



Ochoa's Child Care: Asumiendo Múltiples Responsabilidades para el Progreso de los Estudiantes

*Financiado por: Subvención para la Planificación de la Prestación Mixta de Universal PreKindergarten (UPK)
Elaborado por: Investigación, Evaluación e Indagación de Datos de OCDE en colaboración con
Servicios de Aprendizaje Temprano*

Es notorio para las familias que deposito mi confianza en ellos para demostrarles que estoy comprometida a ayudar a sus hijos a progresar académica, social, emocionalmente y en términos de salud – Directora del Centro Ochoa Child Care

Información General

En el Condado de Orange, hay diversas opciones para las familias a la hora de elegir un servicio de cuidado infantil y preescolar, incluyendo Preescolares Estatales de California, Head Start, centros de cuidado infantil familiar, etcétera. Si bien esta variedad de opciones permite a las familias elegir el entorno que mejor se adapte a su hijo, también significa que puede haber una variación significativa entre una opción y otra. Con el fin de documentar y comprender mejor las prácticas de una opción de cuidado infantil y preescolar de alta calidad, se realizó una entrevista en profundidad con la directora de un centro de cuidado infantil familiar y su personal. El siguiente estudio de caso detalla las mejores prácticas relacionadas con la inclusión en la primera infancia, las formas en que este centro apoya y genera confianza con padres y familias, y el esfuerzo que realiza todo el personal del centro para garantizar que los niños reciban la mejor educación posible.

La prioridad son los estudiantes

Todo miembro del personal de Ochoa's Child Care tiene muy claro que los estudiantes vienen primero. No es de sorprender que quienes trabajan en el cuidado infantil temprano tengan la mentalidad de que "los estudiantes siempre están primero", pero este fue un punto que todo el personal de Ochoa's Child Care enfatizó constantemente. El personal destacó que los estudiantes no solo son siempre la prioridad, sino que, además, son siempre aceptados tal como son. Al describir a una estudiante que necesita más apoyo que otros, el personal de Ochoa expresó: "[Los maestros] no actuamos diferente con ella. Si trabajamos en grupo, la incluimos; cuando es momento de colorear, todos colorean... Se le trata igual que a los demás". La aceptación de los estudiantes tal como son es el principio fundamental que parece guiar el trabajo del centro y la manera en que el personal ve e interactúa con todos los estudiantes. Es importante señalar que el personal de Ochoa no percibe esto como una tarea adicional, una responsabilidad extra o una carga, sino, según describen, como prácticas que benefician a todos los estudiantes. Explicaron que, al tener un aula que se basa en la aceptación, los estudiantes pueden aprender unos de otros. Esto significa que desarrollan empatía y disposición para ayudar y actúan como mentores entre pares, apoyando el crecimiento y desarrollo emocional mutuo.

Pero dado que [los estudiantes] crecen juntos, aprenden a quererse y a respetarse. Y les digo que [el estudiante] solo necesita un poco más de tiempo. Por ejemplo, les decimos: "Quiere jugar contigo. ¿Puedes darle un poco de tiempo para jugar contigo y luego vas a construir lo que quieras?"

