

Ficha del Ponente. Evento Pedagogía 2021

Nombre y apellidos: Mery Hernández Rivero

Grado científico o título académico: Licenciada en Educación. Especialidad Defectología.

Categoría docente: -

Nivel en el que trabaja: Educación Especial

Centro de trabajo: Dirección Municipal de Educación, Santo Domingo.

Cargo que desempeña: Metodóloga Integral

Correo electrónico: meryh@sd.vc.cu

Dirección particular: Víctor Machado # 32 B. Santo Domingo. Villa Clara.

Número de carné de identidad: 69100906735.

Participación en otros eventos de Pedagogía: Eventos de Pedagogía Municipal y provincial desde 2001 hasta 2019.

Título: Atención educativa a la diversidad en los Hogares de Menores Sin Amparo Familiar. **Autores:** Mery Hernández Rivero. Metodóloga Integral. Dirección Municipal de Educación. meryh@sd.vc.rimed.cu. Mairelys de la Caridad Torres Falcón. Profesora UCLV. mairclyst@uclv María Elena Rodríguez Morales. Jefa de Departamento Servicios Técnicos. Dirección Municipal de Educación Santo Domingo. [.mariar@sd.vc.rimed.cu](mailto:mariar@sd.vc.rimed.cu)

RESUMEN

La investigación se desarrolla en el Hogar de Menores Sin Amparo Familiar del municipio de Santo Domingo y está relacionada con la capacitación del personal que allí labora para realizar una labor educativa de calidad. Tiene como objetivo: Diseñar una estrategia de capacitación dirigida al personal que labora en el Hogar para realizar una labor educativa de calidad desde la atención a la diversidad. Se utilizan instrumentos como: análisis de documentos, encuesta, observación, entrevista. El diagnóstico revela debilidades en la preparación del personal: limitados conocimientos de los documentos rectores sobre la atención educativa a la diversidad; poco dominio del diagnóstico de los Menores; no se logra una comunicación asertiva y el sistema de planificación del Hogar no favorece su preparación para una adecuada atención a la diversidad. La estrategia de capacitación diseñada tiene 4 etapas: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación; cada una con objetivos y acciones específicas. Se distingue por su concepción sistémica y coherente. Concluye planteando que la aplicación de la estrategia de capacitación, permitió valorar su efectividad, a partir de los avances durante la capacitación, así como en los resultados de los instrumentos aplicados en la etapa de evaluación con respecto a la etapa de diagnóstico, con resultados superiores en la preparación del personal.

Palabras claves: Hogar de Menores Sin Amparo Familiar- atención educativa – diversidad – diagnóstico – capacitación - estrategia

INTRODUCCIÓN

La humanidad ha sido, es y será diversa. Una diversidad en que las personas se manifiestan de diferentes formas ante determinadas situaciones, fenómeno social y en las instituciones educativas con gran heterogeneidad, por lo que se impone una actividad educativa que atienda diferenciadamente a los infantes. (Fuentes, 2016)

Se trata de una educación de calidad. El reto de formar a las nuevas generaciones exige integrar las acciones educativas que reciben los Menores. Todos los agentes educativos deben prepararse para realizar un proceso educativo que contribuya al desarrollo social de la nación. Educar para la diversidad es una tarea necesaria, hermosa y compleja.

En Cuba, se protege por el Estado, la sociedad y las familias a los menores para su desarrollo integral.(Constitución de la República de Cuba, 2019).Ha sido la política en pos de lograr una educación inclusiva. De ahí que las instituciones prioricen la atención, instrucción y educación de todos los niños por igual; en especial a los Menores con necesidades educativas especiales. Los primeros esfuerzos estuvieron en alfabetizar, formar maestros y crear escuelas. Luego la creación de escuelas especiales y en 1984 se creó la Red Nacional de Centros de Asistencia Social, donde atender Menores Sin Amparo Familia, con condiciones similares a las de un hogar.

Durante 35 años de creados los Hogares de Menores Sin Amparo Familiar en Cuba (en lo adelante HMSAF), revelan el carácter humanista de la Revolución. En ellos hay espacio para todos los Menores que la vida privó de la de vivir con sus padres. Alojan a los huérfanos o abandonados, a hijos de familias disfuncionales que no pueden brindar la atención para que sean futuros hombres preparados para la vida.

Aunque no todos los países han logrado una educación inclusiva, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) se proponen concientizar a los pueblos con este reto. La UNICEF tiene como prioridad garantizar los derechos de la infancia a un nivel básico de vida. Su accionar se basa en resultados de investigaciones sobre factores que ayudan a que los infantes vivan mejor y vayan a la escuela. Aspira a avanzar en los indicadores de progreso hacia la conquista de los objetivos del Milenio. (Cuba, 2019)

A pesar de que la literatura consultada no ofrece suficientes elementos sobre la atención educativa a la diversidad en HMSAF, resultan de interés los aportes de destacados investigadores sobre el tema, entre ellos (Kaddur, 2005);(Soler, 2005); (Trujillo, 2009); (Ramis A. , 2016); (Mateus, Gómez, & Rodríguez, 2018); quienes reconocen la necesidad de elevar la preparación de los trabajadores de estas instituciones. Sin embargo, no se ha podido constatar en estas investigaciones, un resultado científico con propuestas concretas para contribuir a la capacitación del personal que labora en estos Hogares.

