otro la necesidad imperiosa de elevar la calidad de la educación en todos sus subsistemas educativos.

Lo anterior permite establecer una perspectiva de evaluación basada en una política institucional derivada de las presiones de organismos Internacionales como la UNESCO y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) entre otros.<sup>13</sup>

A partir de este periodo de fortalecimiento político-educativo se consolidan y legitiman instituciones dedicadas a evaluar y certificar la calidad de las instituciones

---

<sup>13</sup> PACHECO; Méndez, Teresa. DIAZ, Barriga. Ángel. (coordinadores) "Evaluación Académica". ed. Fondo de Cultura Económica, México DF. 2002.

de educación media superior y superior. Es así como surgen los CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior) en 1990, por medio de un acuerdo de colaboración entre las instituciones de educación superior y el gobierno federal, en el seno de la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES). Instituidos en 1991 por la CONPES, en el marco de concertación entre la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), los ]CIEES tienen el objeto de apoyar los procesos del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, que considera tres niveles de acción:

1. La auto evaluación; realizada por las propias instituciones de educación superior.
2. La evaluación interinstitucional por pares académicos, que efectúan los CIEES.
3. La evaluación global del sistema y subsistemas de educación superior, realizada por la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC), la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas (SEIT) y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

Los CIEES están integrados por nueve comités: Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias Agropecuarias, Ingeniería y Tecnología, Arquitectura y Diseño Urbano, Administración, Ciencias Sociales y Administrativas, Educación y Humanidades, Ciencias de la Salud y Difusión y Extensión; cada uno de los comités conforma una instancia colegiada integrada por miembros del personal académico a quienes se identifica con el nombre de pares. Las tareas desempeñadas por estos comités se centran en: evaluación diagnóstica, acreditación y reconocimiento, dictaminación y asesoría.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> CASILLAS, Muñoz; Ma. De Lourdes. "Los Procesos de Planeación y Evaluación". Ed. ANUIES, México, 1997.

El procedimiento de evaluación aplica un esquema que utiliza cuatro diferentes referentes metodológicos, estos son: evaluación de la normatividad y de la planeación académica del programa, evaluación del desarrollo y de los resultados del programa, evaluación del proceso académico y sus insumos, y la evaluación de la administración académica.

Extendiendo la política educativa de Evaluación y Calidad para Instituciones de Educación Superior y Media Superior. Durante el sexenio de Ernesto Zedillo (1994-200) se crea el CENEVAL (Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior), que queda formalmente constituida el 28 de abril de 1994, como consta en la escritura pública número 87036 pasada ante la fe del notario 49 del Distrito Federal. Sus órganos de gobierno son la Asamblea General, el Consejo Directivo y la Dirección General. La máxima autoridad es la Asamblea General, integrada por la ANUIES, la FIMPES, la SEP, el Instituto Politécnico Nacional, la UNAM, así como colegios de profesionales, organismos gremiales o asociaciones civiles (Colegio Nacional de Psicólogos, Barra Mexicana, Colegio de Abogados; Fundación ICA, la Federación de Colegios y Asociaciones de Médicos Veterinarios Zootecnistas de México y el Instituto Mexicano de Contadores Públicos).<sup>15</sup>

CENEVAL diseña y elabora exámenes EXANI-I (Examen Nacional de Ingreso a la Educación Media Superior) EXANI – II (Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior) EXANI – III (Examen Nacional de Ingreso a Postgrado) y el EGEL (Examen General de Egreso de Licenciatura) que miden y evalúan los conocimientos y habilidades que son resultado de la formación académica de diversos programas educativos. Con ello informa acerca de los resultados en la formación académica de los profesionales que prepara la sociedad; evalúa la calidad de la educación y permite determinar acciones eficaces para mejorarla; da a conocer al sustentante el nivel de formación que ha alcanzado; desarrolla instrumentos de

---

<sup>15</sup> <http://portal.ceneval.edu.mx/portalccneval/index.php?q=info.ceneval>

evaluación de uso particular y exclusivo, y establece convenios de evaluación con instituciones educativas y organismos públicos y privados.

El CENEVAL realiza investigaciones en torno a los procesos para la medición y evaluación del aprendizaje, así como de las competencias y habilidades profesionales y laborales –es un organismo certificador acreditado– y ofrece asesoría para el mejor aprovechamiento de los resultados de evaluación.

Así mismo explora, estudia y brinda servicios sobre los diversos aspectos de la planeación y operación de la Educación Superior que contribuyen a la evaluación integral, a la formulación de políticas y a la toma de decisiones de ese nivel de estudios. Cuenta para el cumplimiento de sus labores con amplios bancos de información y estadísticas por estado, ciudad, institución, individuo o incluso por materia.

Actualmente; Vicente Fox (2000-2006) perdura con el modelo neoliberal en el aspecto educativo y crea el INEE (Instituto Nacional de Evaluación Educativa)<sup>16</sup> como un organismo público descentralizado, de carácter técnico, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Tiene por objeto ofrecer a las autoridades educativas de naturaleza federal y locales así como al sector privado, las herramientas idóneas para hacer la evaluación de los diferentes elementos que integran sus correspondientes sistemas educativos. Será objeto de los programas, servicios y acciones del Instituto la educación de tipo básico, en sus niveles de preescolar, primaria y secundaria y la de tipo medio superior de bachillerato o profesional, tanto en modalidad escolar, en

---

<sup>16</sup> **Jueves 8 de agosto de 2002** DIARIO OFICIAL . SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (Primera Sección) DECRETO por el que se crea el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. VICENTE FOX QUESADA, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con fundamento en los artículos 1o., párrafo tercero, 3o., fracción I, 31, 37 y 38 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 14 y 15 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, 12 fracción XI, 29,30 y 31 de la Ley General de Educación.

escuelas públicas y privadas, urbanas y rurales, como en las modalidades no escolarizada y mixta, incluyendo la educación para adultos, la educación especial, la indígena y la comunitaria. La educación superior no será objeto de la actividad del instituto.

Es así como el gobierno no ha modificado su postura hacia una verdadera política que represente y de cuenta de los logros que las Instituciones de Educación Superior Públicas realizan, se han creado institutos encargados fundamentalmente para evaluar la calidad de la educación en México, pero no se ha actuado en mejorar considerando los resultados obtenidos, falta modificar en primera instancia la ideología economicista de la educación, mayor impulso a la ciencia y tecnología influenciadas por las humanidades y la idónea toma de decisiones basados en metodologías concretas y funcionales de evaluación educativa.

México continua planeando indicativamente, cumpliendo con las políticas de financiamiento de organismos internacionales, en cambio la política a satisfacer los sectores científicos y tecnológicos del país han decaído considerablemente.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> **Proceso N°. 1452, 24 de agosto de 2004. Ciencia. Puro “bla, bla, bla...”.** por. **Manuel Robles.** Hoy día se menciona en spots de radio y televisión, acerca de la aprobación de una ley que otorga el 1% del PIB, cuando en realidad se recorta el presupuesto a Ciencia y Tecnología. José Antonio de la Peña (Ex presidente de la Academia Mexicana de las Ciencias) indica que a partir de 1995, el presupuesto hacia los programas de ciencia y tecnología no había caído tan bajo al representar solo el 0.38% del PIB, lo que significa que por primera vez en casi una década, el subsidio federal esta por debajo del tradicional 0.41% del PIB.

René Drucker (Coordinador de investigación Científica de la UNAM) menciona: “El año pasado, al enviar su propuesta de presupuesto a la Cámara de Diputados, el ejecutivo redujo el gasto correspondiente, que paso de 0.4 a 0.37%. el recorte fue de mil millones de pesos”.

El mismo CONACYT (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) fue victima del recorte presupuestal, perdió cerca de 230 millones de pesos, que pese a que no repercutirá en recortes de becas y apoyos, no habrán nuevas plazas de trabajo para científicos que concluyen sus maestrías y doctorados exitosamente, concluye el director de este organismo Jaime parada Ávila.

### **C) ESTRATEGIAS DE SOLUCION**

La evaluación diagnóstica, busca con un enfoque esencialmente constructivo, el conocimiento más sólido posible de los logros y deficiencias de la institución o programa evaluado y las causas de ambos. Para definir acciones de mejoramiento; tiene por objeto apoyar a instituciones y programas educativos para elevar la calidad de sus servicios.

La evaluación diagnóstica no califica, ni clasifica, ni discrimina, ni premia, ni castiga. La evaluación diagnóstica es constructiva, es una evaluación cuyos resultados sirven de base para formular acciones de mejoramiento; es una evaluación que busca explicaciones racionales de los éxitos y los fracasos, para evitar éstos y multiplicar los primeros.

El peso de la evaluación diagnóstica proviene esencialmente de la suficiencia y confiabilidad de la información utilizada, de la solidez de los análisis, de la identificación de relaciones causales, de la fundamentación y pertinencia de los juicios; todo esto depende a su vez, esencialmente, de la calificación técnica y profesional de quienes realizan estos trabajos.

La evaluación que realizaré a los prestadores de servicio social, será con el fin de establecer criterios colegiados de mejora continua de la Sala de Intervención y con base en esta idea de evaluación me enfocaré a tres valores que guiarán esta investigación – acción.

- a) Diálogo
- b) Comprensión
- c) Mejora.

La evaluación de los centros es un proceso de análisis que se apoya en el diálogo. Un diálogo entre los participantes, los evaluadores y entre la sociedad. El diálogo presupone que no todos tienen los mismos criterios e ideas, sobre el

funcionamiento, la calidad y sobre lo que se pretende y se consigue en la Sala. El diálogo se articula sobre actitudes de respeto y opiniones discrepantes.

La evaluación es un fenómeno de comprensión, esta exige una visión atenta e inteligente de la realidad, la comprensión se hace desde unas perspectivas determinadas, diálogo y comprensión están encaminadas a la mejora continua de la realidad educativa del centro, no se evalúa por evaluar, no se evalúa para producir conocimiento sobre las escuelas, la evaluación tiene conexiones con el cambio y la mejora. No es fácil definir el concepto de mejora, ya que tiene que ver con la esencia del proceso educativo. En cualquier caso, la evaluación nos permitiría acercarnos con mayor precisión a un concepto más afinado y democrático de mejora. (Santos, 1999, 58).

Estos modelos de evaluación tendrán las siguientes características:

- **Independiente.**- Comprometida con unos principios y con valores.
- **Cualitativa y no meramente cuantificables.**- La reducción numérica suele simplificar y desvirtuar la parte más sustantiva.
- **Práctica.**- tiene la finalidad de mejorar el programa a través de su comprensión, funcionamiento y resultados.
- **Procesual.**- Esta evaluación esta vigente durante todo el proceso, no al final.
- **Participativa,** Colegiada, no individualista.

Una propuesta es que los centros educativos, en este caso la Universidad Nacional por medio de la Sala de Intervención articulen su vida sobre proyectos compartidos y significativos para la sociedad.

La metodología utilizada para este trabajo será una investigación descriptiva, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes a investigar, que expondrá las características de los fenómenos estudiados con un enfoque cuantitativo como cualitativo de interpretación.

A este tipo de investigación se suma la recopilación de información documental e investigación de campo que es una investigación directa en el lugar y en tiempo donde se realizan los hechos, en este caso la SIAP. A su vez esta metodología consistirá en algunos de los productos de este informe de práctica profesional.

Se empleará una combinación de los métodos cualitativos y cuantitativos. Empleados en conjunto y con el mismo propósito, los dos tipos de métodos pueden vigorizarse mutuamente para brindarnos percepciones que ninguno de los dos podría conseguir por separado.

El objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión, centrando la indagación en los hechos; mientras que la investigación cuantitativa fundamentará su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación.

Las herramientas básicas para la investigación cualitativa serán la observación participante y no participante para elaborar los informes con ambas visiones. Y la entrevista personal y colectiva, tanto para padres de familia, profesores y prestadores de Servicio Social. Para tener acceso a la información deseable estos métodos deben ser confiables, ubicar informantes claves y ofrecer seguridad.

Se elaborarán cuestionarios semi abiertos y entrevista abierta para prestadores de Servicio Social Profesional, entrevista a los padres de niños con problemas de aprendizaje, informe de las debilidades y fortalezas y un diagnóstico sobre el estado actual de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica.

## **D) SUSTENTO TEORICO-METODOLOGICO DE LA PRACTICA REPORTADA.**

### **Caracterización de la Evaluación Educativa**

Semánticamente evaluación significa determinación del valor de apreciar; valuar, y cuya raíz básica es del latín valere, que significa ser fuerte o válido. (Quesada, 1988: 48). El abarcar un tema como la evaluación educativa, que se empezó a manejar más explícitamente a partir de la década de los ochentas a raíz de las graves depresiones económicas y donde se considero necesaria una planeación de recursos mediante evaluaciones en todos los sectores productivos y de servicios que también influyeron en la educación; ha sido polémica su estudio, investigación y desarrollo.

Se consideró a la evaluación un instrumento de doble filo, por un lado afirma Guillermina Waldegg, ...“La evaluación ha tenido diversos propósitos. Algunos legítimos y explícitos como son la comprobación de los aprendizajes de los alumnos y la identificación de dificultades o de concepciones inexactas, la certificación de los saberes y habilidades, con fines de promoción, admisión a un ciclo superior, o habilitación para el ejercicio de un oficio o una profesión, la detección de problemas asociados a políticas curriculares, de formación o de practica docente, que requieran modificación”.

Por otro lado, se ha visto en la evaluación la forma para controlar y justificar recortes en el gasto público, alegando mala calidad en los servicios educativos y peor aún deslegitimar instituciones que no son parte de los modelos económicos establecidos por los gobiernos basadas en su autonomía y que implican riesgos para la consolidación neoliberal.

Aún así, el comprender el carácter axiológico de la evaluación implica conocer las dimensiones más relevantes de esta, como la cultural, la social, la política, la económica y la ideológica.<sup>18</sup>

- a) Dimensión cultural. La instancia evaluadora como la evaluada poseen un conglomerado axiológico cultural que permea el proceso de evaluación.
- b) Dimensión social. Se refiere al papel que desarrolla en la estructura social concreta y en el manejo del poder que permite y propicia tal estructuración.
- c) Dimensión política. Consiste en la valoración, asunción o rechazo por parte de la instancia evaluadora, del proyecto político social que se desenvuelve en un proceso de esta índole.
- d) Dimensión económica. alude a la polémica entre estructura y superestructura entre determinación, mediación y autonomía relativa.
- e) Dimensión ideológica. Implica explicitar las diversas formás de concebir a la ideología, así como de acordar, como instancia evaluadora, como se le ha de concebir.

La tarea evaluadora se amplía poco a poco gracias a la necesidad paulatinamente creada de calificar, medir y dar puntuaciones. A partir del alumno la evaluación se extiende a programás, instituciones, planes de estudios y docentes. En un enfoque sociopolítico de la evaluación educativa, Gimeno Sacristán considera que evaluar es justipreciar, valorar, apreciar estimar un valor no material. En educación, la evaluación se refiere a un proceso por medio del que una o varias características de los alumnos, un grupo de estudiantes, ambientes educativos, materiales profesores o programás reciben la atención del evaluador, se analizan y valoran características y condiciones en función de criterios o puntos de referencia, para emitir un juicio relevante.

---

<sup>18</sup> Tesis Profesional "La evaluación educativa en la formación de los pedagogos" de Juárez Rosas Ana María., México 1996. ENEP Acatlán.

Los procesos de evaluación están ligados a las metas sociales, políticas y propiamente pedagógicas del trabajo educativo. De acuerdo con Gimeno Sacristán, estudiar la evaluación es entrar en el análisis de toda la pedagogía que se practica. A su vez abordar lo pedagógico es abordar otros campos (el psicológico, el político, el sociológico, el administrativo, el institucional etc.) en lo consciente y lo inconsciente, lo formal y lo real, lo reconocido o no, lo descubierto y lo oculto. Las investigaciones sobre evaluación manifiestan una notable vinculación con el desarrollo de distintos paradigmas científicos.