Su modelo de aceptación también ayuda a crear entornos de aprendizaje dinámicos, flexibles y, con frecuencia, emocionantes para los estudiantes. En numerosas oportunidades, el personal de Ochoa describió cómo personalizan y adaptan las actividades según las preferencias y necesidades de los estudiantes. Explicaron cómo ajustan constantemente las actividades tanto en interiores como en exteriores, ofrecen alternativas y organizan intencionalmente las actividades para satisfacer las necesidades de los estudiantes. La directora del centro describió el nivel de detalle que implica realizar estas adaptaciones y ajustes: *"[La estudiante] disfruta las actividades sensoriales; hubo un tiempo en que le gustaba mucho la arena, como la arena de playa; [ahora] ya no le gusta ese tipo de arena, sino la arena cinética"*. Todo el personal del centro expresó que, aunque algunas de estas adaptaciones puedan parecer pequeñas, marcan una gran diferencia para los estudiantes. Este ejemplo es un reflejo de la actitud general del personal respecto a la aceptación de las diferencias entre los estudiantes. Las diferencias entre ellos influyen en la manera en que el personal aborda a cada estudiante y en cómo interactúa con ellos a lo largo del día. Es importante señalar que el personal también mencionó diferencias que no están relacionadas con el aprendizaje. Algunos estudiantes pueden requerir apoyo adicional porque extrañan a sus padres, necesitan ayuda durante la hora de la comida o tienen que cepillarse los dientes al llegar a la escuela. El personal adopta una actitud comprensiva hacia el hecho de que los estudiantes que pueden necesitar apoyo adicional siguen siendo simplemente estudiantes, y que habrá momentos en los que todos los estudiantes necesitan apoyo adicional, independientemente de su capacidad de aprendizaje.

Las prácticas descritas anteriormente no son revolucionarias, pero el tiempo, la intencionalidad y el trabajo que requieren son exigentes para el personal. Todo el personal describió con qué frecuencia simplemente escuchan a los estudiantes, anotan lo que cada uno necesita individualmente y responden de manera constante a sus necesidades. En un caso aislado esto puede parecer manejable, pero en el contexto más amplio del centro, hacerlo para todos los niños requiere personal que siempre ponga a los estudiantes en primer lugar. La dedicación inquebrantable hacia sus estudiantes y hacia la satisfacción de sus necesidades estuvo presente durante toda la entrevista y el grupo focal, y también puede observarse en las publicaciones de Ochoa en redes sociales y en la manera en que se entregan a su labor.

Utilización efectiva de las evaluaciones

La vía principal mediante la cual el personal se vincula con el sistema más amplio de recursos y referencias es a través del uso de evaluaciones como el Perfil de Resultados del Desarrollo (DRDP) y el cuestionario Ages and Stages (ASQ). La directora del centro expresó que dedica *mucho* tiempo a realizar evaluaciones, ya sea el DRDP o el ASQ, con todos los estudiantes del centro. A pesar de la dedicación que requiere, ha decidido realizar estas evaluaciones varias veces al año, ya que los resultados proporcionan información invaluable tanto para el personal del centro como para los padres sobre el progreso del desarrollo de su hijo. El personal del centro utiliza los resultados de las evaluaciones, junto con sus notas y observaciones de cada estudiante, para elaborar una visión integral del niño y de su desarrollo. Estas evaluaciones también ayudan al personal a estructurar mejor los apoyos necesarios para las necesidades específicas de cada estudiante y a implementar dichos apoyos en todo el salón de clases.

Lo que hago es entregar a los padres el ASQ luego de que los estudiantes hayan pasado conmigo un mes. Después hacemos un seguimiento cada dos meses o cada seis, dependiendo de cómo se esté desarrollando el estudiante y de la edad del niño.

Si bien las evaluaciones son útiles para el personal del centro, su propósito principal es ayudar a los padres a interactuar de manera más efectiva con el sistema de recursos y referencias. Estas evaluaciones ayudan a los padres de varias maneras.

