la evaluación de la calidad en los centros de educación especial. una prueba piloto*

josep font, elisabeth alomar y joana mas**

CPT l'Estel, Universitat de Vic y Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna (URL)

En los últimos años, el campo de la educación especial o de atención a las personas con discapacidad ha mostrado una creciente preocupación para la evaluación de los servicios (escolares, residenciales, laborales, etc.) y para identificar la calidad de los mismos. No vamos a extendernos en les aspectos teóricos ni en los distintos modelos desarrollados sobre la calidad de vida, ya que se tratan en otro artículo de este mismo número de Siglo Cero. Como resultado de este interés se han elaborado una serie de modelos con el objeto de apoyar estos procesos de valoración. Podemos citar como ejemplos representativos de estos sistemas de evaluación el "Personal Outcome Measures for Children and Youth" (The Council on Quality and Leadership in Supports for People with Disabilities, 2000), "The Periodic Service Review" (Lavigna y col., 1994), "The Program Analysis of Service Systems-PASS 3" (Flynn y col., 1999), "The Program Analysis of Service System's Implementation of Normalization Goals -PASSING" (Flynn y col., 1999), el "Program Quality Indicators" (Meyer y Eichinger, 1994) y el "Autism Program Quality Indicators" (Crimmins, Durand, Theurer-Kaufman y Everett, 2001). Algunos de estos instrumentos examinan los resultados esperados en la vida de la persona, mientras que otros se preocupan de analizar las características de los servicios y los procesos organizativos. Una característica común de todos estos enfoques es su afán para identificar la satisfacción de la persona y su sensibilidad a las necesidades concretas del individuo y sus opiniones.

A partir de la década de los 90, la calidad de los servicios así como la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual constituye uno de los principios unificadores de las políticas y de las prácticas educativas y habilitadoras (Schalock, 1996; Schalock, 1997; Schalock, 2000). Ciertamente, el campo de la discapacidad intelectual ha experimentado profundas transformaciones. Estas transformaciones, que se inspiran en las últimas definiciones de la AAMR (Luckasson y col., 1992; Luckasson y col., 2002) y los documentos de reciente aparición (Thompson y col., 2004), han propiciado una perspectiva diferente sobre la naturaleza de la discapacidad intelectual, el tipo de servicios que estas personas requieren, los apoyos esenciales para mejorar su desarrollo y los resultados que se deben promover y conseguir.

El momento actual nos exige plantear, con claridad y decisión, cuales son las aplicaciones e implicaciones de los principios derivados del nuevo concepto de retraso mental y de la calidad de vida para la atención y educación de las personas con discapacidad.

No es la pretensión de este trabajo mostrar las diversas posibilidades que se derivan de estos nuevos planteamientos. Lo que hemos intentado, básicamente, es estudiar y proponer enfoques e instrumentos de evaluación sobre la calidad de ciertas prácticas en los centros de educación especial, con el objetivo de que sirvan de ayuda para su mejora, para iniciar cambios de perspectiva así como para conseguir que los alumnos reciban

* Ponencia presentada en el "2º Encuentro de Buenas Prácticas FEAPS" celebrado en Valencia los días 21-23 de abril de 2004.

una educación ajustada a sus necesidades y con el mayor grado de excelencia posible.

A pesar de estas circunstancias, no existe en nuestro país demasiada tradición sobre la evaluación de los centros específicos. A excepción de algunas propuestas aisladas (Juan-Espinosa y col., 1992; Giné y Font, 1996), no disponemos de un cuerpo sólido y bien organizado sobre enfoques y sistemas de evaluación de los servicios que atienden a las personas con discapacidad intelectual. Como se describe en el artículo de Climent Giné, es en el marco de la investigación sobre *Servicios y calidad de vida para personas con discapacidad intelectual*[1], llevada a cabo por la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Eduació i de l'Esport Blanquerna por encargo de la FEAPS, que presentamos este artículo. Nuestro objetivo es mostrar los procesos seguidos en la elaboración de los instrumentos de evaluación para los centros de educación especial, exponer la prueba piloto llevada a cabo en dos centros específicos para valorar el grado de pertinencia e idoneidad de los instrumentos y comentar las primeras impresiones de los resultados obtenidos.