La evaluación convencional, hasta los años sesenta aparece fuertemente vinculada con una forma de investigación predominantemente cuantitativa, dentro de un paradigma positivista. Aún durante los años setenta, se hace patente esta orientación investigadora en líneas de evaluación vinculadas al movimiento de responsabilidad social.

Sin embargo, a partir de estos años, y coincidiendo con el desarrollo de nuevos paradigmas de investigación, van apareciendo importantes aportaciones para la renovación conceptual y metodológica de la evaluación, sin que esto quiera decir que se descarte totalmente la metodología convencional, con utilización adaptada de metodología y técnicas en función de diversos condicionantes.

Una breve referencia a importantes aportaciones realizadas en el ámbito de la evaluación en las últimas décadas nos permite constatar que el interés de los investigadores se ha centrado en torno a dimensiones como las siguientes:

- a) La utilización como referencia para evaluar, de los objetivos de la enseñanza (R. Tyler, 1949, 1975).

- b) La ampliación del ámbito de la evaluación más allá de los objetivos previamente determinados (M. Scriven, 1967).
- c) La incidencia en la necesidad de evaluar procesos más que resultados (M. Scriven, 1967; D. Stufflebeam, 1971; M. Parlett y D. Hamilton, 1972; S. Kemmis, 1986).
- d) La evaluación como acopio de información para que sirva de base a una adopción racional de decisiones. Necesidad de claridad y oportunidad de la información (L. Cronbach, 1963; M Parlett y D. Hamilton, 1972; R. E. Stake, 1975; S. Kemmis, 1986; D.L. Stufflebeam, 1971).
- e) La utilización de una metodología plural y predominantemente naturalista en la recogida de información (B. MacDonald, 1971; M. Parlett y D. Hamilton, 1972; E. Eisner, 1985).
- f) Interés de la consideración, dentro del ámbito de la evaluación, del contexto en que tiene lugar la enseñanza, de la incidencia sobre las características de la misma (M. Parlett y D. Hamilton, 1972; E. Eisner, 1985).
- g) Consideración de la evaluación no como una simple recogida de datos, sino como una tarea de enjuiciamiento a partir de los mismos, sobre las características de la enseñanza. Necesidad de determinación de criterios que sirvan de puntos de referencia (R. E. Stake, 1975; Joint Committe on Standars for Educational Evaluation, 1981; M. Scriven, 1976).
- h) Necesidad de proceder a la elaboración de una metaevaluación, con la tarea implícita de identificación de criterios para evaluar la evaluación (Joint Committe on Standars for Educational Evaluation, 1981; S. Kemmis, 1986...)

#### R. W. TYLER (1949, 1945)

Es autor del denominado modelo de evaluación por objetivos, según el cual la evaluación vendría a consistir en una constante comparación de los resultados del aprendizaje de los alumnos con los objetivos previamente determinados en la programación de la enseñanza. En la mente de Tyler estaba que la evaluación se extendiera también al proceso de aprendizaje (no solo a los resultados) y al curriculum. Sin embargo en la práctica, su modelo que ha sido intensamente utilizado hasta la actualidad, ha consistido en una comparación de resultados con objetivos y los resultados se han limitado a los aprendizajes más fácilmente constatables de los alumnos.

#### M. SCRIVEN (1967)

Para este autor la evaluación constituye una constatación o estimación del valor de la enseñanza, considerada no sólo en sus resultados, sino también en su proceso de desarrollo. Por ello insiste en la diferenciación entre evaluación sumativa y evaluación formativa. La primera se centra en el estudio de resultados, mientras que la segunda constituye una estimación de la realización de la enseñanza y contiene en sí el importante valor de poder servir para su perfeccionamiento al facilitar la toma de decisiones durante la realización del proceso didáctico.

En la evaluación de resultados de la enseñanza, Scriven considera que deben tomarse en consideración no solamente los que se hayan previsto de manera intencional a través de los correspondientes objetivos, sino que la evaluación debe extenderse también a la estimación de resultados secundarios y no previstos, pues de hecho, podrían ser más relevantes que los primeros. Por ello Scriven propone que la evaluación se realice sin referencia a objetivos, que el evaluar no tome en consideración los objetivos que se hayan propuesto para la enseñanza.

Los criterios para realizar los juicios de evaluación se extraerán del estudio de las necesidades de quienes están implicados en la enseñanza. Los resultados serán positivos en la medida en que respondan a dichas necesidades.

L. J. CRONBACH. (1963).

La evaluación consiste fundamentalmente en la búsqueda de información y en su comunicación a quienes han de tomar decisiones sobre la enseñanza. Incide intensamente en la calidad de la información, que para él, se manifiesta en características como las siguientes:

- Claridad, es decir comprensible a quienes se destina;
- Oportunidad, es decir, disponible en el momento en que se necesita;
- Exactitud, es decir, que distintos observadores han de percibir la misma realidad de igual manera;
- Validez, en cuanto que los contenidos de la evaluación se deben corresponder con la realidad;
- Amplitud, en cuanto se proporcionen posibilidades para la adopción de diversas alternativas.

Según Cronbach, la metodología de la evaluación ha de procurar un equilibrio entre los procedimientos experimentales y naturales, en función de su mejor aplicación a cada situación escolar.

Otra importante preocupación para Cronbach lo constituye la comunicación de datos de la evaluación. Dicha comunicación ha de ser lo más perfecta posible y por ello no bastan las síntesis de datos, a veces demasiado abstractas, quien toma decisiones ha de poseer un conocimiento muy completo de la realidad y por ello los informes han de ser minuciosos y amplios, recurriendo a las más variadas fuentes.

B. MACDONALD (1971).

Se manifiesta partidario de una evaluación holística, donde tome en consideración todos los elementos y componentes de la enseñanza; proceso, resultados, contexto. Considera que la enseñanza adquiere unas determinadas características distintas para cada situación, por lo que es necesario acercarse desde una perspectiva ecológica y contextual a la evaluación de la misma. Para este autor, finalmente la evaluación incidirá de manera prioritaria en la búsqueda de información, para proporcionársela a quienes deben tomar decisiones.

D.L. STUFFLEBEAM (1971, 72, 87).

La evaluación debe tener por objetivo fundamental el perfeccionamiento de la enseñanza. Se comienza con un proceso de identificación de necesidades y a partir de aquí se procede a la elaboración de programas de evaluación que se centren básicamente en el proceso y no directamente en los resultados. Es necesaria a su vez, una evaluación de la evaluación, es decir, una metaevaluación. Stufflebeam se expresa de la siguiente manera:

*"La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el merito 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 los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados".*

Se destaca en esta conceptualización de la evaluación de Stufflebeam, su proyecto sobre el proceso y no sólo en el resultado, su intención de servir de fundamento para la toma de decisiones de perfeccionamiento y la elección, como criterios de valor, de la respuesta a las necesidades y a la mejora de la calidad.

R. E. STAKE (1975).

La evaluación debe realizarse a través de un método pluralista, flexible, interactivo y holístico, orientado hacia el servicio. En ella hay que tomar en consideración además de los resultados, los antecedentes, los procesos, las normas y los juicios. La evaluación debe estar al servicio de profesores, administradores, autores de currículum, legisladores, etc. En la evaluación según Stake, hay que tomar en consideración los resultados secundarios e incidentales además de los intencionales. El proceso de evaluar implica tareas de descripción y de enjuiciamiento. La descripción se extiende a todo el ámbito evaluable (antecedentes, procesos y resultados) los juicios no deben emitirse sólo por expertos en evaluación, sino también por profesores, padres, administradores, etc.

E. W. EISNER. (1979, 1985).

La evaluación para este autor es una actividad artística, realizada por un experto, según Eisner en ella se identifican tres tipos de tareas:

- A) Descripción. Constituye un minucioso estudio de las actividades a evaluar, con dos dimensiones: fáctica y artística, la primera referida a la naturaleza de los hechos y la segunda como forma de expresión de los mismos que haría uso de la metáfora y otros recursos literarios a fin de ofrecer una imagen más completa y rica.
- B) Interpretación. Es el momento de la vinculación entre teoría y práctica, se hace uso de conceptos y principios teóricos para la explicación de los sucesos reales. Dicha vinculación se contempla como mutuamente enriquecedora desde el momento en que los hechos de la realidad pueden contribuir a mejorar los componentes teóricos.

C) Valoración. En la realización de juicios de valor las normás o criterios utilizados no son de carácter universal, sino que surgen a partir de las características de la situación que se estudia.

#### S. KEMMIS (1986)

Para este autor la evaluación se proyecta en sentido amplio sobre todos los componentes de la educación: profesores, curriculum, administradores, programás, etc. Constituye un elemento interactivo con la enseñanza, sirviendo sus resultados

*"Proceso de proyectar, obtener, proveer y organizar informaciones y argumentos que permitan a las personas y grupos interesados participar en el debate crítico sobre un programa específico"*

El objeto de la evaluación no es resolver o evitar un conflicto, sino proporcionar la información básica necesaria para que los implicados en el proceso educativo puedan resolverlo formulando los juicios correspondientes.

En los EE.UU., a finales de los años 60's comenzaron a generarse diversas corrientes ideológicas sobre la evaluación para dar respuesta a los programás y a las demandas educativas. Esto dio como resultado la creación y desarrollo de diferentes métodos de evaluación, logrando obtener mejoras en la calidad y para orientar el desarrollo de la misma. Más específicamente para Kemmis, la evaluación es el:

rendimiento de los distintos niveles y áreas que integran a la educación.

Desde entonces varios autores han desarrollado modelos o han modificado los anteriores con el objeto de resolver los problemas de metodología, aplicación, relevancia, impacto, valores y políticas en el campo de la evaluación y de la educación. Como consecuencia existe una gran diversidad de enfoques evaluativos,

sin embargo, ninguno de ellos puede ser considerado como el único o el mejor, pues su elección va a depender de la situación a estudiar.

A finales del siglo XX, uno de los debates en el ámbito de la evaluación se centra en la incompatibilidad y elección entre el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo o la combinación de ambos para explicar el objeto a evaluar, ya que su principal diferencia estriba en concebir al mundo que se estudia de distintas maneras. En este sentido, los factores determinantes para decidirse por una u otra alternativa son los aspectos a evaluar, el contexto y los objetivos que se pretenden alcanzar.

Ante esta complejidad algunos autores consideran que ambas perspectivas pueden funcionar conjunta y complementariamente mientras sea posible y en algunos casos deseable, a través de lograr acuerdos y colaboraciones en aquellos puntos compatibles, sin dejar de lado las grandes diferencias que separan a las dos perspectivas.

De acuerdo con Cook y Reichardt, las ventajas de utilizar conjuntamente la perspectiva cualitativa y cuantitativa son: los propósitos y condiciones de la investigación Evaluativa requieren ser asumidos por una variedad de métodos; resultan útiles en la medida que sirven para el avance del conocimiento de un objeto determinado; permiten ampliar la percepción del objeto a investigar; abordan la complejidad de los fenómenos sociales desde diferentes visiones; finalmente, la utilización de las dos perspectivas permite eliminar los sesgos de información que puede tener la aplicación de cada método por separado.

Estos autores también mencionan algunas desventajas al combinar ambas perspectivas por ejemplo: puede resultar costosa en cuanto a tiempo y recursos en el momento de recolectar información; existe la posibilidad de que las personas que

realizan la investigación carezcan de adiestramiento y conocimientos suficientes en ambos métodos; y por último, cuando los investigadores se dejan influir por una tendencia o moda, apoyada por lo general por organismos que otorgan financiamiento.

A partir de la aparición del concepto de evaluación la mayoría de los autores predominan cuatro enfoques sobre la noción de la evaluación educativa, 1) Aquellos que la conciben como la emisión de un juicio por parte de un experto; 2) como equivalente a la medición; 3) como la comprobación de logros de objetivos deseables; 4) como el suministro de información para la toma de decisiones.

El creador de esta concepción de evaluación es L.J. Cronbach, quien la concibe como “la recogida y uso de la información para tomar decisiones de un programa educativo” (1963: 672-683). El problema de esta idea de Cronbach, es que ubica esta concepción desde un punto de vista de comprobación a partir de los resultados obtenidos, no tiene siquiera la intención de intervenir para mejorar, su limitación es que pretende emitir una valoración determinada acerca de los resultados del proceso.

Los atributos que integran el paradigma cuantitativo procede de las ciencias naturales y agronómicas<sup>19</sup>, mientras que el paradigma cualitativo tuvo su origen en los trabajos de antropología social y de sociología, sobre todo de la escuela de Chicago. (Cook, 1995, 29).

El papel de los métodos cualitativos y cuantitativos, ha llamado la atención de públicos diversos relacionados con la administración y evaluación de programas de intervención social. La literatura en este sector tuvo sus comienzos a finales de

---

<sup>19</sup> Cabe recordar que este modelo proveniente de las ciencias naturales no es nuevo, tiene su origen en las ideas fisiócratas enciclopedistas apoyadas principalmente por R. Quesnay, opositoras al modelo liberal de Adam Smith.

los años sesenta cuando aparecieron por vez primera ejemplos del empleo de métodos cualitativos en la investigación evaluativa (Glaser, 1969).

“La investigación cualitativa es multimetódica en el enfoque, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio”. (Denzin y Lincoln: 1994). Los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

En un sentido amplio se considera como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”. (Taylor y Bogdan; 1986, 24).

La investigación cualitativa es:

1. Inductiva.
2. El investigador ve al escenario y a las personas desde una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.
3. Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.
4. Tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
5. Suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
6. Todas las perspectivas son valiosas.
7. Los métodos cualitativos son humanistas.

8. Dan énfasis a la validez en su investigación.
9. Todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

La investigación cualitativa se caracteriza por la utilización de técnicas que permitan recabar datos que informen de la particularidad de las situaciones, permitiendo una descripción exhaustiva y densa de la realidad concreta objeto de investigación.

La investigación Cuantitativa es:

1. Medición penetrante y controlada
2. Los métodos cuantitativos son objetivos.
3. Al margen de los datos, tiene una perspectiva "desde afuera".
4. No fundamentado a la realidad, orientado a la comprobación, confirmatorio, reduccionista, inferencial e hipotético deductivo.
5. Fiable: datos sólidos y repetibles.
6. Generalizable, estudios de casos múltiples
7. Asume una realidad estable.

Una evaluación global ha de interesarse tanto por el proceso como por el resultado. Mediante el análisis del proceso, los investigadores han llegado a distinguir dos objetivos distintos a los que aplicaremos denominaciones diferentes. La finalidad primera del proceso estriba en comprobar: Describir el contexto y la población del estudio, descubrir el grado en el que se ha llevado a cabo el tratamiento o programa, proporcionar una retroinformación de carácter inmediato y de un tipo formativo.

La segunda finalidad del proceso estriba en la explicación causal: descubrir o confirmar el proceso mediante el cual el tratamiento alcanzó el efecto logrado.

Naturalmente, la medición del efecto del programa es el resultado total o valoración del impacto.

Guillermina Waldegg menciona que la evaluación ha tenido diversos propósitos. Algunos legítimos y explícitos como son la comprobación de los aprendizajes de los alumnos y la identificación de dificultades o de concepciones inexactas, la certificación de los saberes y habilidades con fines de promoción, admisión a un ciclo superior, o habilitación para el ejercicio de un oficio o una profesión, la detección de problemas asociados a políticas curriculares, de formación o de practica docente que requieran modificación.