1. **Proporcionan lenguaje técnico.** Adentrarse en el sistema de recursos y referencias puede resultar difícil para las familias, ya que suele estar plagado de requisitos, formularios y lenguaje altamente técnico y específico. Al realizar evaluaciones ASQ, revisar los resultados en una reunión privada con la familia del estudiante y comunicarles qué deben hacer, se ofrece a las familias un lenguaje claro, mayor comprensión y una serie de pasos a seguir. La directora del centro da instrucciones precisas: *"Les digo que por favor vayan a ver al pediatra para hacer análisis"*, y se asegura de que las familias comprendan claramente el ASQ antes de reunirse con el pediatra.
2. **Comunican necesidades específicas** El personal de Ochoa manifestó que las familias a veces pueden mostrarse reacias a interactuar con el sistema de recursos y referencias porque ello implica admitir que su hijo tiene una necesidad que puede requerir apoyo adicional. Al realizar una evaluación, se pueden delimitar con mayor precisión las áreas de necesidad de cada estudiante. Una evaluación puede cambiar la percepción de un estudiante para pasar de "es un niño con una discapacidad" a "es un niño que necesita terapia del habla y lenguaje". Esto puede llevar tranquilidad a las familias, ya que se trata de un área específica de necesidad y algo más concreto y accionable que la idea general de una discapacidad.
3. **Abogan por su hijo** Muchas veces, en conversaciones con familias que son padres o tutores de un estudiante con discapacidad, ha surgido insistentemente la necesidad de que se abogue en nombre de su hijo. Este trabajo de defensa es para asegurar que su hijo reciba los apoyos que necesita y habite un entorno en el que tenga posibilidad de salir adelante. Gracias a estas evaluaciones, se puede proporcionar a

los padres y tutores una herramienta adicional para gestionar la labor de defensa. Al realizar una evaluación inicial en el centro, se proporciona a las familias el respaldo necesario para solicitar una evaluación más formal de su hijo. Si bien esta evaluación puede ser un derecho de las familias, los grupos focales con padres y tutores han descrito la dificultad para lograr que se realicen. Han señalado que utilizan cualquier herramienta, recurso o documentación que apoye su labor de defensa y una evaluación ASQ puede representar una herramienta importante para las familias que no están seguras de qué hacer o a dónde acudir para recibir apoyo.

4. **Proporcionan un cronograma de seguimiento.** Para asegurar que las familias participen plenamente en el sistema, la directora del centro lleva un registro de qué niños deberían haber sido evaluados y cuándo, y realiza seguimiento con las familias sobre cuáles fueron los resultados de la evaluación. La directora del centro describió el proceso habitual:

Les pido que le digan al médico que su proveedor de cuidado infantil le entregó los resultados del ASQ, que ellos respondieron todas las preguntas y que esos son los resultados, y que [su proveedor de cuidado infantil] recomienda, en base a los resultados, que su hijo se someta a una evaluación. Les digo esto, les doy un par de días y empiezo un seguimiento, en el que les pregunto: "¿Ya separaron cita con el pediatra? ¿Cuándo es la cita?" Anoto su respuesta en un registro que llevo y comienzo otro seguimiento tras esa fecha para ver cómo le fue, si el pediatra les hizo alguna recomendación o qué sucedió, simplemente para dar seguimiento. Generalmente, eso es lo que pasa. Me dicen: "Ah, sí, me dieron tal recurso, me dijeron que llamara a tal lugar y a tal otro". Así que vuelvo a llamar y hago otro seguimiento. ¿Llamaron al lugar? ¿Cuándo tienen cita? De esa manera, voy monitoreando cada caso. Y una vez que tienen la cita, les pregunto: "¿Fueron a la cita? ¿Cómo les fue? ¿Les dieron algún documento con resultados? ¿Qué les dijeron? ¿Cuáles son los siguientes pasos a seguir?"

La directora del centro Ochoa Child Care dedica gran parte de su tiempo a trabajar con evaluaciones, conversar sobre ellas y darles seguimiento. Aunque esto le exige mucho tiempo, son recursos invaluable para el centro, para los padres y para los estudiantes, ya que garantizan que, en todos los entornos posibles, los niños reciban los apoyos que necesitan para prosperar y tener éxito