Descripción de los instrumentos utilizados

El proceso seguido en la elaboración de los instrumentos para la evaluación de la calidad de los centros de educación especial se ha centrado, en todo momento, en obtener dos tipos de datos complementarios: datos objetivos y datos subjetivos. Resulta de importancia capital que la evaluación de la calidad de vida incluya indicadores subjetivos y objetivos. Esto significa que hay que recoger información tanto de la experiencia subjetiva de la persona (indicadores psicológicos) como de las condiciones objetivas de vida (indicadores sociales y ecológicos). Por esta razón, y de acuerdo con la investigación existente en el campo, los instrumentos que se han elaborado pretenden recoger los dos tipos de información. Concretamente, son los siguientes:

1. Cuestionario para los profesionales.
2. Cuestionario de importancia y satisfacción de los profesionales.
3. Entrevista para los profesionales.
4. Entrevista al director.
5. Cuestionario de importancia y satisfacción de los padres.
6. Ficha de observación.
7. Cuestionario para los alumnos (Cuestionario de calidad de vida de los alumnos de Keith y Schalock, 1995).

Debemos puntualizar que el modelo de evaluación propuesto tiene como objetivo principal valorar las prácticas de los centros de educación especial desde la perspectiva de la calidad y analizar sus fortalezas y debilidades con la intención de establecer planes de mejora. Aunque brevemente, describiremos los distintos instrumentos elaborados.

Cuestionario para los profesionales

El equipo que ha elaborado los materiales de evaluación considera el "Cuestionario para los profesionales" como el instrumento básico y más importante a partir del cual se han preparado los otros cuestionarios y entrevistas. La intención ha sido, desde el principio, articular las dimensiones de Schalock en una serie de subdimensiones e indicadores que fueran representativos de una organización atenta a las características y necesidades de las personas con discapacidad en la etapa escolar.

Otro principio organizador en la fase de elaboración de los instrumentos ha sido la preocupación constante para que estos reflejasen lo que se consideran, en la actualidad, las mejores prácticas educativas. En el contexto de nuestro trabajo se entiende por buenas prácticas educativas el conjunto de criterios que suponen los estándares aceptables para el desarrollo y evaluación de los servicios educativos para los alumnos que presentan discapacidad intelectual. Todos estamos de acuerdo con la calidad y su evaluación. El tema clave reside en como saber si la calidad se da o no en un servicio.

La lógica seguida en la preparación de los instrumentos con el objeto de que respondieran a

[1] El Grupo de Investigación està formado por Climent Giné, Elisabeth Alomar, Ester Borràs, Pilar Carasa, Josep Font, Marga Garcia, Joana Maria Mas y Xavier Vidal.

los criterios de buena práctica y de calidad ha sido la siguiente:

1. Adoptar como modelo teórico y de referencia las dimensiones de calidad de vida de Schalock. Se han definido estas dimensiones y se han dividido en subdimensiones.
2. Establecer para cada subdimensión una serie de indicadores de buena practica. Un indicador se define como "un ítem de información que se recoge a intervalos regulares con la finalidad de conocer el funcionamiento de un sistema" (Fitz-Gibbon, 1996). Hay indicadores de conformidad e indicadores de competencia. En la elaboración de los instrumentos hemos utilizado básicamente indicadores de conformidad (aquellos que nos informan sí se llevan a la práctica determinadas características exigidas).
3. Redactar el contenido de los indicadores a partir de lo que parece que constituye una buena práctica en el campo de la educación especial. Las buenas prácticas pueden tener como referente algunos de los siguientes elementos:

- La información que proviene de la investigación empírica del campo así como de la literatura especializada.
- Las orientaciones que proporcionan determinadas organizaciones internacionales. Por ejemplo, "The International Standards for the preparation and certification of special education Teachers" (1995) del Council for Exceptional Children, o el "Personal Outcome Measure for Children and Youth" (2000) del The Council on the Quality and Leadership for People with Disabilities.
- El conjunto de normas y criterios de obligado cumplimiento que provienen de la normativa legal que rige nuestro sistema educativo.
- Las orientaciones que surgen de los marcos éticos y morales que imperan en la actualidad en nuestro campo.