En los últimos años la evaluación ha desempeñado un papel fundamental en nuestro país como instrumento de diversas políticas gubernamentales, en esta línea se ha identificado a este término como un proceso que supone comparar objetivos y resultados, y a su vez como un referente para tomar decisiones. Al respectó destaca el documento "Lineamientos Generales para Evaluar y Promover la Calidad de la Investigación Científica, Humanística y Tecnológica", el cual define la evaluación de la siguiente forma:

*"Toda evaluación supone juicios de valor que permiten identificar la discrepancia entre una realidad analizada y lo que debería ser, de acuerdo a un modelo normativo previamente establecido, con el fin de obtener información útil para la toma de decisiones relacionadas con el cambio, reorientación o mejoría de una situación dada"*<sup>20</sup>

*"(...) proceso integral, permanente, continuo y participativo cuyas funciones son diagnosticar para conocer la incidencia social de los objetivos establecidos, el grado de avance respecto a los mismos, así como la eficacia, eficiencia e impacto de las acciones*

---

<sup>20</sup> CONPES. Evaluación de la Investigación Científica. Lineamientos generales para evaluar y promover la calidad de la Investigación Científica, Humanística y Tecnológica 1989-1994. Cuaderno de Modernización Educativa. N° 7, 1990, Pág. 37.

*realizadas, innovar a partir del conocimiento y análisis de la situación, tomando como base la información recabada”<sup>21</sup>*

La evaluación es considerada para la ANUIES (Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior) y la CONAEVA (Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior), “Como un Proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarlo y explicarlo mediante información relevante. Como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones”...<sup>22</sup>

Carmen Carrión Carranza (2001; Pág. 12) señala que para proponer una evaluación factible que responda a los propósitos y necesidades de mejoramiento de los procesos escolares, la viabilidad está determinada por un acuerdo de principios de las comunidades escolares y por la percepción de la presencia de condiciones ineludibles: influencia o poder político que convenza y aliente, la capacidad de financiamiento de proceso, la posibilidad de aplicar los procedimientos pertinentes al caso y el acuerdo sobre las consecuencias.

“La evaluación como acto y como concepto está formada de dos principios que la caracterizan y la distinguen de otras actividades” (Carranza, 1993) (ver cuadro 1.1).

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> CONPES. Evaluación de la Educación Superior. Lineamientos Generales y Estrategias para Evaluar la Educación Superior. Cuaderno de Modernización Educativa. N° 5, 1989-1994, Pág. 44.

PRINCIPIOS DE LA EVALUACION INSTITUCIONAL		
-Noción de comparabilidad	-Entre el deber ser, entre una idealidad de institución, lo que se pretende que sea y lo que realmente es.  -La definición de la realidad de la institución, es un acto técnico de índole cuantitativa y cualitativo.	-Los <b>aspectos cuantitativos</b> son diversos: cobertura, eficiencia y eficacia del servicio.  -Los <b>aspectos cuantitativos</b> están relacionados con las funciones sociales que generalmente se le asigna a la educación.
-Emisión de un juicio de valor	-Sustentado en la comparación objetiva entre el deber ser y la realidad institucional.	

**Cuadro 1.1.- Tomado de Carrión Carranza; Carmen. Desarrollo del concepto de Evaluación Institucional.**

Estos elementos nos dan las herramientas para justificar que la evaluación de prestadores de servicio social profesional, debe ser un proceso justo y democrático para el mejor desempeño de sus actividades dentro de la Sala, siendo congruente con los objetivos particulares planteados, como el de proporcionar al egresado de pedagogía alternativas de formación y practica profesional, al abordar el fenómeno educativo en condiciones reales.

La metodología en la que se centrará el presente reporte será basada en los criterios e indicadores de calidad del SECCIC (Sistema de Evaluación Centrada en Criterios de Calidad).

Este sistema es creado por la Dirección General de Educación Básica con el propósito de evaluar permanentemente los procesos para obtener la máxima obtención de resultados y hacer factibles, no solo los análisis inmediatos, sino también otros de carácter longitudinal.

Esta metodología ha sido retomada y adaptada a las funciones que realizan los prestadores de Servicio Social Profesional, estos criterios servirán para comenzar

a elaborar los instrumentos de obtención de información para su posterior análisis. El **cuadro 1.2** nos da una mejor muestra de estos criterios que se tomarán en cuenta.

<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN CENTRADO EN CRITERIOS E INDICADORES DE CALIDAD</b>		
<b>RED A</b>	<b>RED B</b>	<b>RED C</b>
Datos Estadísticos	Resultados de Desempeño	Procesos Educativos.
Proporcionan información acerca del contexto de la escuela (en este caso de la SIAP, y de sus recursos disponibles (físicos, materiales y humanos), se orientan a la cobertura.	-Estos resultados se referirán al desempeño de cada prestador de servicio social de la SIAP, describen dinámica y nivel de cobertura y calidad de los servicios ofertados por la Sala. Se orientan a la calidad.	-Estos se refieren principalmente al proceso de interacción y relación con los padres de familia, los niños que ahí se atienden, con los otros prestadores de servicio social de la Sala y con los encargados, así como sus actividades extras a su desempeño de intervención.
<b>*CRITERIO DE EFICACIA</b>	-Establece la medida en la que se logran los propósitos establecidos: los indicadores de eficacia dependen de la existencia de objetivos, metas y productos claros y verificables.	
<b>*CRITERIO DE EFICIENCIA</b>	-Es la medida en que se aprovechan al máximo los recursos disponibles (físicos, humanos, materiales) supeditándose al logro de los objetivos. Es necesario establecer claramente los recursos indispensables para lograr los objetivos, metas y productos propuestos, adecuándose a aquellos con los que cuenta la sala.	
<b>*CRITERIO DE PERTINENCIA</b>	-Medida en la que los resultados corresponden y son congruentes con las expectativas, necesidades y postulados de la educación, en relación con el desarrollo social y del conocimiento de los niños atendidos.	
<b>*CRITERIO DE EQUIDAD</b>	-Hace de un programa algo asequible y viable al mayor número de personas. No debe ser impedimento para el logro de los objetivos, no ofrece alternativas, crea condiciones de Mejora.	
<b>*CRITERIO DE FUNCIONALIDAD</b>	Se refiere a tres aspectos: vigencia (la característica central es que tenga permanencia en el tiempo), amplitud (amplié su cobertura a distintos ámbitos) y relevancia (permea la formación del ser humano	

**Cuadro. 1.2. FUENTE: Elaborada en base a la información del sistema de Evaluación centrado en criterios e indicadores de Calidad. (SECCIC).**

El siguiente informe contiene los cuestionarios que servirán para obtener información acerca del desempeño de los prestadores de servicio social de la Sala

de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP), con base a las especificaciones de los criterios e indicadores de calidad presentados en el informe anterior, los cuales son:

1. Cuestionario aplicado para los prestadores de Servicio Social Profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP).
2. Cuestionario aplicado a los padres de familia de los niños que son atendidos por los prestadores de servicio social que realizan intervención pedagógica.
3. Cuestionario aplicado a los profesores de los niños atendidos en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)

Se empleará una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Empleados en conjunto y con el mismo propósito, los dos tipos de métodos pueden vigorizarse mutuamente para brindarnos percepciones que ninguno de los dos podría conseguir por separado.

El objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión, centrando la indagación en los hechos; mientras que la investigación cuantitativa fundamentará su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación.

## **E) RESULTADOS OBTENIDOS.**

### **Innovación y Mejora de los Centros Educativos y de Prestación de Servicios Educativos.**

#### **Los Centros Escolares.**

El papel fundamental que ha tenido la escuela como institución en la formación del ser humano es básica a partir de identificar como se ha aprovechado significativamente la educación recibida, ya sea en escuelas públicas o privadas. Actualmente se ha puesto mucho énfasis en las llamadas escuelas de calidad, que sugieren una serie de indicadores cuantitativos básicamente para ser consideradas de calidad, pero ¿hasta qué momento los datos estadísticos pueden decirme si en realidad los conocimientos que ahí se imparten son aprovechados y puestos en práctica?

Lo único que se está provocando al evaluar y exigir esta certificación de escuelas de calidad es la noción a segundo término de la transmisión de conocimientos, valores y habilidades de maestros a alumnos y ese es trabajo de gestión e innovación de los directivos de estos centros escolares. Esto ha provocado que los modelos organizacionales del trabajo y la producción estén estancados y se han constituido en una situación histórica, política y socioeconómica concreta, este complejo panorama desde la base a la cúspide del sistema educativo, contribuye a la modificación de los modelos tradicionales de concepción de la secuencia educativa y a la sensación constante de que los sistemas escolares han perdido su liderazgo cultural.

A las difíciles demandas de contribuir a la creación de los agentes de una sociedad signada por la competencia rigurosa exigiendo calidad en la educación y además hay que agregar a la necesidad de que la escuela recupere su autoridad cultural. La escuela cada vez se ha ido alejando de sus cometidos centrales que le

dieron origen, las expectativas de la sociedad sobre la escolaridad son cada vez más altas; pero al mismo tiempo los procesos escolares han entrado a un callejón sin salida. Esto es, la escuela no da las respuestas adecuadas, desde la sociedad se llama la atención etiquetando esta situación como de fracaso.

Con base a estas consideraciones podemos identificar diversas problemáticas a partir de una perspectiva ambivalente desde la micropolítica de los centros escolares elementales y que impactan en la macropolítica. Pero curiosamente también impactan las decisiones de la macropolítica con la micropolítica.

Distintos estudios e investigaciones resaltan evidencias, hechos y resultados que pueden sintetizarse de este modo.<sup>23</sup>

- Altas tasas de retención
- Amplio nivel de deserción
- Bajos niveles de aprendizaje
- Escasa significación social de muchos de los aprendizajes promovidos por la escuela.
- Incapacidad para atender con éxito a los niños de los sectores más pobres y marginados de la sociedad.
- Centralismo y verticalismo en las decisiones acerca del diseño de la educación y sus proyecciones.
- Delegación las unidades educativas de la ejecución, los ajustes y las adecuaciones, aunque así no se alcance el éxito de la misma propuesta.
- Predominio de una visión tecnicista de las prácticas, entendiéndolas como la sola aplicación de teorías científicas.

---

<sup>23</sup>Estos estudios que se mencionan pueden ser encontrados en diversas publicaciones especializadas en política como la revista "proceso" en sus columnas de opinión de Pablo Latapi; el libro de Carlos Ómelas "El Sistema Educativo Mexicano" y sitios en Internet en la dirección de la ANUIES ([www.anuies.gob.mx](http://www.anuies.gob.mx) ).

- Focalización de la acción de las escuelas y sus directivos en los componentes administrativos con escasa presencia de las restantes dimensiones de la institución escolar.
- Diseño de cargos y estructuras sin un análisis previo de fines y medios con la consiguiente pérdida de sentido de las tareas cotidianas.
- Directivos con poco poder de decisión y resolución, pero con mucha tarea de administración.
- Ninguna formación para los directivos de escuelas en tanto líderes de los docentes y gestores de los procesos educativos.
- Un tiempo de trabajo docente inadecuadamente definido. Por que si bien es una tarea a la que se le reconoce la necesidad de diseño, planificación y ajustes, el tiempo laboral docente se reduce solo a las horas de clase.
- Una concepción de practica educativa orientada al como y la instrumentación, pero divorciada de los qué, para quién, y con quién.
- Una practica pedagógica centrada en la enseñanza y no en los aprendizajes.

El trabajo eficaz en un centro educativo sólo es posible desde una óptica de buen entendimiento y plena colaboración entre todos los que trabajan en él, llegando a conformar un auténtico equipo humano. Desde nuestro modelo vigente, nos situamos en una perspectiva en la cual las relaciones humanas adquieren un gran significado y ocupan un lugar destacado.

El trabajo cooperativo y en equipo viene ordenado, entre otras cosas, por los procesos de comunicación, participación y toma de decisiones. Por todo ello, entendemos que el centro escolar es una realidad viva y dinámica, centrada en las relaciones entre las personas que la conforman, configurando un sistema de relaciones, comunicación y participación.

## **Estructura y Funcionamiento de las Escuelas.**

Cada centro escolar es singular en función de las características específicas de su entorno, de sus alumnos y padres, de su profesorado y también de sus aspiraciones, necesidades, posibilidades y limitaciones. Todos esos elementos considerados como variables, conforman global y conjuntamente una determinada manera de entender la acción educativa, una forma de actuar, un posicionamiento ante el hecho educativo, unas metas y objetivos a conseguir y como hacerlo.

Entiendo por organización, el establecimiento de orden, armonía, dependencia e interrelación entre las partes de un todo. Así, la organización de una institución escolar, concebida como emprendimiento educativo, facilitará el desarrollo de la misma y orientará las actividades, con el propósito de asegurar un funcionamiento acorde con las disposiciones oficiales y con el ideario institucional.

“La consecución de los citados objetivos institucionales necesita de unas determinadas actividades, de un reparto de funciones entre diferentes órganos o unidades gestoras, interrelacionadas y coordinadas”. (Sacristán; 2000, 8)

El gobierno de los centros educativos se realiza básicamente desde las instancias colegiadas y de participación, consejo escolar y claustro de profesores, y desde los órganos unipersonales del equipo directivo, esta participación, para ser eficaz, necesita coordinación y articulación, y eso es responsabilidad, básicamente de una dirección escolar que optimice los procesos colaborativos, conformando un autentico trabajo en equipo.

El perfil de los directivos en una sociedad más sensibilizada por los problemas de calidad educativa, con un mercado de trabajo exigente, en vías de cambio tecnológico y con unas administraciones públicas inmersas en una nueva redistribución de competencias son:

*\*Capacidad de Innovación.* De cambio hacia el progreso, de romper las rutinas conformistas y de ambición en cuanto a conseguir mejoras cualitativas del sistema.

*\*Profesionalidad,* en el sentido de competente, de formación, de calidad profesional que asegura el ejercicio de una autoridad moral reconocida y aceptada por la comunidad educativa, que da credibilidad a las actuaciones del directivo.

La dirección es el motor de la construcción de un proyecto del centro que responda a las necesidades, a los condicionamientos y a las aspiraciones de la comunidad educativa y para la cual trabaja. Bajo estos planteamientos, las tareas genéricas a desarrollar y las funciones asignadas requieren:

- 1.- Impulsar un proyecto de centro.
- 2.- Aglutinar a los diversos sectores de la comunidad escolar.
- 3.- Adecuado a cada circunstancia y centro concreto, en el marco ecológico propio.
- 4.- Que responda al reto de calidad e innovación exigido por la actual sociedad.

### **Proyectos de Innovación Educativa.**

La agitación y la globalizada sociedad de la que somos parte, el crecimiento demográfico, la desigualdad, la pérdida de valores, la discriminación y las competencias en todos los ámbitos sociales han provocado una atención creciente por todo aquello que sucede en el mundo educativo, con especial

atención a los resultados de los alumnos y en definitiva, una demanda social creciente de incrementos cualitativos.

Esta mejora de la calidad final de un sistema educativo, se valora y se relaciona con su capacidad de respuesta al reto de los cambios que la sociedad a la cual sirve le presenta cotidianamente. Es decir, por su capacidad de actualización y de innovación.

El deseo de mejora como respuesta a nuevas demandas y la participación directa de los implicados en la búsqueda de soluciones se encuentran en la base de toda innovación educativa. Las innovaciones educativas surgen, habitualmente de las necesidades del propio sistema por la vía de la investigación en sentido estricto o de la investigación aplicada, pero siempre dirigidas a la resolución de problemas, a la mejora del sistema educativo nacional y de la situación concreta de cada centro educativo.

Las innovaciones en educación tiene muy amplio alcance y ámbitos de actuación diversos, como son los aspectos didácticos, organizativos, de formación del profesorado, de aprovechamiento de los recursos etc. Este proyecto de innovación va enfocado a la mejora continua de los prestadores de servicio social profesional que realizan intervención pedagógica en la SIAP.

