

SUMANDO ACCIONES DE GESTIÓN AL MODELO DE ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA DE UNA DEPENDENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

María Margarita Cantú Villareal
María Blanca Elizabeth Palomares Ruiz
Claudia García Ancira
Ofelia Rocha Berrones

RESUMEN

En este trabajo se describen las actividades que realiza una Institución de Educación Superior (IES) en las acciones de vinculación y gestión con los padres de Familia como actores de una responsabilidad social compartida, el cual ha sido concebido como un apoyo de gran trascendencia hacia la familia, buscando que durante su estancia en la institución, el alumno reciba ese impulso que le permita lograr sus máximos objetivos. El hacerlos partícipes de las actividades académicas, recreativas, culturales y deportivas como parte de una formación integral del estudiante en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) y en particular de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) ha sido labor de lo que inicialmente se denominó departamento de atención a Padres de Familia, el cual ha evolucionado dando paso a una Coordinación de Atención Social que alberga programas dirigidos a integrar a Padres, Alumnos, Maestros y Administrativos a cumplir con el compromiso de la Responsabilidad Social Universitaria.

PALABRAS CLAVE

padres de familia, formación integral, responsabilidad social, atención social.

INTRODUCCIÓN

El ser humano inicia su formación desde el momento de la concepción, lo continua la familia y posterior a ello continua con la escuela y otros entornos sociales en los cuales ha transcurrido su vida. Al llegar a la Universidad, ésta igualmente aporta al proceso de formación a nivel personal, a través del recorrido curricular y de las experiencias que vive

en el contexto universitario encaminados a impulsar a los estudiantes a obtener un resultado de éxito en su paso por la Institución.

Cabe destacar que “la educación es una palanca de desarrollo que permite no solamente incrementar el capital humano, sino también fortalecer la cohesión y justicia sociales; enriquece la cultura, pero sobre todo contribuye a consolidar la democracia y la identidad nacional basada en la diversidad cultural”. (Secretaría de Educación Pública, 2013)

Como lo menciona Escobar et. al, “la universidad debe aportar lo mejor de sus posibilidades para recrear y fortalecer sus talentos, actitudes y capacidades” (2010, Revista Eleuthera).

Fortalecer el vínculo entre los padres de familia de una dependencia de educación superior es importante ya que los padres deben de tener una actitud activa y participativa involucrándose y conociendo la institución en la que estudian sus hijos y los programas de apoyo que ésta tiene, ya que trabajando conjuntamente en su orientación profesional y formativa lograremos tener estudiantes de calidad.

El departamento de Atención a Padres que ha creado la FIME ha mostrado que con acciones en conjunto, crecen y se fortalecen las expectativas que la sociedad demanda, logrando satisfacer las necesidades y aumentar los estándares de calidad, así como una mejora continua en los servicios brindados. En este contexto el papel que ha venido desempeñado este departamento ha sido fundamental, pues ha actuado como un enlace de comunicación y enriqueciendo sus servicios paulatinamente para beneficio de los actores del proceso educativo. Este departamento tiene como objetivo brindar una adecuada atención a los y padres de familia o tutores sobre las dudas que se les presenten. Así también solucionándoles su problemática o canalizándolos al área correspondiente según sea el caso y contribuyendo en la consolidación de la relación padres- alumnos y la FIME a través de la ejecución de diversos programas de apoyo que se efectúan en la institución.

JUSTIFICACIÓN

Según el Programa Sectorial de Educación (PSE) la tarea educativa es responsabilidad de autoridades, maestros, alumnos, padres de familia y de la sociedad en su conjunto. El

PSE plantea la conjunción de esfuerzos, pues sólo con la suma de voluntades bien organizadas será posible cumplir con los fines de la educación. (Secretaría de Gobernación, 2013)

Tal y como se menciona en la Visión 2020 de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), y la formulación del Plan de Desarrollo Institucional, el modelo educativo de la UANL incorpora los lineamientos de los documentos institucionales; así como programas educativos pertinentes, reconocidos por su calidad por parte de organismos nacionales e internacionales (UANL, 2011, pág.8).