En el Cuadro 1 se muestran les dimensiones y subdimensiones del cuestionario para los profesionales.

Cuadro 1. Dimensiones y Subdimensiones del Cuestionario para los profesionales

Bienestar emocional	Normativa clara en la escuela y en el aula para favorecer un entorno seguro y respetuoso Valoración social Información y previsión de los acontecimientos diarios Procedimientos para la resolución de conflictos Valoración del estado psicológico emocional
Desarrollo Personal	Expresión de opiniones, sentimientos, estados de ánimo, etc. Planificación de la enseñanza Coordinación de los servicios y apoyos especificos Tratamiento de las conductas problemáticas Relación escuela-familia
Autodeterminación Relaciones interpersonales	Intereses y preferencias de los alumnos Personas con las que se relaciona Relaciones con iguales / amistad
Inclusión Social	Apoyo a otros compañeros o personas del entorno Modalidades de escolarización Participación en actividades escolares o culturales Participación en actividades comunitarias
Derechos	Cumplimiento de un proceso educativo normativo Privacidad Evitación de abusos Ejercicio de las responsabilidades cívicas
Bienestar Material	Posesiones

Cuestionario de importancia y satisfacción de los profesionales.

El objetivo de este cuestionario es conocer el grado de importancia que los profesionales otorgan a determinados aspectos relativos tanto a su tarea concreta como al funcionamiento general de la escuela. También se valora en qué medida están satisfechos sobre estos mismos aspectos.

Entrevista a los profesionales

El propósito de esta entrevista es conocer la opinión de los profesores sobre determinados aspectos del funcionamiento del centro y de la intervención educativa que se lleva a cabo.

Entrevista al Director

La intención de este instrumento es doble. Por un lado, obtener datos sobre aspectos organizativos del centro y, por otro, conocer la opinión del Director sobre algunas cuestiones relevantes del funcionamiento del centro.

Cuestionario de importancia y satisfacción de los padres

Este cuestionario sirve para conocer el grado de importancia que los padres/tutores otorgan a determinados aspectos relativos a la intervención educativa que recibe su hijo/a en el centro, así como a su funcionamiento general, Asimismo, también valora hasta que punto están satisfechos sobre estos mismos aspectos.

Ficha de observación

La ficha de observación sirve para observar el estado de las instalaciones del centro, su grado de adaptación e idoneidad a la población que atiende y si cumple la normativa vigente.

Cuestionario para los alumnos (Cuestionario de Calidad de Vida de los Alumnos de Keith y Schalock, 1995)

Es una escala de evaluación que contiene 40 ítems y que se ha diseñado para valorar las percepciones que tienen los alumnos sobre sus experiencias de vida. Este instrumento evalúa la calidad de vida desde el punto de vista subjetivo de los alumnos. Contienen cuatro subescalas con diez ítems cada una de ellas. Las áreas son las siguientes: Satisfacción, Bienestar, Pertenencia Social y Habilitación/Control.

Descripción y organización de la prueba piloto

Con el fin de valorar los instrumentos de evaluación elaborados se ha llevado ha cabo una prueba piloto en dos centros de educación especial. El objetivo principal de esta prueba era valorar tanto el proceso de evaluación de un centro de educación especial de acuerdo con el modelo general propuesto en el proyecto de investigación, así como la utilidad, relevancia y pertinencia de los propios instrumentos. Esta prueba se ha llevado a cabo durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2003.

El proceso seguido en la prueba piloto fue el siguiente:

1. Información a los centros por parte de FEAPS.
2. Información a los centros por parte del investigador principal.
3. Contacto telefónico con el/la directora/a para concretar los días de evaluación.
4. Evaluación del centro.