Algunas de estas innovaciones son de tipo general y afectan a todo el contexto de actuación del sistema; otras se basan en situaciones específicas del propio centro, pero siempre todas se ven afectadas por el contexto de actuación directa e inmediata en que, finalmente se materializan y una parte muy significativa de las innovaciones educativas se realizan en el ámbito escolar.

La formación representa un cambio específico en conocimientos, habilidades o actitudes. La dinámica de cambios científicos, sociales y culturales en que estamos inmersos requiere una formación continuada en cualquier profesión y por consiguiente también en la pedagógica. Esa formación puede realizarse mediante diferentes estrategias, siendo una de ellas la de implicarse en proyectos de innovación y evaluación.

### **Evaluación para la Mejora Continua de los Centros Escolares.**

El hablar de calidad en la educación, implica hablar de evaluación educativa, de pertinencia y viabilidad social. Como se ha mencionado anteriormente, el problema en la calidad de la educación se muestra en la incapacidad que han tenido las autoridades en materia educativa por reforzar el sistema educativo en una estructura sólida de formación de la juventud, pero también es culpa de la sociedad que no exigió su derecho de conocer los avances y retrasos en materia educativa.

Se debe de tomar en cuenta que el problema en la calidad educativa no es solamente de la estructura educativa, sino de otros elementos que han ido deformando el sistema educativo nacional, como las crisis económicas, la falta de apoyos en investigación y desarrollo tecnológico, la fuga de cerebros, el elevado nivel de población, la centralización de servicios, la falta de atención en servicios de salud y alimentación, es decir, toda una serie de elementos que influyen en el desarrollo intelectual, social y físico del niño en edad escolar.

Así mismo, el carácter tradicional de las escuelas implica una necesidad de conocer sus procesos de formación, como se ha mencionado anteriormente, ante la visión globalizadora de la educación, la calidad y la competencia así como la viabilidad de estudiar una carrera y “estudiar” 15 años de tu vida en algunos casos

sin estar considerado en la Población Económicamente Activa ha impactado en distintos sectores de la sociedad sobre la viabilidad, se ha llegado a la conclusión en algunos casos que no sirve estudiar esos quince años si al terminar no puede desarrollar los conocimientos adquiridos, peor aun, si el plan de estudios de esa carrera es obsoleto, además de que no se tiene dominio de otros conocimientos que no son apreciados dentro del curriculum de una carrera, pero que son fundamentales; como el dominio de otro idioma y/o tener la habilidad y la oportunidad de manejar computadoras, que en poco tiempo también son obsoletas.

Ante esta problemática, debe considerarse a la evaluación como uno de los instrumentos necesarios para la atención de problemas ubicados en todos los sectores, debe dejarse a un lado la concepción negativa que se tiene de la evaluación educativa como un mecanismo de control; y por el contrario, concebirla cómo un proceso de búsqueda permanente de logros y corrección de caminos para alcanzar los objetivos planteados.

La evaluación en su conjunto debe ser diálogo, participación de los implicados, acuerdo en las modalidades y criterios a aplicar, realimentación y compromiso social a partir de las metas y de los resultados obtenidos.

Así mismo consolidar este proyecto de evaluación para que sea viable, y que sirva en toda su historia a la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica para la mejora permanente de sus servicios, que sea parte de los programas de excelencia de la Universidad Nacional Autónoma de México y de la ENEP Acatlán. Buscando esa consolidación entre la intervención ofreciendo servicios de calidad para padres de familia y niños atendidos además de mejorar continuamente los procesos de evaluación.

## **La Importancia del Departamento de Psicopedagogía en las Instituciones Educativas.**

La familia es la primera escuela del niño, pero cuando falta un entorno familiar o este es deficiente, corresponde a la escuela mantener vivas e incluso establecer las capacidades virtuales de aprendizaje. Hay que prestar especial atención a todos los aspectos de la educación de los niños, cuando hay niños con necesidades específicas que no pueden ser diagnosticadas o atendidas dentro de la familia, corresponde a la escuela prestar la ayuda y la orientación especializadas que les permitan desarrollar sus talentos pese a sus dificultades de aprendizaje.

La perspectiva individualizada de las dificultades educativas (Fulcher, 1989) se deriva, por lo menos en parte, de ciertas hipótesis acerca de las finalidades de la escolaridad, la naturaleza del conocimiento y el proceso de aprendizaje. En su forma más externa, estas hipótesis conducen a una visión de la escolaridad como un proceso en el cual se emplea a los que saben, los maestros, para transmitir sus conocimientos a los que necesitan saber, los alumnos. A partir de este principio las escuelas se organizan de un modo que facilite este proceso de transmisión y, por consiguiente, se supone que son racionales. Así pues los alumnos que parecen incapaces o incluso mal dispuestos a aprovechar razonablemente las oportunidades que se les ofrecen, se consideran en cierto modo deficientes. La atención se concentra en estos alumnos individualmente, y en las características que parecen impedir su progreso escolar.

Los problemas de aprendizaje se refieren a un conjunto de trastornos heterogéneos que se manifiestan a través de dificultades significativas en la adquisición y uso de las habilidades para escuchar, hablar, leer, escribir, razonar y calcular. (Silva y Ortiz, 1998).

Como una de las funciones de la escuela está no discriminar y ofrecer las oportunidades adecuadas de desarrollo a toda persona que se acerque para recibir educación, que signifique en desarrollo y activación potencial de sus capacidades tanto físicas como cognitivas. Es importante entonces que en cada institución educativa exista un departamento de psicopedagogía, para identificar, prevenir y atender las necesidades educativas especiales que se presenten.

¿Que relación tendrá entonces este proyecto de innovación y evaluación pedagógica con la importancia de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?; poder generar con éxito la integración de los niños con problemas de aprendizaje en la escuela primaria, ¿cómo lograrlo?, desarrollando entre la administración y pedagogos que realizan intervención un amplio esfuerzo de compromiso y reflexión pedagógica, de investigación y experimentación de métodos y fórmulas organizativas, a través de los cuales se construya un medio educativo donde el niño pueda estar realmente integrado a la sociedad y tenga los elementos necesarios para poder salir adelante.

### **Éxitos alcanzados y metas no obtenidas.**

Éxitos muchos, la oportunidad de realizar modelos de evaluación para una institución como la SIAP, institución universitaria que poco a poco logra consolidarse como un programa característico de la ENEP Acatlán a nivel nacional es muy gratificante.

Tuve todo el apoyo y la confianza desde el principio de las Coordinadoras de la Sala las Licenciadas Mónica Ortiz y Estela Uribe en cuanto al proceso de investigación y creación de este proyecto; Así como de mi asesora la Mtra. Alma Beatriz Gutiérrez García quien apporto en este trabajo de investigación evaluativa toda su experiencia y conocimiento tanto de planeación, evaluación y su vinculación

psicológica; pero sobre todo por la importancia que a nivel personal, profesional e institucional significa el evaluarse sin ninguna presión interna o externa.

Evaluar el desempeño del prestador de Servicio Social Profesional, como alternativa para la intervención y fortalecimiento del programa de Servicio Social como objetivo se cumple en un primer momento al terminar la investigación, pero para que realmente se desarrolló, debe de existir el mismo apoyo a la consecución de estos modelos para su posterior aplicación y mejoramiento; además de una adecuación a todos lo procesos que existen en la SIAP, hacia lo administrativo, los resultados y el seguimiento con los niños atendidos, así como el proceso de los que no hacen intervención y sí, escuela para padres.

La mención del objetivo particular se plasma al proporcionar a la SIAP de la ENEP Acatlán un modelo de evaluación para los prestadores de Servicio Social Profesional. Y espera fortalecer aún más el programa de Servicio Social de la SIAP mediante la evaluación continúa de los prestadores de Servicio Social Profesional.

Habrá que continuar el aspecto de evaluación de egreso e ingreso para que los elementos que sean parte de la SIAP, sean los recursos humanos más idóneos para atender y cargar con la responsabilidad que eso significa. Esto beneficiará sobre todo el servicio que se confiere a la comunidad, a los niños que con su progreso en las sesiones; les otorgamos mejores elementos para su desarrollo integral y formativo, que representa mejor y mayor calidad de vida para ellos y sus familias.

Creo que mi desempeño fue discreto, pero necesario para observar los elementos que fueran de utilidad para la creación de mí proyecto, durante mi permanencia en la SIAP, considero se destacó la participación y comunicación que tuve con todos los prestadores de servicio social.

Siempre he insistido en ser una persona inquieta y propositiva, estas se demuestran en la planeación, gestión y organización para incluir personal que realice

su servicio social profesional de otras carreras de la ENEP Acatlán, como Matemáticas Aplicadas a la Computación participando en la construcción de la página web de la Sala o en promover un órgano informativo de las actividades que ahí realizamos.

## F) OBSERVACIONES

Respecto al mejoramiento del plan de estudios de la carrera como producto del servicio prestado, habrá que destacar que el mayor mérito para la realización de este trabajo es para los profesores que con su profesionalismo y compromiso social y personal otorgan las herramientas necesarias para cumplir con la población de bajos recursos que demandan atención en la SIAP.

Reconozco eso sí, la falta de compromiso político por ofrecer un mejoramiento hacia una actualización del plan de estudios de la carrera de pedagogía, por considerar algunos contenidos curriculares como obsoletos hacia una carrera de formación humana, siempre con la firme idea de la renovación y actualización para enfrentar los cambios que la globalización (ahora mundialización) presenta; no podemos permitir que nos sigan considerando como una institución pública obsoleta solamente por no alinear en el pensamiento político neoliberal modal. La grandeza de la Universidad y de su gente siempre ha sido un elemento fundamental para la sociedad en general, estudie o no en la UNAM.

Nosotros mismos, la comunidad universitaria no podemos dejar que nuestra Universidad se caiga por satisfacer los intereses de unos cuantos, o de un sistema, pero también tenemos que ser capaces de demostrar que la innovación y el compromiso al cambio existe sin compartir ideologías, pero sí una obligación constante de mejora continua.

Estas innovaciones deben presentarse en contenidos más apegados a una tecnología educativa, considerando a la comunicación como el elemento fundamental en la formación profesional y personal de alumnos exitosos.

Pero también de ofrecer mayor número de alternativas de continuidad y formación profesional, con estudios de posgrado que sean reconocidos y de carácter

de excelencia para obtener mayores beneficios; y que la ENEP Acatlán se consolide como líder en la formación de profesionales de la educación en los ámbitos de la Administración y Gestión Educativa. Así como de programas de investigación que sean funcionales para la sociedad.

Cada una de las páginas de este informe son importantes para el análisis y la síntesis de las siguientes conclusiones, el presente modelo de evaluación es de estructura teórica y metodológica fuertes y concretas, que dieron las bases para la formulación de una propuesta que trata de ser interesante, pero sobre todo innovadora, pues el eclecticismo de sus metodologías cumplen con demandas e inquietudes acerca de un método válido de evaluación educativa.

## G) CONCLUSIONES

Este informe tratará de mostrar que la evaluación se realiza independientemente de lo planeado, y que el valor que una institución proyecta conlleva elementos más complejos que la medición de rendimientos profesionales.

De antemano agradezco a los prestadores de Servicio Social Profesional, quienes han contribuido para la realización de este trabajo de titulación.

1) A finales del año 2002, surge la inquietud de las profesoras Mónica Ortiz y Estela Uribe para consolidar el programa denominado Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) cuyos antecedentes nos muestran trabajo y cariño por ofrecer servicios de calidad en materia educativa que presta la ENEP Acatlán UNAM para la comunidad de bajos recursos aledañas a esta Escuela, pero además ofrece oportunidades de desarrollo para los alumnos y egresados de la licenciatura en pedagogía de la ENEP Acatlán, ofreciéndoles experiencia y contacto profesional con problemáticas que han tratado durante cuatro años que dura su preparación profesional, otorgando además posibilidades como la liberación de su servicio social con la posibilidad de titularse mediante un informe de practica profesional con servicio a la comunidad.

Atendiendo a uno de sus objetivos institucionales, es como surge la idea de atraer pedagogos de otra especialidad diferente a la psicopedagogía, ya que la importancia y la aportación que pueda traer significa una mejora continua que favorece el desarrollo de la SIAP, así surgió la propuesta de realizar un modelo de evaluación para prestadores de servicio social profesional que lo realizan en la SIAP.

La Sala de intervención y Asesoría Pedagógica se encuentra ubicada en el edificio A-7 cubículo 116, dentro de las instalaciones de la ENEP Acatlán UNAM y depende directamente del programa de Pedagogía a cargo de la Lic. Ma. Isabel

García Rivera. La SIAP es atendida directamente por las Lic. Estela Uribe Franco responsable del Servicio Social y Lic. Mónica Ortiz García Coordinadora de la SIAP, quienes se encuentran apoyadas por 22 prestadores de Servicio Social, 2 de ellas con la Modalidad de Servicio Social Obligatorio y los demás son de Servicio Social Profesional, 16 de psicopedagogía, 3 de Educación Permanente y 1 de planeación y Administración Educativa.

2) La oportunidad que tuve para desarrollar el proyecto fue muy amplia, ya que a diferencia de los demás, no tenía que realizar intervención y me quedaba tiempo suficiente para conocer y observar los procesos que se desarrollaban dentro de la Sala, tanto su operación, como gestión con otras instituciones quienes colaboran para atender casos que no tenían problemas propiamente educativos, es decir, en ocasiones se presentaban niños con problemas que requieren un trato psicológico especial, y para eso se tienen convenios con instituciones como la CUSI (Centro Universitario de Salud Integral) de la FES Iztácala.

Este tiempo para observar el desempeño de los prestadores me dio instrumentos más eficaces para determinar las fortalezas y debilidades de los prestadores que tienen contacto directo con los niños, de esta manera delimitando mi campo de estudio puedo ofrecer mecanismos eficientes que establezcan un control e información de su desempeño, pero sobre todo para tener los fundamentos y motivos de una adecuada toma de decisiones. Ofreciendo calidad en el servicio.

Una de las limitantes de la SIAP es el espacio con que cuenta. La Sala es un salón de alrededor 7 m<sup>2</sup> dividido por muros de madera o tablaroca cuyos espacios interiores no exceden de 2 a 4 metros cuadrados (**VER ANEXO 2**). Esto insuficiente por la demanda que se tiene año tras año, tan solo en el periodo de Septiembre a

Junio del año 2002-2003 existió una demanda de 271 niños<sup>24</sup>, donde se atienden a 146 entre los prestadores de servicio social profesional (ver tabla 1.3).

DEMANDA Y POBLACIÓN ATENDIDA								
Problemática	Casos Presentados	%	sexo		Casos atendidos	sexo		Total %
			M	F		M	F	
Lenguaje.	54	19.92			26			9.59
Lecto-escritura.	30	11.97			18			6.64
Conducta.	37	13.65			20			7.38
Aprendizaje.	21	7.74			14			5.16
Matemáticas.	7	2.58			3			1.10
Psicomotricidad.	4	1.47			0			0
Déficit de atención.	16	5.90			12			4.42
2 ó más Problemas.	4	1.47			3			1.10
No sabe.	47	17.34			23			8.48
Otro.	51	18.81			27			9.96
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>	<b>192</b>	<b>79</b>	<b>146</b>			<b>53.87%</b>

Tabla. 1.3 Fuente: Sala de Intervención y Asesoría pedagógica. Datos obtenidos de sep/02 – jun-03.

La tabla anterior nos muestra la tendencia de la demanda que la SIAP atiende en los diversos problemas de aprendizaje que se presentan, llama la atención el alto porcentaje de aquellos padres de familia que no saben qué problemática pueda presentar su hijo, y más aún si es de aprendizaje, esta representa un 17.34 %, que son 47 niños.