En Cuba, los HMSAF se destinan a los Menores hasta los 17 años de edad (Decreto Ley 76, 1984). Persiguen crear condiciones para expresar el potencial

innato del individuo, que los Menores se desarrollen integralmente y lleguen a ser profesionales que enfrenten desafíos como ente activo transformador de la realidad y de sí mismo. Allí ingresan Menores de edades y diagnósticos diversos, proceden de familias disfuncionales, algunos abusados, con trastornos psicológicos y psiquiátricos. Ello exige trato afable, tacto pedagógico, cariño, conocimientos, habilidades y actitudes, una capacitación ardua del personal, para unirse a la escuela, formar valores; prepararlos para el egreso del Hogar y que respondan a las aspiraciones de nuestra sociedad socialista.

Para la educación especial es un reto potenciar a estos Hogares con recursos humanos, materiales y financieros. Se debe lograr una selección y preparación adecuada del personal que allí labora. Aunque se ha trabajado, la práctica pedagógica revela que no siempre se intenciona su preparación. Esto ha sido corroborado en el HMSAF de Santo Domingo, mediante visitas, observaciones e intercambios de experiencias se ha podido constatar, que el personal tiene limitaciones en su preparación y desempeño, adolecen de herramientas, métodos y procedimientos para actuar en determinadas circunstancias.

Los elementos expuestos caracterizan la situación problemática de esta investigación: Es insuficiente la capacitación del personal que labora en el HMSAF de Santo Domingo para realizar una labor educativa de calidad desde la atención a la diversidad. Para encontrar solución a esta problemática, se desarrolla este trabajo con el objetivo de diseñar una estrategia de capacitación dirigida al personal que labora en el HMSAF de Santo Domingo para realizar una labor educativa de calidad desde la atención a la diversidad.

DESARROLLO

1.1 Diagnóstico de las potencialidades y debilidades del personal que labora en el HMSAF de Santo Domingo para realizar una labor educativa de calidad.

La investigación se desarrolla en el Hogar del municipio de Santo Domingo. De una población de 15 trabajadores, se toman como muestra 15 (100%). Los trabajadores seleccionados son: 3 docentes; 12 no docentes; 1 directora máster en ciencias de la educación; 1 trabajadora social, técnico en trabajo social; 1 enfermera licenciada; 1 administradora, con 12 grado; 2 cocineras con sexto y noveno grado respectivamente; y 7 auxiliares generales de servicio, las cuales tres tienen sexto grado y 4 el duodécimo grado. Solo la enfermera, 1 asistente educativa y 1 auxiliar tienen más de 3 años de experiencia. Este centro acoge a 5 Menores en edades comprendidas entre 9, 14, 15, 16 y 17 años. Del sexo femenino 2 y del sexo masculino 3. Sus municipios de procedencia son: Placetas, Ranchuelo y Santo Domingo. Están representadas las educaciones: Primaria, Secundaria Básica, Preuniversitario y Educación Técnica y Profesional.

Se aplica el análisis de documentos (**Ver anexo # 1**) y se obtienen los siguientes resultados:

Fortalezas: Los documentos consultados ofrecen información sobre las normativas, guías, orientaciones, funciones del personal, regulaciones para el trabajo en el Hogar. En el plan de prevención están identificados los riesgos

relacionados con la atención a los Menores en la institución. En los expedientes sociales las evaluaciones semestrales están personalizadas en correspondencia con las características de cada Menor.

Debilidades: En los expedientes sociales, las estrategias educativas son generales, y no se planifican las actividades en correspondencia con la diversidad; los documentos rectores no recomiendan cómo realizar la capacitación al personal; el sistema de planificación y las actividades metodológicas no son suficientes, carecen de un enfoque diferenciado; no se reflejan acciones en los planes individuales dirigidas a la preparación del personal para la atención a la diversidad teniendo en cuenta potencialidades y carencias; las visitas al Hogar por la instancia superior no profundizan en la preparación del personal; limitadas evidencias de las actividades metodológicas realizadas.

Se realiza la observación a procesos (**Ver anexo # 2**). Se observaron 7 actividades: acompañamiento a los Menores para la realización de tareas escolares, proceso de alimentación, realización de encomiendas, charla educativa, actividad recreativa, la visualización de teleclases y el proceso de higiene. Los resultados obtenidos fueron: Fortalezas: Se logró motivación y disciplina en los Menores y las trabajadoras los acompañan durante las actividades; 1 de las asistentes para el trabajo educativo y la enfermera logran una comunicación asertiva en una de las actividades desarrolladas. Debilidades: Limitada utilización de métodos y medios para lograr un clima agradable; no se logra una comunicación asertiva; afectado el autocontrol emocional. Actitud pasiva y poco interactiva del personal cuando los Menores visualizan las teleclases y ejecutan las tareas docentes. Poca exigencia para lograr hábitos durante el proceso de alimentación.