La evaluación del centro se planificó con el/la directora/a del centro. Se llevó a cabo en un solo día y se organizó de esta forma:

- Reunión con el claustro de profesores para comentar el objetivo de la prueba piloto así como el contenido del "Cuestionario para los profesionales" y el "Cuestionario de Importancia y Satisfacción de los profesionales". Se puntualizó que la finalidad de la prueba era esencialmente valorar la utilidad y la pertinencia de los instrumentos. En esta misma sesión se repartieron los cuestionarios y los sobres para que los enviaran por correo en un tiempo aproximado de dos semanas.
- Administración del Cuestionario de Calidad de Vida de Keith y Schalock a un grupo de 10 alumnos que fueran representativos de las distintas etapas educativas de la escuela.
- Entrevista a tres profesionales del centro. Los profesionales seleccionados eran un profesional con muchos años de experiencia en el centro, otro con pocos años de experiencia y

un especialista. Las entrevistas tenían una duración aproximada de hora y media y dos investigadores registraban el contenido de las mismas.

- Entrevista al Director/a del centro. La duración de esta entrevista era aproximadamente de dos horas y también dos investigadores registraban el contenido.
- Finalmente se acordaba con la dirección del centro la forma de informar y entregar el Cuestionario de Importancia y Satisfacción de los padres. En ambos centros, se llevaron a cabo reuniones en pequeños grupos de padres para explicar el objetivo de la prueba y el contenido del cuestionario.

En la Figura 1 se puede observar el nivel de participación y de cuestionarios devueltos de los dos centros.

	Cuestionarios Entregados	Cuestionarios devueltos	% de participación
Escuela 1			
Profesionales	28	21	75,00%
Familias	67	33	49,25%
Escuela 2			
Profesionales	20	14	70%
Familias	50	31	62%

Figura 1. Nivel de participación de los profesionales y de los padres en la prueba piloto

Valoración de la prueba piloto y análisis de los resultados

El equipo de investigadores ha hecho una valoración muy positiva del trato recibido por parte de los centros, de la planificación llevada a cabo para la realización de la prueba piloto, así como del grado de implicación de los profesionales y de las familias (el % de cuestionarios devueltos es superior a la media normal en este tipo de investigaciones).

Podemos afirmar, con relación al grado de idoneidad y adecuación de los instrumentos, que la prueba piloto ha sido de gran utilidad. Nos ha permitido constatar, por un lado, que los indicadores que se plantean en los distintos instrumentos eran relevantes a la hora de evaluar las dimensiones y subdimensiones objeto de estudio y, por otro, detectar algunos defectos y redactar de nuevo algunas preguntas.

Las entrevistas realizadas, tanto a los profesionales como a la dirección, permiten triangular los datos recogidos en los cuestionarios y, de la misma forma, facilitan un tipo de información cualitativa difícil de conseguir con los otros instrumentos. No obstante, observamos que las entrevistas no pueden utilizarse como instrumentos de autoevaluación. Así pues, sería aconsejable contemplar la figura de un experto externo no vinculado al centro para que el informe elaborado sea lo más objetivo posible y sin interferencias subjetivas.

Nos parece sumamente sugerente la administración del Cuestionario de Calidad de Vida del Alumno. En general, los alumnos respondieron bien al cuestionario. Sus repuestas eran coherentes y fiables en la mayoría de los casos y proporcionó una información muy real de sus percepciones.

No disponemos todavía de los resultados definitivos de la prueba piloto. No obstante, podemos realizar una aproximación a partir de los datos disponibles y dar algunos ejemplos de los resultados obtenidos en algunos cuestionarios (la Figura 2 y 3 muestran los gráficos de los resultados en dos de los instrumentos utilizados). Así pues, y con toda la cautela necesaria, exponemos lo que constituyen las primeras impresiones de los resultados de la prueba piloto:

1. Hay una tendencia a otorgar una puntuación elevada a los indicadores de los cuestionarios que no coinciden con las respuestas y la puntuación obtenida en las entrevistas.
2. Se observa, en general, una cierta imprecisión y falta de acuerdos consensuados y escritos en todo aquello que hace referencia a la concreción de la respuesta educativa.