El problema de aprendizaje con mayor demanda en la SIAP, es el lenguaje, con 54 casos presentados y que representa un 19.92 % de la demanda total, sea atendido o no, de estos; 26 niños son atendidos en la SIAP lo que representa un 9.59%, del total que ahí atendemos. Le siguen problemas como conducta, lecto-escritura y aprendizaje con 13.65%, 11.97% y 7.74% respectivamente.

Otro elemento que destaca, son los problemas presentados como el TDA (Trastorno por Déficit de Atención), con o sin hiperactividad cuya información que se

<sup>24</sup> Datos obtenidos del registro de demanda de la SIAP.

ha dado en el presente informe no se contempla institucionalmente en la SIAP, pero por su demanda y compromiso es atendido por los prestadores de servicio social profesional



Tabla. 1.4 Fuente: Sala de Intervención y Asesoría pedagógica. Datos obtenidos de sep/02 – jun-03.

En la tabla 1.4. es importante reconocer los rangos de edad de la población que se atiende, por causas de objetivos institucionales la SIAP atiende niños de 3 a 11 años de edad, esto como lo podemos ver no se cumple ya que la falta de información entre los prestadores provoca que tengamos registrado un niño de 1 año de edad, hasta 5 de dos años. De igual manera existen de 12, 13, 14 y 19 años incluso, lo que por desarrollo y crecimiento del ser humano se requieren conocimientos especiales para cada edad, ya sea lactante o adolescente.

El rango de edad en niños atendidos es de 3 a 11 años, con una frecuencia mayor de 8 años de edad y menor de entre 5 y 2 años con una frecuencia de 4 niños atendidos entre las dos edades. Esto nos servirá para analizar la edad más cotidiana en niños que ahí se atienden que es de 6 años y reconocer sus periodos psico afectivos de esa edad o rango determinado.

3) Continuando con este análisis sobre el desempeño de los prestadores de servicio social, éste fue el formato que se presentó a los Prestadores y se utilizó como instrumento de evaluación para reconocer sus alcances y limitación en su desempeño de Servicio Social, lo que implica un posterior análisis sobre sus respuestas y en general de la visión interna que se tiene de la SIAP. El cuestionario consta de 20 preguntas, con una estructura semi abierta e introducción informativa, así como una conclusión cualitativa de interpretación.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN"  
 DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
 PROGRAMA DE PEDAGOGÍA  
 SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA (SIAP)

FOLIO: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información sobre el desempeño de prestadores de servicio social profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP). ENEP Acatlán UNAM.

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

1. ¿Quién te informo de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP)?
2. ¿De qué Preespecialidad eres?
3. ¿Qué fue lo que te interesó para prestar tu Servicio Social Profesional en la SIAP?. jerarquiza las opciones:
  1. La oferta de titulación rápida
  2. Aplicar lo aprendido durante la carrera
  3. Porque ahí lo realizan mis amigos.
  4. Contribuir al fortalecimiento de la SIAP.
  5. Aprender a realizar una intervención psicopedagógica.
  6. Otro (mencionalo).

1.	2.	3.
4.	5.	6.

4. ¿Habías tenido algún tipo de experiencia en Intervención Pedagógica?. Descríbela
5. ¿A que tipo de actividades te comprometiste en Servicio Social? jerarquiza la siguientes opciones:
  1. Solamente a realizar intervención psicopedagógica.
  2. Cumplir con mi proyecto de titulación.
  3. Apoyar en las actividades de la SIAP.
  4. Todas las anteriores
  5. Otras. (mencionalas)

1.	2.	3.
4.	5.	6.

6. ¿Antes de ingresar conocías el trabajo realizado en la SIAP? . Descríbelo
7. ¿Cuáles son las tareas que realizas en la SIAP? Jerarquiza las siguientes opciones:
  1. Solamente a realizar intervención psicopedagógica.
  2. Cumplir con mi proyecto de titulación.
  3. Apoyar en las actividades de la SIAP.
  4. Todas las anteriores
  5. Otras. (mencionalas)

1.	3.
4.	6.

8. ¿En que horario prestas tu Servicio Social? (Anota días en que asistes y horas por día)
9. ¿Qué tipo de necesidades educativas conoces?
10. ¿Cuáles son las necesidades educativas más frecuentes en la SIAP?
11. ¿En que problemáticas presentadas has intervenido en la SIAP?
12. ¿Cómo planeas tu intervención?
13. ¿Qué tipo de instalaciones y recursos (didácticos o materiales) apoyan tu plan de intervención?.
14. ¿Cuántos niños atiendes semanalmente en la SIAP?. *Anexa tu plan de trabajo.*
15. ¿Cuántos niños has dado de alta de la SIAP?.
16. ¿Qué satisfacciones y logros has tenido como prestador de Servicio Social en la SIAP?
17. ¿Qué deficiencias y debilidades has tenido como prestador de Servicio Social Profesional
18. ¿Qué recomendas a los próximos prestadores que van a iniciar su Servicio Social en la SIAP?
19. Indica que áreas fortalecerías en la SIAP y ¿porqué?
20. Comentarios y sugerencias.

AGRADEZCO TU COLABORACIÓN Y TIEMPO DEDICADO...

Este es un primer modelo propuesto para el seguimiento y evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social profesional, cuyos resultados proyectados fueron los siguientes:

En la pregunta numero 1. Se pretende conocer el medio por el cual se informaron de la SIAP, la mayoría de las respuestas corresponde a la información que dan las Coordinadoras de la Sala, ofreciendo la oportunidad de una titulación bajo el informe de práctica profesional al servicio de la comunidad. Se pudo observar que existe una baja proporción en la información de la División de Humanidades como de la coordinación del programa de pedagogía, además de que existe una tendencia de informarse sobre la SIAP entre los prestadores de servicio social.

Las respuestas correspondientes a la pregunta 2, nos muestran un alto índice de participación de la preespecialidad de psicopedagogía, argumento obvio por que la población es atendida principalmente de pedagogos que tienen esta preespecialidad. Será importante proponer trabajos destinados a pedagogos con las otras dos preespecialidades que se dan en la ENEP Acatlán, (Educación permanente y Planeación y Administración Educativa) para satisfacer y otorgar herramientas que sean funcionales a la Sala y al propio pedagogo contribuyendo a la mejora de la Institución.

Es de llamar la atención las respuestas de la pregunta tres, con relación al interés de los prestadores por realizar su servicio social dentro de la Sala, ya que las respuestas con mayor nivel de repetición son la que se refiere a la oportunidad de una titulación rápida, le siguen respuestas como la aplicación de lo aprendido en la carrera aunado a la realización de intervención psicopedagógica, es significativa que una de las últimas respuestas ofrecidas por los prestadores es que contribuyan al fortalecimiento de la Sala, este tipo de respuestas preocupa a partir de que realizan intervención para un beneficio personal y no para ofrecer servicios de calidad, esto

implica a futuro una mejor selección de recursos humanos adecuado a un perfil que considere que el servicio de calidad con visión humana sea fundamental.

Las respuestas que se dieron a partir de la pregunta número cuatro se refieren a la experiencia previa que se había tenido por parte de los prestadores de servicio social con relación a la intervención psicopedagógica, de toda la población que realiza intervención psicopedagógica en la SIAP, solamente una persona había tenido experiencia profesional, las demás habían tenido acercamientos en materias como psicotécnica pedagógica que se imparte en la preespecialidad de psicopedagogía y cinco más no habían tenido ningún tipo de experiencia o acercamiento, habrá que ofrecer alternativas de inducción a los prestadores que se enfocan a ofrecer intervención para no crear riesgos en la atención de los niños que ahí se atienden.

Las preguntas cinco y siete se refieren acerca de las funciones que en la SIAP se comprometieron a realizar y de las que realmente realizan. En estas preguntas cabe mencionar la relación e interpretación de la pregunta 3, ya que se enfocan a realizar sus proyectos y no en ofrecer un servicio de calidad y mejoramiento continuo de sus actividades profesionales, la frecuencia en cuanto a las respuestas encauzadas hacia un cumplimiento de sus proyectos deja de lado esa participación e integración de la que deben ser parte todos los elementos de la SIAP.

Casi la mitad de los prestadores de servicio social desconocían totalmente que tipo de actividades se realizan en la SIAP, otro porcentaje (25%) conocía parcialmente que actividades se realizaban, sólo cuando comenzaban a realizar su servicio ahí, se percataban de las tareas que se cumplían o no se consuman por esa falta de información, por ejemplo el trabajo que se puede realizar en conjunto con los profesores de los niños que ahí se atienden debe de ser una actividad prioritaria para

ofrecer resultados más eficaces y eficientes. Satisfaciendo así la demanda con mejor servicio y menor tiempo en la atención.

Otro elemento que puede satisfacer y ofrecer mejor el servicio en la SIAP es el horario en que se ofrece la intervención, puesto que este es solamente por las tardes. El motivo por el que no se ofrece intervención por las mañanas es la demanda de niños que en su mayoría, estos acuden a la escuela por la mañana y además no hay prestadores de servicio social profesional en este horario.

Las preguntas que relacionan conocimientos básicos concernientes al área de psicopedagogía arrojaron los siguientes resultados; de los problemas de aprendizaje que se atienden en la SIAP, son los de lecto-escritura y lenguaje los que más se atienden (ver tabla Pág. 42), habrá que considerar una atención prioritaria en el DEA (Trastorno por Déficit de atención) para la SIAP ya que es un problema que durante este año ha incrementado su población y demanda, ofrecer un servicio de profesionalización de los recursos humanos y abarcar temás de investigación sobre este problema.

La población de prestadores de servicio social profesional tiene conocimiento teórico poco práctico sobre las necesidades educativas que puedan presentan los niños, habrá que enfatizar en la formación específica de estos elementos en los cursos- talleres que programa la propia SIAP.

La pregunta 13, nos indica sobre las instalaciones y recursos materiales de los que se auxilian los prestadores para realizar sus trabajos de intervención, estos son claramente escasos para otorgar un servicio de calidad, pues varias veces observé los apuros que pasaban los prestadores para utilizar el material, su destreza para facilitar y cumplir con el objetivo planteado por intervención aún sin contar con el material específico para está.

En cuanto a las satisfacciones y logros que han tenidos los prestadores de la Sala son diversos, pero se fusionan en la satisfacción y experiencia de contribuir al fortalecimiento educativo y personal del niño que atienden, una mejor preparación y práctica profesional y personal, así como el apoyo de los padres de familia quienes incondicionalmente apoyan a toda actividad conmemorativa que organiza la Sala.

Así mismo reconocen sus deficiencias y debilidades por las que pasaron cuando iniciaban sus actividades en la SIAP, como son en el conocimiento y la aplicación de pruebas psicopedagógicas y su posterior evaluación e interpretación, aunado a la falta de experiencia.

Por último, se formulan las opiniones, áreas que se fortalecerían y recomendaciones de los propios prestadores de Servicio Social Profesional enriqueciendo este trabajo de investigación:

- El seguimiento del programa de pruebas psicométricas para todos los prestadores.
  
- Mayor y mejor información para la comunidad no solo de la carrera de pedagogía sino para toda la población de la ENEP Acatlán para que conozca el trabajo que realiza la SIAP y que pueda ofrecer alternativas que acordes a su carrera o disciplina de estudio propongan y se adapten a la misión de la Sala de Intervención. Así como todo lo relacionado a los requisitos para ser parte de esta comunidad.
  
- Continuidad óptima y funcional para el taller de padres.

- Capacitación a prestadores que ingresan a la Sala de Intervención. Retomando ideas sobre responsabilidad, organización del material, funciones y calendarización de fechas importantes y actividades para cada uno de ellos.
  
- Procesos viables y adecuados de selección en recursos humanos.
  
- Intercambios académicos con otras instituciones relacionadas al trabajo de la SIAP.
  
- Seguimiento de niños atendidos en la SIAP.
  
- Formatos para un mejor control en la condición de atención para prestadores que ofrecen intervención y registrar a la población que atienden o deja de ir a la SIAP.
  
- Incrementar el horario de atención y de prestadores en el horario matutino.
  
- Programación y planeación en fechas y procesos hacia las actividades que se realicen en la SIAP
  
- Participación en las actividades generales de la SIAP (limpieza, eventos internos o externos a la ENEP Acatlán, invitaciones de participación en otras instituciones) sin descuidar las labores de cada prestador de Servicio Social.
  
- Mejora continua.

A continuación presento el cuestionario que se aplicó a los padres de familia:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN".  
DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PEDAGOGÍA.  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA (SIAP)

FOLIO:

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca del desempeño del prestador de servicio social profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP). ENEP Acatlán UNAM. Le pedimos responda sinceramente a cada pregunta, para que podamos ofrecerle un mejor servicio.

Las respuestas y comentarios son información confidencial, que será utilizada con fines de investigación y mejora continua para la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. Agradecemos su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Nombre del niño atendido \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

- 1.-¿Cómo se enteró de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP)?
- 2.-¿Desde cuando acude usted con su hijo a las intervenciones?
- 3.-¿Cuánto tiempo transcurrió para que le dieran cita a partir de que la pidió? Fecha.
- 4.-¿Qué problemática educativa presenta su hijo?
- 5.-¿Ha notado usted mejoría en su hijo a partir de que acude a la SIAP? Describalo.
- 6.-¿Cómo considera usted el desempeño que ha tenido la persona que atiende a su hijo? ¿por qué?

Marque con una X, lo que a su consideración ha sido el desempeño del Prestador que atiende a su hijo.

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Pésima
El trato que he recibido por parte del Prestador que atiende a mi hijo es:					
La forma en como realiza sus intervenciones son:					
Considero que la relación que lleva con mi hijo es:					
La comunicación que tengo con el prestador es:					
Los conocimientos con los que cuenta para atender a mi hijo son:					
La actitud al prestar el servicio por parte del Pedagogo ha sido:					
El servicio que ofrece la SIAP es:					

**Comentarios y Sugerencias**

---

---

El objetivo que persigue el cuestionario anterior apremia identificar la visión que muestran los padres de familia hacia la atención y servicio que presta la SIAP. La opinión de los padres de familia nos sirve para identificar y atender las necesidades que como institución no podemos observar en nuestras actividades cotidianas. Y así poder agilizar los procesos que se realizan en la SIAP.

La pregunta numero uno representa el medio en que se han enterado de la SIAP, y de los servicios que está ofrece. 11 opiniones de las 14 que pudieron recabarse se enteraron de la Sala de Intervención por medio de amigos y familiares, alguno de ellos laboran en la ENEP Acatlán, una solamente llegó a pedir informes motivada por la problemática que presentaba su hijo en la escuela y en casa, dos más se enteraron por medio de la escuela donde estudia su hijo, estas vinculadas de alguna manera con el servicio que la Sala ha ido desempeñando durante años con las escuelas de la zona aledaña a la ENEP Acatlán.

Otro dato importante de este cuestionario aplicado a los padres de familia es que nos servirá para conocer el tiempo promedio en que se ofrece el servicio a partir de que lo solicitan, además del lapso en que se presta el servicio y se atiende a los niños en la SIAP.


 Tiempo transcurrido a partir de que solicito cita en la SIAP.  
 Tiempo que lleva acudiendo a la SIAP.

Un año.									+					
9 meses.						+	+				+			
8 meses.	+												+	+
6 meses.	+	+	+	+				+		+				
4 meses.					+			+						
3 meses.				+	+							+		+
1 mes.						+			+		+	+		
2 semanas.		+											+	
1 semana.					+			+		+				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Tabla. 1.5. Datos obtenidos de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. A partir de Junio del 2003.