Se aplicó la entrevista a los 3 docentes de la institución con la intención de recopilar información sobre la preparación que poseen estos para la atención educativa a la diversidad en el Hogar. (**Ver anexo # 3**). El análisis de este instrumento permitió determinar las siguientes regularidades: Fortalezas: Poseen experiencia en el trabajo educacional; los docentes reconocen la importancia y necesidad de la preparación para la atención educativa a la diversidad en el Hogar; conocen los documentos normativos de la institución. Debilidades: Limitados conocimientos sobre la atención educativa a la diversidad; las preparaciones metodológicas no profundizan en cómo enfrentar esta prioridad; los conocimientos que poseen acerca de los documentos rectores de la institución se quedan a un nivel general, lo que denota debilidades en su autopreparación individual y colectiva; poco dominio de las características psicológicas y de las edades.

Se encuestó a 12 trabajadores no docentes. Los resultados fueron: Fortalezas: Los trabajadores muestran disposición y compromiso para el desempeño de sus funciones; La participación de los trabajadores en la atención y seguimiento a la salud de los Menores, en actividades culturales y recreativas, proceso de alimentación y actividades comunitarias. Debilidades: El personal posee poca experiencia de trabajo en esta institución; no domina los documentos normativos

del Hogar; no tiene una participación interactiva en el amplio espectro de las tareas y actividades que se desarrollan; no domina a plenitud el diagnóstico, así como las características psicológicas y de las edades; limitada participación en los análisis y búsqueda de solución a las problemáticas que se presentan; no todos en sus relaciones interpersonales logran una comunicación asertiva; poco dominio acerca de la atención a la diversidad.

Una vez concluido el análisis de los instrumentos se realizó la triangulación metodológica lo que permitió precisar las principales regularidades arrojadas por el diagnóstico: Fortalezas: El centro cuenta con la documentación establecida; los trabajadores cumplen con sus funciones, logrando motivación y disciplina en los Menores; reconocen la necesidad e importancia de la preparación para la atención educativa a la diversidad. Debilidades: En la documentación no se refleja la atención a la diversidad, y existe poco dominio sobre el tema por parte del personal; limitado conocimiento de los documentos rectores del trabajo institucional; no siempre se logra una comunicación asertiva con los Menores, ni la utilización de métodos y medios que favorezcan la atención a la diversidad; poco dominio del diagnóstico y de las características psicológicas y de las edades; actitud pasiva y poco interactiva en la solución de los problemas que se presentan; limitados conocimientos sobre la atención a la diversidad; el sistema de planificación no favorece la preparación del personal para una adecuada atención a la diversidad.

Los instrumentos aplicados permitieron evaluar los niveles de preparación del personal del Hogar para desarrollar la labor educativa desde la atención a la diversidad. Se ubica en el nivel Alto 1 trabajador (6,7%), en el nivel Medio 5 (33,3%) y 9 (60%) en el nivel Bajo.

1.2. Presentación de la estrategia de capacitación

La estrategia que se propone tiene como objetivo general: Capacitar teórica y metodológicamente al personal que labora en el HMSAF para fortalecer la labor educativa desde la atención a la diversidad. Se estructura en **cuatro etapas:** diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

Primera Etapa: Diagnóstico. Tiene como objetivo determinar el estado actual de la preparación del personal que labora en el HMSAF para desarrollar una labor educativa de calidad desde la atención a la diversidad. Abarcó la etapa comprendida entre los meses de noviembre y diciembre/2019. Se realizaron 4 acciones: Aplicación de una prueba diagnóstica inicial al personal docente para constatar los conocimientos que poseen acerca de las particularidades de la labor educativa en la institución, del diagnóstico integral de cada Menor, así como de la atención a la diversidad. Observación a una actividad de capacitación: con el propósito de constatar las acciones de preparación que desarrolla la dirección de la institución con su personal, en función de lograr elevar la calidad del trabajo educativo desde la atención a la diversidad. Taller de intercambio y reflexión sobre los resultados alcanzados en la labor educativa, por las acciones de capacitación desarrolladas.

Segunda Etapa: Planificación: Su objetivo diseñar las acciones de capacitación a partir de la determinación de objetivos, contenidos, métodos, procedimientos, medios de enseñanza, formas organizativas y de evaluación. Se realiza teniendo en cuenta el carácter flexible de la estrategia, pues, aunque en ella se definen acciones que no pueden faltar en la capacitación del personal, se concibe de acuerdo al contexto en que se desarrolla y a los resultados del diagnóstico, lo que permite realizar cambios durante su ejecución. Se desarrolló entre los meses de enero y febrero/2020. Se proponen 7 acciones: Selección de los facilitadores y ejecutores; análisis del diagnóstico del estado actual de la capacitación de los docentes para desarrollar un trabajo educativo desde la atención a la diversidad, fortalezas y debilidades desde el punto de vista individual y colectivo; coordinaciones con los facilitadores y ejecutores para la puesta en práctica de la estrategia; diseño de las acciones de capacitación; determinación de los contenidos, métodos, procedimientos, medios de enseñanza y formas de organización de las acciones de capacitación; establecimiento de los momentos en que se desarrollarán las diferentes acciones; preparación de los ejecutores.