Por ejemplo, en la dimensión de Desarrollo Personal resulta difícil encontrar criterios claros y definidos sobre aspectos básicos como son las evaluaciones de los alumnos, el currículum escolar, los programas educativos individualizados, las unidades de programación, etc.

3. Es muy significativa la poca relevancia que se otorga al papel del alumno y su participación activa tanto en los procesos de enseñanza como en la toma de decisiones sobre aspectos que le impliquen de forma directa.
4. La participación de los padres normalmente permanece en segundo término y, muchas veces, solo son agentes pasivos en la educación de sus hijos.
5. Ha mejorado notablemente el grado de participación y de integración en entornos ordinarios (escolaridad compartida, aulas integradas, etc.), pero no se observan prácticas decididamente orientadas y comprometidas con la inclusión de los alumnos.
6. En general, hay buenos propósitos e intenciones, pero no existe una concreción ni un proyecto definido de lo que el centro quiere ser y hacia donde debe dirigirse.
7. Los centros tienen una voluntad de abrirse a la comunidad y convertirse en centros de recursos, pero no tienen definidos los objetivos, los procesos ni los medios para conseguirlo.
8. Las personas más críticas y más motivadas son las que, normalmente, tienen una puntuación baja en las entrevistas. Por otro lado, da la sensación que estas son las que trabajan mejor.
9. La nueva definición de discapacidad intelectual parece tener poca incidencia en la organización de los centros y en las prácticas del aula.
10. En general, se muestran unas actitudes positivas hacia el trabajo y un interés manifiesto de mejora. No obstante, no hay la suficiente coordinación y liderazgo que permitan orientar la tarea de los centros.

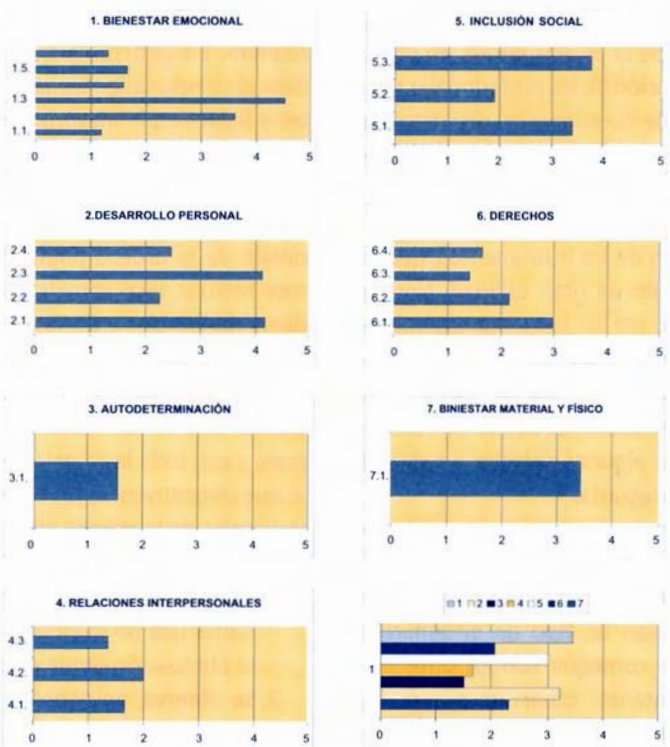

Figura 2. Resultados del Cuestionario para los Profesionales.