Los resultados que arroja la tabla anterior nos muestran en promedio el tiempo que tardamos como institución en atender a los niños que presentan algún tipo de problema educativo a partir de que solicitan el servicio. Este es de uno a seis meses cuando se ofrece la oportunidad de programar una cita con los prestadores de Servicio Social Profesional y comienza el proceso de evaluación para conocer e informar sobre la presencia de algún tipo de problemática ya sea educativa o psicológica y posteriormente atenderlo en nuestras instalaciones o canalizarlo al CUSI (Centro universitario de Salud Integral) de la FES Iztácala de la UNAM.

Otro dato importante de esta tabla es el periodo de tiempo en se lleva atendiendo a los niños que presentaron algún tipo de problemática este se dispara hasta a un año en que se ha atendido este caso, y cuyo periodo promedio de atención en tiempo es de 6 a 8 meses.

Habría que programar y darle un mejor seguimiento de la atención tanto cualitativa como cuantitativamente que ofrecen los prestadores con intervenciones programadas, así como un registro y control histórico de atención en número de niños que han atendido los prestadores.

Con relación a las preguntas 5 y 6 del cuestionario aplicado; estas se enfocan hacia la percepción que tiene el padre de familia con relación al avance mostrado por sus hijos a partir de que han sido atendidos en la SIAP. El análisis de las respuestas obtenidas proyectan resultados favorables ya que un 100% reconoce un avance significativo tanto en sus relaciones sociales y personales como en su comportamiento y aprovechamiento académico a partir de la atención y recomendaciones de los PSSP (Prestadores de Servicio Social Profesional). Además de reconocer como buena la actitud, calificar de personas dedicadas, responsables, comprometidas y profesionales con las actividades que realizan con sus hijos.



misión fundamental de esta institución. De manera general agradecen la atención personal y profesional de todos los colaboradores que en ella desempeñan actividades.

Por último, muestro el cuestionario aplicado a los profesores de cada niño atendido, por desgracia no todos mostraron el interés siquiera de contestarlo. Solamente dos profesores contestaron a los cuestionamientos.

El objetivo de hacerles llegar este cuestionario (que los padres de familia hacían el favor de entregarlo al profesor) era conocer como institución si ellos sabían de los problemas que presentaban sus alumnos y que vinculación existía entre la SIAP y los docentes. Además de obtener información acerca del desempeño mostrado por sus alumnos a partir de que han acudido a la SIAP.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN",  
DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PEDAGOGÍA,  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA  
(SIAP)

FOLIO:

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca del desempeño de su alumno en clase a partir de que ha sido atendido en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) de la ENEP Acatlán UNAM.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Escuela: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo se enteró Ud. de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?
2. ¿Cuántas veces ha acudido Ud. a la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?  
¿Mencione a qué?.
3. ¿Conoce usted el trabajo que se realiza en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)? Describalo
4. ¿Conoce usted los tipos de problemáticas educativas que se atienden en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?
5. ¿Cómo identificó que existía un problema educativo en su alumno?
6. ¿Ha observado cambios significativos en la problemática educativa que presentó su alumno a partir de que lo canalizó a la SIAP? ¿Cuáles?
7. ¿Qué beneficios tiene para la comunidad el servicio que presta la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?
8. Comentarios y Sugerencias.

Agradezco su colaboración y tiempo dedicado para la realización de este cuestionario.

En futuras evaluaciones habrá que mantener un control más estricto e información específica a los docentes de cada niño que presenta dificultades en aprendizaje, para que el trabajo realizado por los PSSP sea continuo y significativo para el niño que es atendido.

Una propuesta para obtener la información requerida, será la interlocución del tutor entre el docente, su institución educativa y la SIAP; este formato servirá como seguimiento y verificación de los objetivos planteados por la planeación de cada PSSP y notar si se han cumplido o no.

Como lo mencioné anteriormente, solamente los profesores de dos niños mostraron interés en responder a los cuestionamientos realizados; es preocupante más no significativo estos datos por el número de niños que se atienden en la SIAP y el número de cuestionarios contestados ya que no representa la opinión de este importante sector para la conclusión de este reporte de investigación. Es inquietante a partir de que ambas opiniones muestran un desconocimiento total hacia las actividades que realiza la SIAP, están enterados de que sus alumnos asisten a intervención psicopedagógica pero no se ha tenido comunicación ni acercamiento para trabajar conjuntamente ante los resultados mostrados.

La forma en que ambos profesores han identificado la problemática presentada es mediante la observación, por la forma de relacionarse e interactuar con el conocimiento, así como de la evaluación de sus actividades cotidianas.

Las respuestas que se relacionan a la pregunta número 6, no corresponden con los resultados que se han tenido del trabajo cotidiano de los PSSP y de la misma opinión de los padres de familia; pues ambas respuestas indican un proceso negativo, ya que no identifican avances significativos por el trabajo que realiza la SIAP;

En síntesis; por la forma en que respondieron los cuestionarios que se enviaron a los profesores de los niños que atendemos en la SIAP se nota un desinterés total hacia las actividades y el trabajo que profesionales de la educación realizan para atender los problemas que en materia de educación afectan a sus alumnos, se necesita de la colaboración de todas las instituciones (familia, escuela, sociedad, Universidad) que influyen en su formación integral como ser humano, no estamos tratando con mercancía ni objetos, ni defendemos intereses opuestos, solamente ofrecemos alternativas de solución que no se brindan en sus escuelas y ese interés en participar e involucrarse para atender el problema es nulo por parte de las Escuelas y profesores de los niños.

El presente proyecto de evaluación tiene la finalidad de mostrar e institucionalizar los elementos teóricos-prácticos que fundamenten la viabilidad y funcionalidad de un proyecto como la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica, es importante en toda evaluación diagnóstica, involucrar todos los elementos que influyen en la formación del niño que atendemos en la SIAP, tesis que se a tratado de exponer tomando la opinión de estos sectores como la familia, la escuela y los mismos PSSP que atienden a los niños.

Como se menciona a lo largo del trabajo estos modelos de evaluación tienen estas características:

Son independientes, comprometidos con unos principios y con valores.

Cualitativa y no meramente cuantificables, la argumentación metodológica tiende a presentarse desde una visión cualitativa, importa el resultado pero sobre todo el proceso.

Son prácticos, tienen la finalidad de mejorar el programa a través de su comprensión, funcionamiento y resultados. Este se ha caracterizado por ser un proyecto que incluye a todos los sujetos pedagógicos.

El objetivo de la investigación cualitativa es la comprensión, centrando la indagación en los hechos; mientras que la investigación cuantitativa fundamentará su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación.

La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas<sup>25</sup>.

Una evaluación global ha de interesarse tanto por el proceso como por el resultado. Mediante el análisis del proceso, los investigadores han llegado a distinguir dos objetivos distintos a los que aplicaremos a denominaciones diferentes. La finalidad primera del proceso estriba en comprobar: describir el contexto y la población del estudio, descubrir el grado en el que se ha llevado a cabo el tratamiento o programa, proporcionar una retroinformación de carácter inmediato y de un tipo formativo.

La segunda finalidad del proceso estriba en la explicación causal: descubrir o confirmar el proceso mediante el cual el tratamiento alcanza el efecto logrado. Naturalmente, la medición del efecto del programa es el resultado total o valoración del impacto.

A continuación presento el modelo general de evaluación para Prestadores de Servicio Social Profesional:

---

<sup>25</sup> (Taylor y Bogdan, 1986, Pág.. 24).



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN".  
 DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
 PROGRAMA DE PEDAGOGÍA.  
 SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA (SIAP)

FOLIO:

Modelo de Evaluación sobre el desempeño de Prestadores de Servicio Social Profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP). ENEP Acatlán UNAM.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

- 1.- ¿De qué Preespecialidad eres?
- 2.- ¿Has tenido algún tipo de experiencia en Intervención Pedagógica?. Descríbela
- 3.-Cuanto tiempo transcurrió a partir de que iniciaste tu Servicio en la SIAP para que registraras tu Proyecto en Servicio Social.
- 4.- ¿Antes de ingresar, conocías el trabajo realizado en la SIAP?

SI  NO Descríbelo:

5.- ¿Qué fue lo que te interesó para prestar tu Servicio Social Profesional en la SIAP?. jerarquiza las opciones:

1. La oferta de titulación rápida
2. Aplicar lo aprendido durante la carrera
3. Porque ahí lo realizan mis amigos.
4. Contribuir al fortalecimiento de la SIAP.
5. Aprender a realizar una intervención psicopedagógica.
6. Otro (menciónalo).

1.	2.	3.
4.	5.	6.

	1. Solamente a realizar intervención psicopedagógica	2. Cumplir con mi proyecto de titulación.	3. . Apoyar en las actividades de la SIAP.	4. Todas las anteriores	5. Otras. (menciónalas)
6.- ¿A que tipo de actividades te comprometiste en Servicio Social? Puedes marcar más de una opción.					
7.- ¿Cuáles son las tareas que realizas en la SIAP? Puedes marcar más de una opción.					

8.- ¿Cuáles son las necesidades educativas más frecuentes en la SIAP?

9.-¿En que problemáticas presentadas has intervenido en la SIAP?

10.-¿Cómo planeas tu intervención?

11.-¿Cuántos niños atiendes semanalmente en la SIAP?. *Anexa tu plan de trabajo.*

12.-¿Cuántos niños has dado de alta de la SIAP?.

*Marca una sola categoría por reactivo.	SIEMPRE	GENERALMENTE	OCASIONALMENTE	CASI NUNCA
13.- Conozco y manifiesto la misión, valores y objetivos de la SIAP.				
14.-Entrego en tiempo y forma a mi asesora y coordinadoras de la SIAP, así como a servicio social mis informes bimestrales.				
15.- Soy puntual en mis horarios establecidos de entrada e intervención.				
16.-Muestro inquietud en participar y contribuir en las actividades que se realizan en la SIAP.				
17.- Mi toma de decisiones se basa en la consulta con mis compañeros y asesores para un mejor diagnóstico.				
18.- Cumplo cabalmente con los objetivos que me encomiendan en la SIAP.				
19.-Aprovecho al máximo los recursos físicos y materiales con los que cuenta la SIAP.				

20.-¿Qué satisfacciones y logros has tenido como prestador de Servicio Social en la SIAP?

21.-¿Qué deficiencias y debilidades has tenido como prestador de Servicio Social Profesional?

22.-¿Qué recomendaciones a los próximos prestadores que van a iniciar su Servicio Social en la SIAP?

23.-Indica que áreas fortalecerías en la SIAP y ¿porqué?

24.-Comentarios y sugerencias.

AGRADEZCO TU COLABORACIÓN Y TIEMPO BRINDADO...

El formato anterior, se basa a partir de la correlación entre la metodología y la fundamentación teórica presentada en este informe, el sistema de redes establecida por la red A (datos estadísticos), red B (Desempeño) y red C (Proceso Educativo), son las categorías que se muestran en cada uno de los reactivos del formato general, se pueden identificar preguntas que pueden ser medibles a partir de la frecuencia estadística y análisis en cada una de sus respuestas 4,5,6,7,13-19, pero también da cuenta de una manera cualitativa en el análisis e interpretación de la respuesta en las preguntas abiertas.

Los aspectos cuantitativos son integrados por el diagnóstico realizado, donde se categorizan los indicadores de cobertura, eficiencia y eficacia del servicio, obtenidos de cada formato aplicado a los padres de familia y profesores.

La interpretación y análisis de cada respuesta, se determina en el supuesto evaluativo de la noción de comparabilidad, fundado en los objetivos del programa, lo que se pretende que sea, y lo que realmente es, sustentado en la comparación objetiva entre el deber ser y la realidad institucional.

La relación que se establece teóricamente entre el modelo y la teoría de la evaluación, parte desde las concepciones básicas de Cronbach en 1963, quien establece que la comunicación entre los sujetos pedagógicos para informar lo que sucede y lo que se debe hacer determinará la toma de decisión. En 1967, Michael Scriven, es el primero en enfocarse no solo en los resultados, sino en el proceso, constituye la estructura de la evaluación sumativa (cuantitativa) y la formativa (cualitativa), elemento destacado en el modelo de evaluación que presento, he determinado partir de objetivos para este informe ya que se pretende lograr una mejora continua con la consolidación e ideología de una cultura evaluativa con las metas previamente establecidas, modelo creado por Ralph Tyler en 1949.

La influencia real y conexión entre mi formación para determinar el eje central de este proyecto, se enmarca por la idea de la mejora continua, basada en una evaluación holística, presentada inicialmente por Brian Macdonald y Robert Stake, en 1971 y 1975 respectivamente, quienes utilizan una metodología plural y naturalista en la recogida de la información, influencia aplicable en el proyecto; considero que se debe ser parte para que la validez del modelo sea más objetiva.

Daniel Stufflebeam (1971,1972,1987), es quien determina esa constante y reiterativa idea de la metaevaluación, a lo largo del proyecto he sido constante con la idea de que el proceso evaluativo se consolida por la metaevaluación, esta debe ser continua por que ofrecerá condiciones reales de mejora, de toma de decisiones y cambio.

Debo resaltar, la labor que investigadores mexicanas han realizado por fundamentar la evaluación educativa aplicada a nuestra sociedad, y cuyos modelos también han sido influencia en este proyecto, Raquel Glazmán presenta en su libro "Evaluación y Exclusión en la Enseñanza Universitaria" diversas formas de establecer evaluación educativa en planes y programas de estudio, instituciones, profesores, alumnos. Y Guillermina Waldegg, investigadora del CINVESTAV del Instituto Politécnico Nacional, cuya determinación y reflexión sobre la evaluación en nuestro país, tiene mayor interés político que de mejora.

Los criterios de pertinencia, equidad y funcionalidad, se establecen a partir de la propuesta final, donde se conjugan todos los elementos descritos, consiguiendo establecer bases sólidas para futuros proyectos de evaluación educativa no solo en la Sala de Intervención, sino en sus programas especiales de docencia, cultura e investigación, función de la Universidad Nacional.

## H) PROPUESTA FINAL

La práctica de la evaluación requiere de una fundamentación teórica que deje plantearla, como una acción meramente instrumental en la que los usuarios enfatizan instrumentos, categorías o indicadores. Se requiere una base de posturas teóricas que respalden tales prácticas; y además incorporar nuevos modelos teóricos que permitan evaluar todos los aspectos posibles vinculados con el quehacer educativo.

Incorporar modelos que sustenten el evaluar desde la estructuración interna y la operación de las organizaciones (modelo racional), pasando por las posturas que ponen el acento en los actores institucionales (modelo de sistemas naturales) hasta las posturas que enfatizan la relación de la institución con su ambiente (modelo de sistemas abiertos).

Se propone que la evaluación sea una tarea donde confluyan diferentes modelos teóricos que orienten por un lado, el qué evaluar y por el otro, la elección de la metodología más apropiada. Desde una perspectiva multimétodo surge la posibilidad de evaluar en una institución educativa:

- Sus objetivos institucionales.
- Su funcionamiento interno.
- Sus necesidades organizacionales.
- Su relación con el entorno.
- Su capacidad de adaptación a entornos cambiantes.
- La manera en que se efectúa el procesamiento de información.
- La cultura escolar.
- Los procesos de cambio.
- El clima motivacional de sus integrantes, es decir, la existencia de conflictos, niveles de satisfacción, motivación y compromiso, el grado de involucramiento con los objetivos institucionales.

Una de las imágenes que es importante enfatizar en la evaluación de las instituciones educativas es la de la escuela como una cultura, metáfora que centra nuestra atención en la necesidad de evaluar las percepciones de sus integrantes al respecto de una serie de factores de la misma institución: su funcionamiento interno, la calidad de vida, etcétera.

Desde esta metáfora de la escuela como cultura se sugiere la realización de estudios sobre clima y cultura organizacional.