Etapa de ejecución: Tiene como objetivo: Desarrollar las acciones planificadas para la capacitación del personal que labora en el Hogar, tanto desde el punto de vista grupal como individual, a partir de la posibilidad que ofrece la utilización de las acciones dentro y fuera del puesto de trabajo, propiciando que se apropien de conocimientos, las habilidades, motivaciones y las actitudes. Se ejecutan las 17 acciones de capacitación diseñadas, mediante el empleo de diferentes formas de organización de la capacitación, entre ellas: Reunión metodológica (1), Actividad teórica inicial (1), Autopreparación e intercambio con especialistas (En las acciones de capacitación, mediante la orientación, control y evaluación del estudio independiente de los participantes), Visualización y debate de películas, documentales, videos. (4), Sesiones de debate y reflexión (2), Talleres metodológicos (4), Despacho metodológico. (1) (Acción diferenciada con el personal docente), Talleres reflexivos (2), Charla educativa (1) y Taller de creación (1). Las acciones de capacitación se desarrollan en la etapa comprendida entre los meses de marzo a junio/2020, concebidas con una frecuencia semanal.

Ejemplo de una de las acciones de capacitación diseñadas:

Acción # 17.Tema.Con amor, todo es posible. Tiene como objetivo valorar diferentes actitudes del personal que labora en el Hogar, frente a situaciones o hechos que ocurren en este, para lograr una correcta atención educativa desde la diversidad.Contenidos: Conceptualización de la labor educativa en la diversidad. Método: Elaboración conjunta. Procedimientos: Observación, conversación. Medios: tarjetas, audiovisuales. Forma de organización: taller reflexivo. Participantes: Personal docente y no docente. Evaluación: Según participación a través del registro de observación y el desempeño individual.

Metodología a seguir:Proyectar el corto Hormigas, liderazgo y equipo de trabajo colaborativo. Preguntar: ¿Cuál es la enseñanza que nos brinda este pequeño video? ¿Cómo lo relaciona con la labor que desempeña? Realizar reflexión (Todos juntos con audacia e inteligencia lograrán una atención educativa de calidad atendiendo a la diversidad).Informar asunto y objetivo de la actividad.

Presentar un bombo que contenga tarjetas con los diferentes roles (director, trabajadora social, asistente para el trabajo educativo, enfermera, cocinera, administradora, auxiliar general) y cada trabajador realiza la selección. Se le ilustran diversos casos para que cada uno desde su rol exponga las acciones que realizarán para lograr una atención educativa de calidad atendiendo a la diversidad en las tres situaciones presentadas. Mostrar los casos siguientes:

Caso # 1- Menor de 5 años que llega a nuestra institución, después de haber sido abandonado por su mamá al sufrir una crisis nerviosa y haber sido hospitalizada, este se encuentra desnutrido, no quiere comer, llora constantemente, se orina en la cama, no quiere ir a la escuela, no tiene casi prendas de vestir, en ocasiones se muestra agresivo con las trabajadoras.

Caso # 2- Adolescente de 13 años que llega a la institución víctima de abuso sexual por parte de su propio padre, se muestra ansiosa, temerosa, se comunica muy poco con los demás niños y con las trabajadoras, se mantiene aislada, no quiere participar en ninguna actividad fuera del hogar, no se alimenta bien, no toma leche. En la escuela es retraída, no quiere hacer Educación Física.

Caso # 3- Joven de 16 años que se encuentra en el Hogar por ser huérfano de madre y padre, se niega en ocasiones a asistir a la escuela y cuando lo hace no copia en clases, se levanta sin permiso y abandona el aula, fuma a escondidas. No tiene buenas relaciones con sus compañeros y otros niños del Hogar a los cuales agrede física y verbalmente. No respeta normas de convivencia, es desorganizado, no cuida de su aspecto personal, no se comunica adecuadamente con las trabajadoras y demás niños. Posee una alimentación desordenada. Sueño intranquilo y con sobresaltos, se niega a ingerir los medicamentos orientados.

Seguidamente se brinda un espacio de 15 minutos de autopreparación individual y de socialización con sus compañeros con responsabilidades comunes en su labor, para que los participantes asuman el rol seleccionado de forma práctica y se preparen para exponer. Mediante un debate o discusión se efectúa el análisis de la actividad. Resaltar los aspectos más relevantes en el desempeño de cada trabajador.

Conclusiones: Lectura de lo expresado por Fidel Castro Ruz, en el discurso pronunciado en el acto de graduación del Destacamento Pedagógico Manuel Ascunce Domenech en la Ciudad de La Habana, el 13 de julio de 1979 expresó:

“(...) la educación es el arma más poderosa que tiene el hombre para crear una ética, para crear una conciencia, para crear un sentido del deber, un sentido de la organización, de la disciplina, de la responsabilidad”.

¿Qué opinión tiene acerca de estas ideas expresadas por nuestro Comandante? ¿Tienen relación estas ideas de nuestro Comandante con la labor que realiza y con el gráfico que le presentamos a continuación? Argumente.