Apoyo a padres y familias

Al conversar con el personal de Ochoa, la charla giraba en torno a las necesidades de los estudiantes, pero el personal reconoce que un aspecto fundamental para satisfacer esas necesidades es también atender las necesidades de los padres y las familias. Una parte clave del apoyo a las familias es brindar educación en forma de herramientas y recursos. El personal describió cómo con frecuencia comparte con las familias recursos y herramientas creados por agencias locales. Aunque no todos los padres utilizan estos recursos, la directora sostiene que es mejor compartirlos que no hacerlo, por si acaso pudieran resultar útiles. El personal también reconoce que el trabajo que se realiza en el hogar es igual de importante, o incluso más, que el que se realiza en el centro: *"los recursos que utilizamos, tanto nosotros en el centro como las familias, realmente ayudan a que los niños presenten mayor crecimiento y desarrollo, y no puedo atribuirme todo el mérito"*. A menudo, estos recursos son técnicas o estrategias sencillas, como una canción para cantar mientras se lavan

las manos o un juego para entretenerse durante el tiempo libre. Es importante señalar que estos recursos se proporcionan a todas las familias del centro para evitar señalar o identificar a una familia en particular como necesitada de apoyo adicional.

"A veces ciertos lugares hacen ferias de evaluación y ofrecen evaluaciones ASQ gratuitas para las familias. Yo invito abiertamente a todo el mundo. Les digo 'Va a haber una feria de recursos para todas las familias y ahí habrá evaluaciones'. De esa manera, transmito la información al grupo completo para llegar también a los padres que no están interesados o que no quieren sentirse señalados si les ofrezco estos recursos. Así no se sienten solos, porque hago una invitación general".

Otro elemento clave para apoyar a los padres y las familias es construir una relación sólida y de confianza con ellos. La directora explicó que tienen estudiantes de cinco años que acuden al centro desde que eran pequeños. La duración de estas relaciones y la cantidad de estudiantes que son parte del centro reflejan la relación de confianza que las familias tienen con el personal de Ochoa. La directora, además, contó que las familias están dispuestas a compartir dificultades que puedan estar enfrentando fuera de la escuela, en su vida personal u otros aspectos íntimos, porque confían profundamente en ella. Al describir su relación con las familias, expresó: *"No los veo como familias externas, sino como mis amigos, mi familia, aunque sí mantengo ese límite de que ellos son las familias y yo soy la proveedora, no voy más allá de eso. Pero cuando veo que están preocupados, les pregunto: '¿Están bien? ¿Hay algo con lo que pueda ayudarlos?' Y les digo que, si no quieren compartir en ese momento, quizá podamos hablar luego, pero estoy aquí para escucharlos si me necesitan"*. El personal explicó que construyen confianza principalmente de dos maneras: mediante la comunicación y valorando las pequeñas interacciones con las familias

Comunicación

La comunicación cotidiana y habitual, además de esfuerzos más amplios como mensajes de texto, llamadas, correos electrónicos y publicaciones en redes sociales, es igualmente importante para el personal de Ochoa. Se aseguran de considerar las preferencias específicas de cada familia al comunicarse con ellas, tanto en cuanto al medio como al momento del día. Este nivel de atención y adaptación a las necesidades particulares de cada familia es una parte integral del proceso de construcción de confianza, ya que demuestra que el personal escucha y responde a las familias.

Otro elemento de la comunicación que el personal enfatizó fue la transparencia. Esto incluye ser transparentes sobre lo que ocurre en la escuela, informar a las familias si el centro recibirá visitantes y mucho más. La directora también creó un manual del centro que funciona como otra forma de transparencia escrita para que las familias comprendan el funcionamiento del centro y sus políticas.

La comunicación y la transparencia, tanto en los aspectos grandes como en los pequeños, han sido herramientas fundamentales que el personal de Ochoa ha utilizado para generar confianza con las familias.

El valor de las pequeñas interacciones

El personal de Ochoa mencionó que muchas de sus interacciones con los padres ocurren en los pequeños momentos del día, como cuando dejan a sus hijos en el centro o llegan por ellos. Esas instancias suelen servir como oportunidades informales para mantenerse al día con los padres. El personal describió que conversan sobre cualquier tema en esos encuentros breves, para dar seguimiento al estado de evaluaciones, intentar programar una reunión o mantener a los padres informados sobre lo que sucedió durante el día (por ejemplo, si un estudiante no durmió bien la siesta o se raspó la rodilla).