Los estudios de clima organizacional permiten hacer un diagnóstico de una amplia variedad de elementos organizacionales y contextuales a través de la perspectiva de los integrantes de la comunidad escolar.

Los estudios sobre cultura organizacional permiten evaluar cuáles son las perspectivas de los integrantes respecto de la cultura académica que prevalece en la institución: aspectos como el estilo de liderazgo, los criterios de éxito institucional, los propósitos de la formación, el tipo de orientación hacia el cambio, entre otros aspectos.

Enfatizar la importancia de considerar la perspectiva de los actores institucionales en la evaluación. En el caso del prestador de Servicio Social sea profesional u obligatorio en la SIAP es necesario acceder a conocer qué sucede con él en su ámbito de trabajo cotidiano, conocer cuáles son sus motivaciones, sus expectativas y satisfacciones. Pero no solamente hay que evaluarlo para conocerlo. De ser objeto de evaluación, es necesario que se convierta en sujeto de la evaluación, que participe para que analice su ámbito de trabajo y pueda hacer propuestas que lo mejoren.

En esta idea de convertir al prestador de Servicio Social en sujeto de la evaluación, se sugiere que los resultados de la evaluación, cualquiera que sea su modalidad, sean puestos a disposición de los integrantes de la institución,

propiciando su discusión y análisis; los resultados de estas acciones pueden ser elementos para el mejoramiento del servicio educativo.

Para ello es necesario crear al interior de la SIAP una infraestructura de información sobre resultados de la evaluación que pueda ser accesible a los interesados, especialmente a los integrantes de las comunidades escolares.

También es importante conocer la opinión de nuestra población atendida (niños y padres de familia); conocer su opinión y expectativas sobre la calidad de vida. Se sugiere realizar estudios periódicos que permitan conocer la perspectiva de los estudiantes respecto a la calidad de las experiencias educativas que la SIAP diseña e implementa para ellos.

Lo expuesto llama la atención hacia la necesidad de que la evaluación preste mayor atención a la calidad de vida en los ámbitos educativos.

Dirigir la atención hacia la evaluación periódica de los procesos académicos y administrativos que se desarrollan en las instituciones educativas, destacando la importancia del contexto organizacional en los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, que es otro elemento que aportan los estudios sobre el clima organizacional. Esto permitirá ir más allá del actual énfasis en la evaluación de insumos y resultados.

Es importante que se reconozca en la acción evaluativa que el contexto organizacional y administrativo tiene un peso específico en la calidad de los resultados educativos y que no solamente es asunto de los directamente implicados: Quienes realizan la intervención psicopedagógica y los niños atendidos.

Algunos aspectos del contexto organizacional y administrativo que se sugiere evaluar son los siguientes:

- Los procesos de planeación.

- Los sistemas de información que apoyan la actividad cotidiana.
- La asignación de los recursos académicos.
- La administración de la matrícula.
- Los programas de desarrollo institucional propuestos por los prestadores y administrativos.
- Los procesos de reclutamiento y selección.
- La evaluación y reconocimiento de la eficiencia en la intervención.
- El tipo de servicios de apoyo académico que se ofrece a los prestadores.

Finalmente, una idea que se quiere destacar es la importancia de valorar los elementos subjetivos que están presentes en la vida cotidiana de la SIAP. Hemos valorado de manera importante los aspectos objetivos, lo que se puede ver y medir. Tienen su propio peso específico y no se trata de eliminarlos, sino de acompañarlos de la evaluación de elementos cualitativos que en conjunto, permiten una mejor comprensión de la realidad de nuestra SIAP.

No podemos ignorar que las instituciones educativas están integradas por personas, seres humanos concretos que piensan, opinan, sienten, que no sólo poseen conocimientos y habilidades, sino también emociones, miedos, temores, sueños, planes, etcétera.

La dificultad para evaluar los elementos subjetivos de la realidad escolar no necesariamente tiene que conducir a olvidarlos o negarlos. En todo caso se tratará de diseñar estrategias de evaluación apropiadas.

Para apoyar esta última sugerencia, es interesante la definición que hace Arredondo Galván acerca de la evaluación:

"La evaluación es una tarea esencialmente cualitativa: indaga sobre los valores y sobre el sentido y significación de las cosas, con objeto de proponer una apreciación o una estimación, así como para construir y proporcionar una explicación o interpretación. La

evaluación se ubica en la dimensión histórico-social, se aboca a un análisis de los casos o situaciones particulares y no soslaya el problema de la heterogeneidad".

En resumen, las propuestas hechas tratan de enfatizar que la evaluación no debe ser solamente una cuestión técnica desarrollada por especialistas, sino una acción guiada teóricamente y sobre todo, una acción compartida con los integrantes de la comunidad escolar.

Quisiera concluir con las recomendaciones de seguimiento y aplicación de este proyecto para su uso y manejo; cumpliendo con los objetivos iniciales de implementación y ejecución, para que esté sea el inicio de una serie de evaluaciones que como institución debemos a la sociedad y a la Universidad Nacional con la consigna de una mejora continua.

Actividad	Responsable	Fecha de Aplicación
1. Planear, organizar y difundir información para la comunidad no solo de la carrera de pedagogía sino para toda la población de la ENEP Acatlán para que conozca el trabajo que realiza la SIAP y que ofrezca alternativas interesantes que acordes a su carrera o disciplina de estudio propongan y se adapten a la misión de la Sala de Intervención. Así como todo lo relacionado a los requisitos para ser parte de esta comunidad.	Coordinadoras de la Sala de Intervención y Coordinación de Pedagogía.	

<p>2. Curso introductorio de aplicación y ejecución de los formatos de evaluación e interpretación de la información para los nuevos prestadores de Servicio Social con la preespecialidad de Planeación y Administración Educativa.</p>	<p>Coordinadoras de la Sala de Intervención.</p>	
<p>3. Propuesta y valoración de proyectos relacionados con Evaluación que puedan desarrollar los Prestadores de Servicio Social con la preespecialidad de Planeación.</p>	<p>Coordinadoras de la Sala de Intervención y prestadores de Servicio Social.</p>	
<p>4. Se propone que la evaluación de prestadores de Servicio Social sea anual (ya que es el periodo de prestación de cada uno) además de que es tiempo para llegar a conclusiones más objetivas y tomar mejor las decisiones para atender las necesidades que se puedan presentar.</p>	<p>Coordinadoras de la Sala de Intervención. Prestador(es) encargados de la evaluación</p>	
<p>5. Programar juntas mensuales cuya propuesta de orden del día contenga informes de actividades semanales, cumplimiento de actividades calendarizadas anteriormente y nuevos acuerdos de necesidades inmediatas.</p>	<p>Coordinadoras de la Sala de Intervención. Prestador(es) encargados de la evaluación</p>	

## H ) BIBLIOGRAFIA.

1. ANGUERA, Argilaga; María Teresa. "Manual de Prácticas de Observación" ED. Trillas. México. 1991.
2. ÁVILA Cano, Arturo. "Reconocimiento a la SIAP (Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica). del campus Acatlán". Gaceta Informativa de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, UNAM. num. 22. Noviembre de 2000. Pág. 18-19.
3. BLANCHET; Alain. Et. al. "Técnicas de investigación en ciencias sociales". ED. Narcea. Madrid, España. 1989.
4. KENT; Serna, Rollin. "Calidad y Evaluación en la Educación Superior". Documento Departamento de Investigaciones Educativas (DIE) del CINVESTAV – IPN. Documento DIE 49. México DF. Septiembre de 1996.
5. CARRIÓN Carranza, Carmen. "Valores y Principios Para Evaluar la Educación". Revista Educación 2001. Revista de Educación Moderna Para una Sociedad Democrática y Justa. num. 79. Diciembre 2001.
6. CARRION; Carranza, Carmen. "Desarrollo del Concepto de Calidad"
7. CASILLAS, Muñoz; Ma. De Lourdes. "Los Procesos de Planeación y Evaluación". Ed. ANUIES, México, 1997.
8. COOK, T. D. "Métodos Cualitativos y cuantitativos en Investigación Evaluativa". Ed. Morata. Madrid. Tercera reimpresión. 2000.
9. "Criterios de Evaluación en la Investigación Educativa: Impacto en la Producción de tres unidades de Investigación Educativa (CESU-UNAM, DIE-CINVESTAV-IPN, DPTO DE INVESTIGACIONES-UPN) de la Ciudad de México Durante el Periodo de 1995-1999". Tesis Profesional para obtener la Lic. En Pedagogía: Rodríguez Reyes Grisel; Santiago Benítez Gisela. Asesor: Lic. Lilia Beatriz Ortega Villalobos. ENEP Acatlán UNAM, Julio 2002.
10. GIMENO; Sacristán, José. "La Pedagogía por Objetivos" 4.ed. Madrid, España, ED. Morata 1986.
11. GIMENO; Sacristán, José. "Docencia y Cultura Escolar" Reformas al Modelo Educativo. Ed. Lugar Editorial. Buenos Aires, Argentina 1997.

12. H. WEISS, Carol. "Investigación Evaluativa" – Métodos para Determinar la Eficiencia de los Programas de Acción-. Ed. Trillas. México tercera reimpresión. 1982.
13. PACHECO; Méndez, Teresa. DIAZ, Barriga. Ángel. (coordinadores) "Evaluación Académica" . ed. Fondo de Cultura Económica, México DF. 2002.
14. "Evaluación Centrada en Criterios e indicadores de Calidad". Dirección General de Educación Básica. SEP. 1999.
15. Gaceta UNAM. "Atender Problemas Relacionados con el Lenguaje, tarea del Programa de Pedagogía en Acatlán". 3 de julio de 2000.
16. GALLARDO, Ruiz; et. Al., "Manual de Logopedia Escolar". Ed. Aljibe; España 1993.
17. GLAZMAN; Nowalski, Raquel. "Evaluación y Exclusión en la Enseñanza Universitaria" ED. Paidós Educador. México DF. Primera Edición. 2001.
18. GUEVARA; NIEBLA, GILBERTO. (compilador). "La Catástrofe Silenciosa" ED. Fondo de Cultura Económica, México DF. Quinta reimpresión 2001.
19. JUÁREZ; Rosas, Ana Maria. "La Evaluación Educativa en la Formación de los pedagogos". Tesis Profesional para obtener la licenciatura en Pedagogía. Asesor. Lic. Ma. De los Ángeles Trejo. ENEP Acatlán. UNAM. México 1996.
20. "Historia de la Educación" Martínez, Roca. Barcelona, España. 1996.
21. LARROYO; Francisco, "Historia General de la Pedagogía". Ed. Porrúa. México D.F. 1980. 800 pp.
22. LOPEZ; Castillo, Aurora. "Propuesta de un modelo de Evaluación para Programas de Educación no Formal". Tesis Profesional para obtener la licenciatura en Pedagogía. ENEP Acatlán UNAM. México 1987.
23. MARTINEZ; Rodríguez, Juan Bautista. "Evaluar la Participación en los Centros Educativos" ed. Escuela Española. Madrid, España. 1998. 473 pp.
24. MONEDERO; Moya, Juan José. "Bases Teóricas de la Evaluación Educativa". Ed. Aljibe. Madrid España, 1998.
25. "Normas de Evaluación para Programas, Proyectos y Material Educativo" Joint Committe on Standars for Educational Evaluation. ed. Trillas, 1988. México D.F.

26. Programa de Fortalecimiento y Consolidación de Proyectos de Servicio Social Comunitario 1999, 2000 y 2001. ANUIES – SEDESOL – SEP – FF. Documento Interno de trabajo de la SIAP (Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica) ENEP Acatlán UNAM. Septiembre de 2002.
27. REVUELTAS; Peralta, Andrea. "Las Transformaciones del Estado en México. Un Neoliberalismo a la Mexicana". México. UAM-Xochimilco, 1996.
28. RODRÍGUEZ, Gómez; Gregorio. et. al. "Metodología de la Investigación Cualitativa". Ed. Aljibe. España 1999.
29. ROSALES, Carlos. "Evaluar es Reflexionar sobre la Enseñanza" Narcea Ediciones. 1990, Madrid, España.
30. SANDOVAL; Botello, Armando. "La Evaluación curricular: una comparación entre la Evaluación de productos y la Evaluación de procesos". Tesis profesional para obtener el título de licenciado en pedagogía. Asesor: Lic. Lucia Herrero González. ENEP Acatlán UNAM. México 2002.
31. SANTOS; Guerra, Miguel Ángel. "Evaluación Educativa 2"; Ed Magisterio Río de la Plata, Buenos Aires, Argentina. 1996.
32. STUFFLEBEAM, L. Daniel. "Manual de Evaluación Educativa" trad. por: Maria Antonieta Casanova. ed. La Muralla. Madrid, España. 1995.
33. TORRES DEL CASTILLO; Rosa Maria. "La Evaluación" Buenos Aires Argentina, ed. Novedades Educativas., 2000.
34. VALLES, Miguel. "Técnicas Cualitativas de Investigación Social". Ed. Síntesis Sociología, Madrid 2000.

## I ) ANEXOS.

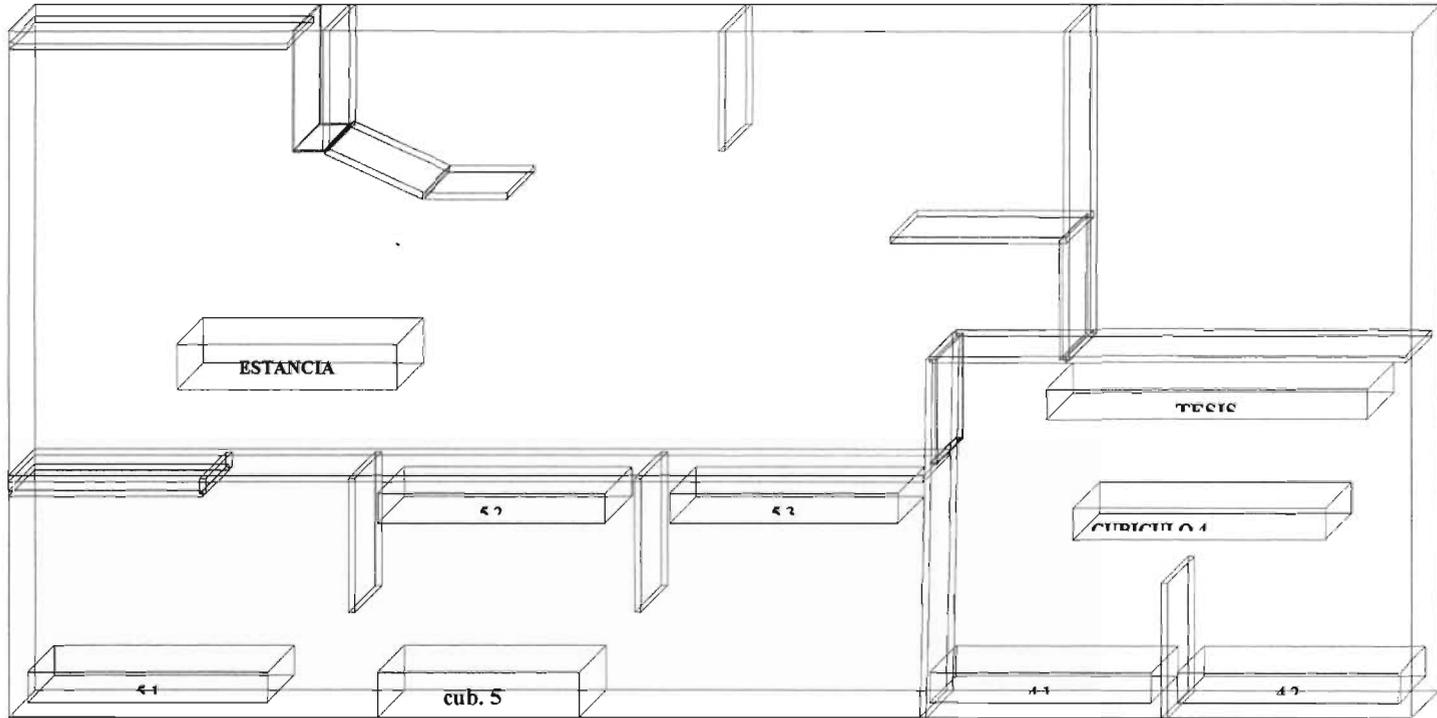


# ANEXO 1

**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA



**Universidad Nacional Autónoma de México**  
**Facultad de Estudios Superiores Acatlán.**  
Ubicación de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP).  
Segundo piso Edificio A-7 Cubículo 106.