Expresar en qué condiciones usted se encuentra para desarrollar una labor educativa de calidad en el Hogar:

- Preparado
- Medianamente preparado
- No preparado

¿Qué propone usted para continuar su capacitación como trabajador del Hogar? ¿Cómo le gustaría a

Etapas de evaluación: Tiene

como objetivo valorar el desarrollo alcanzado en la preparación del personal a través de los resultados en el proceso, a partir de las siguientes acciones: análisis de los resultados de la evaluación sistemática, valoración de las acciones realizadas en la preparación, aplicación de encuesta de satisfacción al personal, aplicación de la prueba pedagógica final a los docentes y taller final. Las acciones concebidas para esta etapa se desarrollan en el mes de julio/2020

Formas de implementación de la estrategia: Comprendió 8 acciones a desarrollar en la etapa de noviembre/2019 a julio/2020: Reunión de trabajadores para determinar los elementos que debe dominar el personal considerarlos preparados; confección y aplicación de instrumentos para actualizar el diagnóstico; realización de un taller con los implicados para motivarlos, a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico identificación de los recursos materiales y humanos para la aplicación de la estrategia; preparación de los facilitadores para aplicar las diferentes acciones de la estrategia; compilación de los materiales bibliográficos que sirven de apoyo; aprobación de un plan de visitas, para controlar la ejecución de las acciones; análisis en el sistema de trabajo para evaluar el cumplimiento de las etapas y acciones.

Formas de evaluación: Se aplican de encuestas para constatar los niveles de satisfacción de los participantes al concluir cada sesión de trabajo; intercambio con los facilitadores para conocer sus opiniones acerca de los conocimientos de los participantes.

A continuación, se presenta la representación gráfica de la estrategia. **Figura # 1. (Fuente: Elaboración Propia)**



1.3 Análisis de los resultados de la aplicación de la estrategia de capacitación.

1.3.1 Resultados de las acciones realizadas para la Etapa de Diagnóstico: Se realizaron 3 acciones: Aplicación de una prueba diagnóstica inicial al personal docente para constatar los conocimientos que poseen acerca de las particularidades de la labor educativa en la institución, del diagnóstico integral de cada Menor, así como de la atención a la diversidad; observación a una capacitación: para constatar las acciones de preparación que desarrolla, la dirección con su personal, en función de lograr elevar la calidad del trabajo educativo desde la atención a la diversidad; Taller de intercambio y reflexión sobre los resultados alcanzados en la labor educativa, como resultado de las acciones de capacitación desarrolladas con el personal de la institución.

Los resultados alcanzados fueron los siguientes:

Primera Prueba Pedagógica aplicada a los docentes: El 100% de los docentes conoce el encargo social de los HMSAF y la misión institucional. 1 docente (33,3%) explica las particularidades de la labor educativa en el Hogar, mientras que el resto (66,6%) refieren que debe conocerse las características de cada niño. 1 docente (33,3%) explica en qué medida la comunicación asertiva contribuye a lograr calidad en la labor educativa y refiere 2 acciones desarrolladas para contribuir al desarrollo de una comunicación asertiva. El resto solo expresan como elementos de la comunicación asertiva, el hecho de conversar con los niños y el intercambio sistemático con el personal de la institución.

El 100% reconoce que conocer el diagnóstico integral de cada Menor constituye una prioridad en la labor educativa de los HMAF. Sin embargo, solo argumenta correctamente el planteamiento, 1 (33,3%). La explicación ofrecida acerca del expediente social del Menor y su utilidad, las respuestas no fueron amplias, con excepción de la directora (1; 33,3%) que demostró dominio amplio al respecto. Al caracterizar a un Menor de su institución, demuestra dominio acerca de su diagnóstico integral 1 (33,3%), mientras que el resto responde algunos elementos de su diagnóstico, obviando aspectos esenciales como: cumplimiento de encomiendas, relaciones con la familia, potencialidades del Menor, debilidades en su desarrollo integral, características psicológicas y de las edades, sin expresar otros aspectos que consideren que formen parte de su caracterización

El 100% considera que atender la diversidad constituye un elemento clave para desarrollar una labor educativa de calidad. Sin embargo, solo 1 (33,3%) es capaz de argumentar correctamente el planteamiento y de explicar cómo se atiende la diversidad en la institución donde labora. Una de las entrevistadas (33,3%) identifica como aciertos en cuanto al comportamiento que tiene la atención a la diversidad en su centro: la organización de la institución, el conocimiento que posee el personal sobre el origen de los Menores que ingresan al Hogar, el completamiento del personal que allí labora, el sistema de planificación, el completamiento de los expedientes sociales y las relaciones interpersonales; reconoce como desacierto la falta de estabilidad y preparación del personal para atender la diversidad; ofrece recomendaciones para su perfeccionamiento. El resto de las entrevistadas (66,6%) plantea como aciertos la disciplina y organización del centro, la higiene de la

institución y el buen trato del personal hacia los Menores; reconocen como desacierto que en ocasiones resulta muy difícil resolver los conflictos que se presentan con los Menores; no realizan recomendaciones.

Observación a una actividad de capacitación: La actividad trataba el tema de la atención educativa a los niños con alteraciones del comportamiento o trastornos de la conducta. Tenía como objetivo: Demostrar el empleo de métodos, procedimientos y herramientas para desarrollar la atención educativa acertada a los niños con alteraciones del comportamiento o trastornos de la conducta. Está prevista en el sistema de trabajo de la institución. El tema a tratar está en correspondencia con las necesidades de capacitación diagnosticadas. El tratamiento dado a la atención a la diversidad para una labor educativa de calidad es insuficiente ya que se trabaja de manera lineal, no se particulariza en la atención individualizada y diferenciadora de cada Menor. Los niveles de participación que logra en su personal son limitados, se utilizan pocas actividades reflexivas, no utiliza la técnica de trabajo en equipos. La actividad se centra en preguntas y respuestas, así como en dar a conocer problemas de la institución.