Figura 3. Resultados del Cuestionario de Importancia y Satisfacción de los Profesionales

Estas primeras impresiones apoyan la utilidad de los instrumentos de evaluación elaborados. Esto significa que los datos obtenidos en la prueba piloto aportan información sobre las fortalezas y las debilidades de los centros y sirven para determinar las áreas de mejora. Pensamos que los instrumentos y los resultados de la evaluación constituyen un medio eficaz para llevar a cabo una tarea de reflexión y análisis conjunto y equilibrado de las prácticas del centro y, en consecuencia, para establecer planes de mejora a corto y a largo plazo. La posibilidad de que los centros de educación especial puedan disponer de estos instrumentos constituye, a nuestro parecer, un aspecto central para iniciar y mantener procesos de cambio y mejora permanentes.

Como dice M. Fullan (2004) "en estos momentos, no hacer nada como líderes es un gran riesgo, así pues, merece la pena arriesgarse y emprender alguna iniciativa".

bibliografía

The Council for Exceptional Children (1995). What every special educator must know. The International Standards for the preparation and certification of special education Teachers. Reston: The Council for Exceptional Children.

The Council on Quality and Leadership in Supports for People with Disabilities, (2000). *Personal outcome measures for children and youth.* Towson: The Council.

Crimmins, D.B., Durand, M., Theurer-Kaufman, K. y Everett, J. (2001). *Autism program quality indicators.* Albany: The University of the State of New York.

Fitz-Gibbon, C.T. (1996). *Monitoring Education. Indicators, quality and effectiveness.* London: Cassell.

Flynn, R.J, Guiguis, M., Wolfensberger, W. y Cocks, E. (1999). Cross-Validated factors structures and factor-based subscales for PASS and PASSING. *Mental Retardation,* vol. 37, nº 4, 281-296.

Fullan, M. (2004). *Leading in a culture of change. Personal action guide and workbook.* San Francisco: Jossey-Bass.

Giné, C. y Font, J. (1996). Evaluación de centros de educación especial. *Siglo Cero,* vol. 27, nº 2, 37-47.

Juan-Espinosa, M. y col. (1992). *Contexto y Retraso mental.* Madrid: MEC-CIDE.

Keith, K.D. y Schalock, R.L. (1995). *Quality of student life questionnaire.* Washington: IDS Publishing Corporation.

LaVigna, G.W., Willis, T.J., Shaull, J.F., Abedi, M. y Sweitzer, M. (1994). *The Perodic Service Review. A total quality assurance system for human services and education.* Baltimore: Paul H. Brookes.

Luckasson, R., Coulter, D.L., Polloway, E.A., Reiss, S., Schalock, R.L., Snell, M.E., Spitalnik, D.M. y Stark, J.A. (1992). *Mental retardation: Definition, classification, and systems of supports.* Washington: American Association on Mental Retardation.

Luckasson, R., Borthwick-Duffy, S., Buntinx, W., Coulter, D.L., Craig, E.M., Reeve. A., Schalock, R.L., Snell, M.E., Spitalnik, D.M. Spreat, S. y Tassé, M.J. (2002). *Mental retardation: Definition, classification, and systems of supports (10th Edition).* Washington: American Association on Mental Retardation.

Meyer, L. y Eichinger, J. (1994). *Program Quality Indicator (PQI). A checklist of most promising practices in educational programs for students with disabilities.* Syracuse: Syracuse University.

Schalock, R. L. (1996). *Quality of life. Volume I. Conceptualization and Measurement.* Washington: AAMR.

Schalock, R. L. (1997). *Quality of life. Volume I. Application to persons with disabilities.* Washington: AAMR.

Schalock, R.L. (2000). Three decades of quality of life. Dins M. L. Whemeyer i J.R. Patton, *Mental retardation in the 21th century* (pàg. 335-356). Austin, Texas. Pro-Ed

Thompson, J., Bryant, B., Campbell, E., Hughes, C., Craig, M., Rotholz, D., Schalock, R., Silverman. W., Tassé, M., y Wehmeyer, M. (2004). *Support Intensity Scale, Users Manual.* Washington: AAMR.

LaVigna, G.W., Willis, T.J., Shaull, J.F., Abedi, M. y Sweitzer, M. (1994). *The Periodic Service Review. A total quality assurance system for human services and education.* Baltimore: Paul H. Brookes.