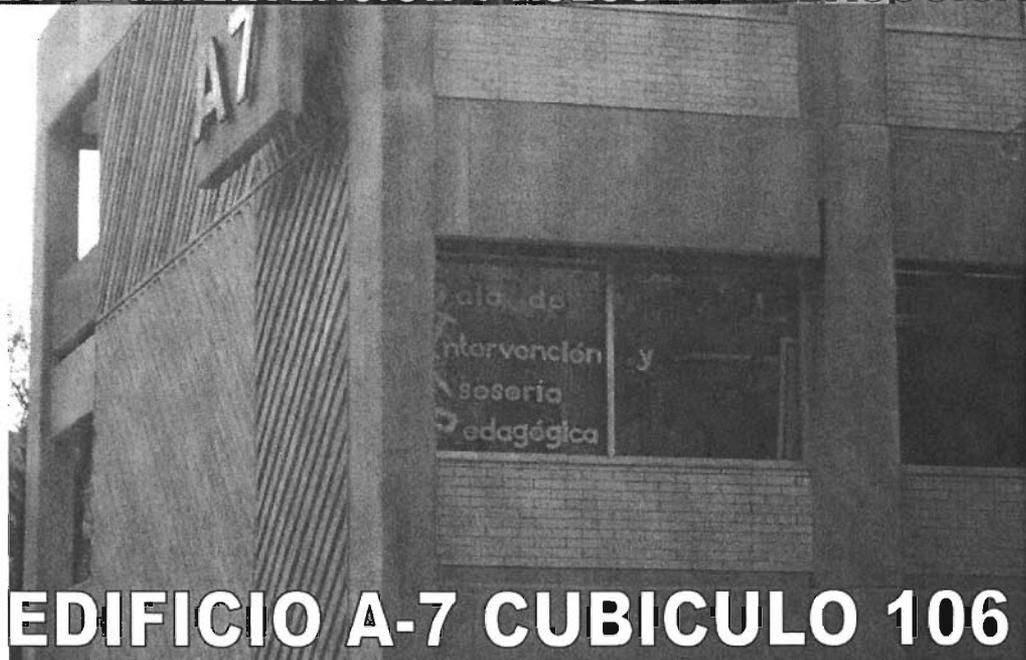
**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**FÁCULTAD DE ESTUDIOS PROFESIONALES**  
**ACATLÁN**

**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA



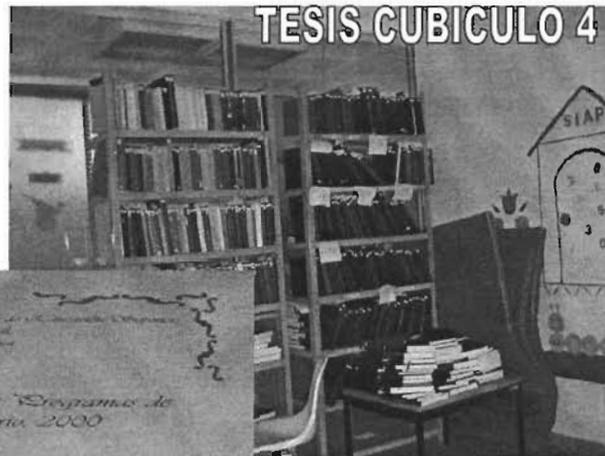
**SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA**



**EDIFICIO A-7 CUBICULO 106**



**ESTANCIA**



**TESIS CUBICULO 4**

Universidad Nacional de Educación e Investigación de Ciencias Exactas  
 de Occidente de México  
 de Occidente de México  
 de Occidente de México

en el marco del Programa de  
*Consolidación y Fortalecimiento de Programas de  
 Servicio Social Universitario 2000*

otorga el presente  
**Reconocimiento**  
 a la *Escuela de Intervención y Acción Educativa*  
 de la *Universidad Nacional Autónoma de México*  
*Escuela Nacional de Estudios  
 Profesionales de Acapulco*

por haber participado en el desarrollo del Programa  
 de Servicio Social Universitario 2000, en el marco del  
 Programa de Consolidación y Fortalecimiento de  
 Programas de Servicio Social Universitario 2000.

Dado en Acapulco de Juárez, Quintana Roo,  
 a los 15 días del mes de mayo del 2000.

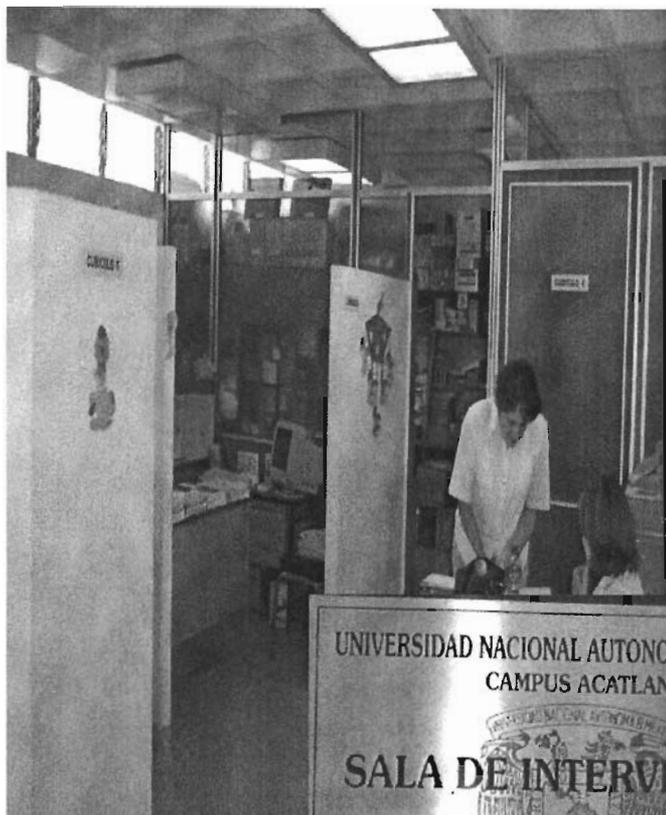


**CUBICULO 5**



**CUBICULO 4**

# ESTANCIA



# MATERIAL DIDÁCTICO





# ANEXO 2

**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN"  
 DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
 PROGRAMA DE PEDAGOGÍA  
 SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORIA PEDAGÓGICA (SIAP)

FOLIO: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información sobre el desempeño de prestadores de servicio social profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP) ENEP Acatlán UNAM.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

1. ¿Quién te informo de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP)?.
2. ¿De qué Preespecialidad eres?..
3. ¿Qué fue lo que te interesó para prestar tu Servicio Social Profesional en la SIAP?. jerarquiza las opciones:

1. La oferta de titulación rápida
2. Aplicar lo aprendido durante la carrera
3. Porque ahí lo realizan mis amigos.
4. Contribuir al fortalecimiento de la SIAP.
5. Aprender a realizar una intervención psicopedagógica.
6. Otro (menciónalo).

1.	2.	3.
4.	5.	6.

4. ¿Habías tenido algún tipo de experiencia en Intervención Pedagógica?. Describe
5. ¿A que tipo de actividades te comprometiste en Servicio Social? jerarquiza la siguientes opciones:

1. Solamente a realizar intervención psicopedagógica.
2. Cumplir con mi proyecto de titulación.
3. Apoyar en las actividades de la SIAP.
4. Todas las anteriores
5. Otras. (menciónalas)

1.	2.	3.
4.	5.	6.

6. ¿Antes de ingresar conocías el trabajo realizado en la SIAP? . Describe
7. ¿Cuáles son las tareas que realizas en la SIAP? Jerarquiza las siguientes opciones:

1. Solamente a realizar intervención psicopedagógica.
2. Cumplir con mi proyecto de titulación.
3. Apoyar en las actividades de la SIAP.
4. Todas las anteriores
5. Otras. (menciónalas)

1.	3.
4.	6.

8. ¿En que horario prestas tu Servicio Social? (Anota días en que asistes y horas por día)
9. ¿Qué tipo de necesidades educativas conoces?
10. ¿Cuáles son las necesidades educativas más frecuentes en la SIAP?
11. ¿En que problemáticas presentadas has intervenido en la SIAP?
12. ¿Cómo planeas tu intervención?
13. ¿Qué tipo de instalaciones y recursos (didácticos o materiales) apoyan tu plan de intervención?.
14. ¿Cuántos niños atiendes semanalmente en la SIAP?. *Anexa tu plan de trabajo.*
15. ¿Cuántos niños has dado de alta de la SIAP?.
16. ¿Qué satisfacciones y logros has tenido como prestador de Servicio Social en la SIAP?
17. ¿Qué deficiencias y debilidades has tenido como prestador de Servicio Social Profesional
18. ¿Qué recomendaciones a los próximos prestadores que van a iniciar su Servicio Social en la SIAP?
19. Indica que áreas fortalecerías en la SIAP y ¿porqué?
20. Comentarios y sugerencias.

AGRADEZCO TU COLABORACIÓN Y TIEMPO DEDICADO...



# ANEXO 3

**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN".**  
**DIVISIÓN DE HUMANIDADES**  
**PROGRAMA DE PEDAGOGÍA.**  
**SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA (SIAP)**

FOLIO:

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca del desempeño del prestador de servicio social profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP). ENEP Acatlán UNAM. Le pedimos responda sinceramente a cada pregunta, para que podamos ofrecerle un mejor servicio.

Las respuestas y comentarios son información confidencial, que será utilizada con fines de investigación y mejora continua para la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. Agradecemos su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Nombre del niño atendido \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

- 1.-¿Cómo se entero de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP)?.
- 2.-¿Desde cuando acude usted con su hijo a las intervenciones?
- 3.-¿Cuánto tiempo transcurrió para que le dieran cita a partir de que la pidió? Fecha.
- 4.-¿Qué problemática educativa presenta su hijo?
- 5.-¿Ha notado usted mejoría en su hijo a partir de que acude a la SIAP? Descríbalo.
- 6.-¿Cómo considera usted el desempeño que ha tenido la persona que atiende a su hijo? ¿por qué?¹

Marque con una **X**, lo que a su consideración ha sido el desempeño del Prestador que atiende a su hijo.

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Pésima
El trato que he recibido por parte del Prestador que atiende a mi hijo es:					
La forma en como realiza sus intervenciones son:					
Considero que la relación que lleva con mi hijo es:					
La comunicación que tengo con el prestador es:					
Los conocimientos con los que cuenta para atender a mi hijo son:					
La actitud al prestar el servicio por parte del Pedagogo ha sido:					
El servicio que ofrece la SIAP es:					

**Comentarios y Sugerencias**

---



---



# ANEXO 4

**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN".  
DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PEDAGOGÍA.  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA  
(SIAP)

FOLIO:

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca del desempeño de su alumno en clase a partir de que ha sido atendido en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP) de la ENEP Acatlán UNAM.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Escuela: \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo se enteró Ud. de la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?
2. ¿Cuántas veces ha acudido Ud. a la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?  
¿Mencione a qué?.
3. ¿Conoce usted el trabajo que se realiza en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)? Descríbalo
4. ¿Conoce usted los tipos de problemáticas educativas que se atienden en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?
5. ¿Cómo identificó que existía un problema educativo en su alumno?
6. ¿Ha observado cambios significativos en la problemática educativa que presentó su alumno a partir de que lo canalizó a la SIAP? ¿Cuáles?
7. ¿Qué beneficios tiene para la comunidad el servicio que presta la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica (SIAP)?
8. Comentarios y Sugerencias.

Agradezco su colaboración y tiempo dedicado para la realización de este cuestionario.



# ANEXO 5

**SIAP**  
SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLÁN".  
 DIVISIÓN DE HUMANIDADES  
 PROGRAMA DE PEDAGOGÍA.  
 SALA DE INTERVENCIÓN Y ASESORÍA PEDAGÓGICA

(SIAP)

FOLIO:

Modelo de Evaluación sobre el desempeño de Prestadores de Servicio Social Profesional en la Sala de Intervención y Asesoría Pedagógica. (SIAP). ENEP Acatlán UNAM.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

- 1.- ¿De qué Preespecialidad eres?
- 2.- ¿Has tenido algún tipo de experiencia en Intervención Pedagógica?. Describe la
- 3.-Cuanto tiempo transcurrió a partir de que iniciaste tu Servicio en la SIAP para que registraras tu Proyecto en Servicio Social.
- 4.- ¿Antes de ingresar, conocías el trabajo realizado en la SIAP? .

SI  NO Describe lo:

5.- ¿Qué fue lo que te interesó para prestar tu Servicio Social Profesional en la SIAP?. jerarquiza las opciones:

1. La oferta de titulación rápida
2. Aplicar lo aprendido durante la carrera
3. Porque ahí lo realizan mis amigos.
4. Contribuir al fortalecimiento de la SIAP.
5. Aprender a realizar una intervención psicopedagógica.
6. Otro (mencionalo).

1.	2.	3.
4.	5.	6.

	1. Solamente a realizar intervención psicopedagógica	2. Cumplir con mi proyecto de titulación.	3. . Apoyar en las actividades de la SIAP.	4. Todas las anteriores	5. Otras. (mencionalas)
6.- ¿A que tipo de actividades te comprometiste en Servicio Social? Puedes marcar más de una opción.					
7.- ¿Cuáles son las tareas que realizas en la SIAP? Puedes marcar más de una opción.					

- 8.- ¿Cuáles son las necesidades educativas más frecuentes en la SIAP?
- 9.-¿En que problemáticas presentadas has intervenido en la SIAP?
- 10.-¿Cómo planeas tu intervención?
- 11.-¿Cuántos niños atiendes semanalmente en la SIAP?. *Anexa tu plan de trabajo.*

12.-¿Cuántos niños has dado de alta de la SIAP?.

*Marca una sola categoría por reactivo.	SIEMPRE	GENERALMENTE	OCASIONALMENTE	CASI NUNCA
13.- Conozco y manifiesto la misión, valores y objetivos de la SIAP.				
14.-Entrego en tiempo y forma a mi asesora y coordinadoras de la SIAP, así como a servicio social mis informes bimestrales.				
15.- Soy puntual en mis horarios establecidos de entrada e intervención.				
16.-Muestro inquietud en participar y contribuir en las actividades que se realizan en la SIAP.				
17.- Mi toma de decisiones se basa en la consulta con mis compañeros y asesores para un mejor diagnóstico.				
18.- Cumplo cabalmente con los objetivos que me encomiendan en la SIAP.				
19.-Aprovecho al máximo los recursos físicos y materiales con los que cuenta la SIAP.				

20.-¿Qué satisfacciones y logros has tenido como prestador de Servicio Social en la SIAP?

21.-¿Qué deficiencias y debilidades has tenido como prestador de Servicio Social Profesional?

22.-¿Qué recomendaciones a los próximos prestadores que van a iniciar su Servicio Social en la SIAP?

23.-Indica que áreas fortalecerías en la SIAP y ¿porqué?

24.-Comentarios y sugerencias.

AGRADEZCO TU COLABORACIÓN Y TIEMPO BRINDADO...