Hay poca variedad en el empleo de métodos, procedimientos y medios de enseñanza, predomina el método expositivo, la observación como procedimiento y la voz del educador como medio de enseñanza. Técnicas participativas que emplea: tormenta de ideas. Atención a las diferencias individuales: Trabaja de manera frontal. Calidad de las actividades prácticas que desarrolla: las actividades fueron teóricas. Cumplimiento de los objetivos: No se demuestran procedimientos para la atención educativa de los Menores con trastornos de conducta. Se basa la actividad en una exposición teórica del contenido.

La directora no constata los niveles de satisfacción de los participantes: El visitante pregunta y los participantes refieren que el tema le resultó interesante y recomiendan que se realicen actividades prácticas. Nivel en que propicia el estudio independiente y la autopreparación individual: No se logra: no se orientó previamente la autopreparación individual, y al concluir la actividad no se orientan actividades para profundizar o investigar sobre el tema. Por tanto, la actividad observada no logra la calidad requerida.

Taller de intercambio y reflexión al concluir las acciones de capacitación desarrolladas con el personal. Se logró mediante el trabajo en equipos, las técnicas participativas, las actividades prácticas y el empleo de medios de enseñanza; la participación de todo el personal. Los trabajadores analizaron la situación problemática presentada y evaluaron los resultados del trabajo educativo; respondieron la actividad de Verdadero o Falso. En el análisis de situaciones problemáticas, existe la tendencia en los no docentes de considerarse con baja implicación en el trabajo educativo, expresando que cada trabajador tiene funciones específicas, y tienen una visión limitada de la importancia de la comunicación asertiva. Las ideas más debatidas, que suscitaban dudas y contradicciones durante el intercambio fueron: conocer el diagnóstico de cada Menor es responsabilidad de la trabajadora social, la enfermera y las asistentes educativas; la capacitación al personal ha sido suficiente para lograr los objetivos del trabajo educativo; el personal no necesita capacitación ya que esta institución no tiene las complejidades de una escuela; el trabajador

puede o no conocer el expediente social los Menores; no son necesarios los intercambios sobre cómo perfeccionar la labor educativa porque cada trabajador conoce sus funciones; el trabajo educativo se centra en exigir a los Menores un buen comportamiento; todos los trabajadores han sido capacitados para educar; atender la diversidad es tarea de la enfermera y de la directora. Si bien es cierto que se logró motivar al personal en función de los retos de la labor educativa, todavía no existe claridad de la responsabilidad individual y colectiva de los trabajadores con el trabajo educativo y la atención a la diversidad. No se identifica como prioridad la comunicación, con excepción de 3 trabajadoras que muestran cierta preparación en este sentido.

Concluyendo la etapa de diagnóstico, se ratifica que 1 trabajadora (66,7%) se ubica en el nivel Alto, 5 en el nivel Medio (33,3%) y 9 (60%) en el nivel Bajo.

1.3.2 Resultados de las acciones realizadas para la Etapa de Planificación: Se diseñaron acciones de capacitación, se concibió la selección de facilitadores y ejecutores, el diagnóstico actual de la capacitación de los docentes, las coordinaciones con facilitadores y ejecutores para la puesta en práctica de la estrategia, los momentos de ejecución de las acciones, y 3 sesiones de preparación a los ejecutores, determinando contenidos, métodos, procedimientos, medios de enseñanza y formas de organización de las acciones.

1.3.3. Resultados de las acciones realizadas para la Etapa de Ejecución: En total se desarrollan 17 acciones de capacitación. Se evaluó a los participantes de forma oral y escrita, evidenciado en el registro de evaluación. Se recogieron los criterios de los participantes para enriquecer las actividades prácticas durante las sesiones de trabajo. Se constató con los facilitadores, los avances en el aprendizaje de los participantes.

1.3.4 Resultados de las acciones realizadas para la Etapa de Evaluación: Se realizaron las acciones previstas: Análisis de los resultados de la evaluación sistemática; valoración del desarrollo de las diferentes acciones realizadas en la preparación; aplicación de encuesta de satisfacción al personal del Hogar; aplicación de la prueba pedagógica final al personal docente y el taller final de evaluación.

Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción al personal del Hogar:

El 100 % expresa que la capacitación le resultó útil. 3 (20%) mencionan como actividades para contribuir al trabajo educativo: la calidad en la elaboración de los alimentos, el proceso de higiene y de alimentación. El 40% (6 trabajadoras) hacen referencia además a: la exigencia del personal por el buen comportamiento de los Menores, el comunicarse afablemente con los niños y el debate del acontecer nacional e internacional. El resto(40%)amplían sus respuestas y destacan: las encomiendas, actividades comunitarias, charlas educativas y el estudio de los expedientes sociales, el apoyo en la realización de sus tareas escolares, las reuniones, sesiones de intercambio y de capacitación al personal. Ejemplifican cómo desarrollar su labor en una de ellas, 12 (80%)

En la selección de lo que aportó la capacitación recibida, las opciones seleccionadas fueron: conocer por qué los Menores ingresaron al Hogar (100%); familiarizarse con el diagnóstico integral; comprender el significado de atender la diversidad y

apropiarnos de vías para contribuir al trabajo educativo. (12; 80%); saber cómo tener una comunicación acertada con los Menores (8; 53,3%); conocer las características de un Menor en el Hogar (3; 20%). Ninguno seleccionó las opciones: comprender que cada cual tiene que limitarse a hacer las funciones de su puesto de trabajo; conocer que se educa con el regaño y el castigo; asimilar que la labor educativa es responsabilidad única de la directora del Hogar.