Este tipo de interacciones son las que evidencian la importancia que les da a los padres el personal del centro Ochoa. Por ejemplo, la directora aprovecha estas oportunidades para desearles a los padres un feliz cumpleaños y preguntar cómo están o si necesitan acompañamiento en algún aspecto.

El personal del centro Ochoa conoce el efecto acumulativo de estas breves instancias como parte integral del proceso en el que se construye la confianza.

Mejora continua

La directora del centro, a lo largo de la entrevista, explicó cómo utiliza todos los recursos y herramientas disponibles a través del condado y otras agencias locales. Considera que, para brindar el mejor servicio posible a los estudiantes y a los padres, mantenerse actualizada en su práctica es un componente esencial de ese servicio de alta calidad. Mencionó que asiste a numerosos talleres, participa en grupos locales de redes profesionales, trabaja con coaches y mentores, y colecciona todas las hojas informativas y guías de recursos que puede. Esto le permite atender las necesidades de la gran cantidad de estudiantes que tiene a cargo. También le permite apoyarse en esos coaches y mentores en momentos en los que se siente abrumada: “El otro día le decía a mi coach que estoy agotada porque tuve que buscar muchos recursos, en especial, porque

Sacamos fotos, tomamos notas y nos ocupamos de muchísimas tareas para completar este trabajo que, obviamente, es para beneficiar a los niños y a sus familias. Contamos con una plataforma, Learning Genie, a donde subimos las fotos de los niños con nuestras observaciones sobre ellas, y eso realmente me ha ayudado a reducir un poco mi carga de trabajo, porque saco las fotos y, mientras los niños duermen la siesta, las subo y cargo todos los informes o notas de cada niño desde la tableta.

tengo que prepararme y asistir a un taller y a otro para ver cómo ayudar a cada niño". Gracias a que forma parte de redes y grupos más amplios, su práctica también ha evolucionado para estar fundamentada en notas, documentación y evidencia. La directora y su personal describieron la gran cantidad de notas y documentación que mantienen sobre cada niño y sus necesidades para comprenderlos bien y dar seguimiento preciso a su desarrollo a lo largo del tiempo. El aprendizaje profesional, los recursos, el acompañamiento y el proceso de documentación suelen requerir mucho tiempo y pueden resultar agotadores para el personal de Ochoa, pero consideran estos elementos como aspectos fundamentales para mejorar continuamente y atender mejor a los estudiantes.

Conclusiones

El personal, y en particular la directora, de Ochoa realiza un verdadero acto de acrobacia. Debe dividirse entre el enfoque central en servir a los estudiantes (con una proporción de 7:1 estudiantes por miembro del personal) y asegurar que se encuentren en entornos verdaderamente inclusivos y lo menos restrictivos posible, la necesidad de apoyar a las familias para que confíen en el personal y estén bien informadas, el papel de la directora en dar seguimiento para que las familias utilicen el sistema de Recursos y Referencias, el aprendizaje profesional continuo, la supervisión del personal, los presupuestos y la nómina, y la necesidad de mantener el centro y sus instalaciones físicas. Es evidente que el personal de Ochoa asume múltiples responsabilidades para mantener un centro de cuidado infantil familiar de alta calidad. A pesar de lo agotador que puede resultar el trabajo, su mente siempre vuelve a la razón detrás de todo lo que hacen: los estudiantes. Los estudiantes, sus necesidades y sus experiencias están en primer plano cuando hablan de su labor. El personal de Ochoa está muy orgulloso de su trabajo y sigue esforzándose debido a la importancia que le atribuyen y a la diferencia que saben que pueden hacer.