Mencionan otros aprendizajes logrados con la capacitación, 6 (40%), entre ellos: el papel de la unidad del colectivo, la necesidad del trabajo cooperado con especialistas de la enseñanza especial, y que se requiere en el personal del Hogar fortalecer su sensibilidad, humanismo y amor para atender a la diversidad en la labor educativa. El 100% expresa que se sienten comprometidos con la labor educativa. Respecto a la satisfacción que poseen con la capacitación recibida, lo evalúan: 10 en el Nivel Alto (66,7%) y 5 en el Nivel Medio (33,3%). Fundamentaron su respuesta 6 (40%). Como aspectos negativos de la capacitación señalan la opción "Algunos", 5 (33,3%), entre ellos: no contar con bibliografía impresa para su autopreparación individual y que no siempre los participantes realizaron el estudio independiente. El resto, 10 (66,77%) no señalan aspectos negativos.

Al responder en qué condiciones se encuentran para desarrollar una labor educativa de calidad, 4 (26,7%) reconocen que se sienten preparados; 9 (60%) se consideran medianamente preparados. El 13,3% refieren que no están preparados. Ofrecen recomendaciones para fortalecer la preparación del personal 6 (40%), entre ellas mencionan: realizar intercambios con otros HMSAF para conocer experiencias positivas en el trabajo educativo, darle continuidad a la capacitación del personal en la diversidad y la labor educativa, incrementar el número de actividades prácticas y demostraciones.

Resultados de la aplicación de la prueba pedagógica final al personal docente: La aplicación de la prueba pedagógica permitió conocer que los docentes respondieron correctamente las actividades, demostrando los conocimientos adquiridos acerca de la labor educativa y la atención a la diversidad en el HMSAF.

El 100% menciona la misión y los objetivos de la institución en función de una labor educativa de calidad. Logran caracterizar a 1 Menor y explican la utilidad de conocer ese diagnóstico. Evalúan cómo se desarrolla la labor educativa desde la atención a la diversidad. Identifican como aciertos: la disciplina, las buenas relaciones con las escuelas, y contar con las condiciones de aseguramiento para el funcionamiento del Hogar. Como desaciertos reconocen que no es óptima la estabilidad y preparación del personal, no se controla la autopreparación individual, falta rigor en la evaluación del personal en cada proceso. Argumentan por qué la capacitación fortalece la labor educativa. Recomiendan: intercambiar experiencias con otros Hogares, incrementar la capacitación al personal no docente, mediante demostraciones y actividades prácticas, de cómo implicarse en todos los procesos educativos que se desarrollan en la institución.

Resultados del taller final de evaluación: Se llegó por consenso de los participantes a las siguientes conclusiones: las etapas y acciones ejecutadas fueron realizadas en el tiempo previsto, y con calidad; las formas organizativas utilizadas contribuyeron al

logro de los objetivos propuestos, argumentando que son variadas, permiten una mejor apropiación de los contenidos y satisfacen las expectativas; argumentan sobre la utilidad de vincular la teoría con la práctica, la necesidad de ejecutar acciones fuera y dentro del puesto de trabajo y ejemplifican de manera práctica algunas de ellas; expresan que los contenidos tratados en la capacitación resultaron necesarios, interesantes y asequibles, pero que debe dársele a las actividades presenciales más tiempo; señalan que después de aplicada la estrategia, se sienten motivados por mantenerse laborando en la institución y se encuentran preparados para enfrentar su labor; Sugieren incrementar acciones donde se profundice la preparación para el trabajo en cuanto a la caracterización psicológica y de las edades, la capacitación en el tema de atención a la diversidad, e incrementar las actividades prácticas en las sesiones de preparación.

De manera general, se evalúan en el nivel Alto 6 (40%), 4 en el nivel Medio (26,7%) y 5 en el nivel Bajo (33,3%). Al comparar los resultados de la preparación del personal del Hogar antes y después de aplicada la estrategia, se aprecian avances significativos en los niveles alcanzados, lo que evidencia que la estrategia aplicada ha sido efectiva.

Conclusiones

1. El diagnóstico reveló que el personal que labora en el HMSAF de Santo Domingo presenta fortalezas y debilidades en su preparación para desarrollar una labor educativa de calidad desde la atención a la diversidad. Fortalezas: cumplen con sus funciones, logrando motivación y disciplina en los Menores, y reconocen la importancia y necesidad de la preparación para la atención educativa a la diversidad. Debilidades: limitados conocimientos de los documentos rectores de la institución sobre la atención educativa a la diversidad; poco dominio del diagnóstico de los Menores; no logran una comunicación asertiva, el sistema de trabajo no favorece su preparación para atención a la diversidad.

2. La aplicación de la estrategia, permitió valorar su efectividad, a partir de los avances evidenciados durante el desarrollo de las acciones de capacitación diseñadas, así como en los resultados de los instrumentos aplicados en la etapa de evaluación con respecto a la etapa de diagnóstico, con resultados superiores en la preparación del personal desde el punto de vista cognitivo, procedimental y actitudinal.

Recomendaciones

1. Continuar profundizando en esta línea de investigación, por lo necesario que resulta la capacitación del personal que labora en estas instituciones.
2. Divulgar los resultados en eventos científicos y en otros territorios que presenten esta problemática, de acuerdo con el diagnóstico de sus necesidades.

Bibliografía

- Constitución de la República de Cuba (Zunilda González y Fidel Aguirre ed.). (2019). La Habana. Cuba.: Editora Política.
- Convención de los Derechos del Niño. (1989). Cuba: Pueblo y Educación.

Cuba. (2019). Cuba. Informe Nacional sobre la implementación de la Agenda 2030. Informe voluntario de Cuba. La Habana, Cuba.

(1984). Decreto Ley 76. Decreto Ley, La Habana.

Fuentes, M. L. (2016). La labor preventiva desde el mejoramiento de las prácticas inclusivas en la atención a la diversidad. La Habana: Pueblo y educación .

Mateus, J., Gómez, J., & Rodríguez, R. (enero-febrero de 2018). La gestión educativa para la integración social de niños sin amparo familiar incluidos en el internado “17 de septiembre”. (100). Órbita Científica, 24(100), 1-16.

Ramis, A. (2016). Evaluación de la calidad de la atención residencial en Mallorca. Tesis doctoral, Universidad de les Illes Balears, España.

Soler, K. (2005). Influencia de las instituciones educativas en la formación de la personalidad del niño:el problema de la infancia abandonada. Monografía, Universidad de Oriente, Psicología, Santiago de Cuba.

Trujillo, M. (2009). Acogida inmediata a menores que migran sin referentes familiares. Reflexiones para la práctica profesional. Educación Social(45), 112-136.

Anexo # 1 Análisis de documentos.

Objetivos: Constatar en los documentos rectores, normativos y metodológicos, la concepción de la atención educativa a la diversidad en los Hogares de Menores sin Amparo Familiar.

Documentos a analizar: Decreto ley 76/1984, R/M 48/1984, metodología para el funcionamiento de los HMSAF 2009, expedientes sociales, planes de actividades para la recreación de los Menores, planes del desempeño individual de cada trabajador.

En los documentos rectores, normativos y metodológicos se indaga en la presencia o no de objetivos decretados para dar atención educativa a la diversidad de Menores que se atienden en los HMSAF. En los expedientes sociales los antecedentes psicosociales y las evaluaciones semestrales con sus estrategias para constatar cómo se atiende la diversidad.

Anexo # 2 Guía de observación a procesos:

Objetivo: Observar el desempeño del personal docente y no docente en la atención educativa a la diversidad de Menores del Hogar.

Tipo: Observación directa. Objeto de observación: Trabajadores.

- 1- Datos generales: lugar, tipo de observación, tiempo, fecha y observador.
- 2- Definición de los aspectos a observar.

ASPECTOS A OBSERVAR	ALTO	MEDIO	BAJO
Ejemplo personal de los trabajadores.			
Nivel de comprometimiento con la tarea.			

Proyección de actividades teniendo en cuenta la diversidad de Menores.			
Utilización de métodos y medios que propicien la atención educativa con calidad atendiendo a la diversidad.			
Utilización de una comunicación asertiva			
Utilización de recursos afectivos en correspondencia con el diagnóstico y características psicopedagógicas de los Menores.			

Anexo # 3 Entrevista a los docentes:

Objetivo: Constatar el dominio que poseen los docentes acerca de la atención educativa a la diversidad.

- 1- ¿Sabe qué significa atención educativa a la diversidad? Si la respuesta es positiva argumente. Sí --- No --- No sé ---
- 2- ¿Ha recibido preparación sobre la atención educativa a la diversidad? Sí--- No ---
- 3- ¿Conoce las resoluciones normativas de la institución? Sí --- No --- ¿Cuáles?
- 4- ¿Estás le han brindado algún conocimiento para la atención educativa a la diversidad? Sí ---- No ---- ¿Cuáles?
- 5- ¿Tiene dominio de las características psicológicas y de las edades de los Menores que atiende? Sí--- No ----
 - a) Ejemplifique como mínimo con 3 de estas características en una de las edades de los Menores en la institución.
- 6- ¿En qué condiciones se encuentra para brindar una atención educativa de calidad atendiendo a la diversidad de Menores que aquí se encuentran?

Preparada---- Medianamente preparada--- No preparada---

 - a) Fundamente su respuesta.
- 7- ¿En su accionar diario logra satisfacer las necesidades educativas de la diversidad de Menores que atiende? Siempre--- Casi siempre--- A veces--- Nunca---
- 8- Si lo considera oportuno, ofrezca recomendaciones a la dirección municipal de educación para que fortalecer la preparación del personal del hogar.

Anexo # 4 Gráfico que ilustra la comparación de los resultados alcanzados por el personal del Hogar en la etapa de diagnóstico y en la de evaluación de la estrategia de capacitación.