De acuerdo con la Visión 2020, el Modelo Educativo de la UANL tiene la responsabilidad de planear estrategias y actividades con el fin de desarrollar las competencias establecidas en los programas del estudio para consolidar los sistemas de los estudios de licenciatura; por lo que es necesaria la participación de profesores, directivos y estudiantes (UANL, 2011, pág.9). En este sentido, la FIME, contribuye mediante estrategias de atención y servicios, involucrando en estos procesos a maestros, alumnos y padres de familia. Se tiene en cuenta la importancia que tienen los padres de familia en las IES, debido a que, la familia es la base de la sociedad y por consecuencia también es responsable de la educación de las personas que existen y viven dentro de ella.

METODOLOGÍA

Se realizó con un enfoque cualitativo del cual surgió el modelo de atención para Padres. Este modelo ha venido evolucionando desde el 2010 integrando nuevas etapas y actividades que han convertido al departamento en una Coordinación de Atención Social, esto debido a que se conjugan una serie de factores haciendo posible que se conformen procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la FIME, con resultados y evidencias de su quehacer, permitiendo con certeza responder a los nuevos criterios emitidos por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI).

Etapas del Modelo Inicial de Atención a Padres

Primer Etapa: Inducción

El primer contacto se inicia con el examen del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL), en donde el acompañamiento de los familiares para con sus hijos pasó de una espera afuera del edificio, a una invitación en una zona confortable. Posteriormente, acompañada no solo de un refrigerio, sino de un video institucional, se detectó la necesidad de hacer más participes a los padres de familia con la institución; es entonces en esta etapa donde se elabora un Programa de Atención a Padres de Familia (Figura 1), el cual se describe a continuación:

Se inicia con un mensaje del director dándoles la bienvenida a los padres de familia que acuden con sus hijos al examen CENEVAL y se les proyecta un video (de la UANL y FIME) presentando la Filosofía Institucional. Posteriormente se les informa sobre los servicios educativos que ofrece la institución, tales como licenciaturas, maestrías, doctorados, así como formación técnica en campos afines a la Ingeniería. Se les da a conocer los diferentes Programas Educativos (PE) que ofrece la facultad tales como: Ingeniero Mecánico Electricista, Ingeniero Mecánico Administrador, Ingeniero Administrador de Sistemas, Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones, Ingeniero en Electrónica y Automatización, Ingeniero en Materiales, Ingeniero en Manufactura, Ingeniero en Mecatrónica, Ingeniero en Aeronáutica e Ingeniero en Tecnología de Software.

Asimismo, se presentan los diferentes programas de educación continua como son los diplomados, seminarios, talleres, cursos de capacitación y un Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAADI). Se les informa también que existe la movilidad académica con otras universidades en diferentes países.

Por último, se les indican los trámites a realizar tanto internos como ante la Rectoría, pagos a efectuar en la FIME, Curso Propedéutico obligatorio, entregar la carta de aceptación (alumnos foráneos), pago de cuota interna, material didáctico, examen de inglés; así como la alternativa para alumnos no seleccionados, donde se les invita a realizar nuevamente los trámites para otro examen de selección.

Segunda Etapa: Interacción

Una vez creada una base de datos de alumnos aceptados, se les invita a los padres a una sesión informativa. La sesión inicia con una reflexión motivacional, seguida por un

video de parte del Director felicitándolos por el apoyo que brindan a sus hijos. Se les informa el apoyo que brinda el Departamento de Atención a Padres, mostrando su filosofía institucional.

Además, se reconoce el desempeño académico de los alumnos que obtienen el primer lugar en cada carrera denominado el Grupo de los 100, de igual forma se otorga en su caso a los de Mención Honorífica.

Se presenta también el programa de movilidad académica con otros países y se destaca la participación que brindan las Coordinaciones de Tutorías y la de Asesorías Académicas, desempeñando un rol importante en el tránsito del estudiante por la Institución. Con ello se pretende ser la opción idónea del estudiante que tiene como objetivo su óptimo desarrollo académico y humano, reflejándose en un mejor aprovechamiento.

Continuando con una demostración interactiva de las herramientas necesarias para consultar la situación académica del alumno, desde la página de la UANL Iniciando sesión en el Sistema Integral para la Administración de Servicios Escolares (SIASE), en la que sin necesidad de acudir a la Dependencia, se les proporcionan las herramientas a utilizar para la obtención de información, vía internet.

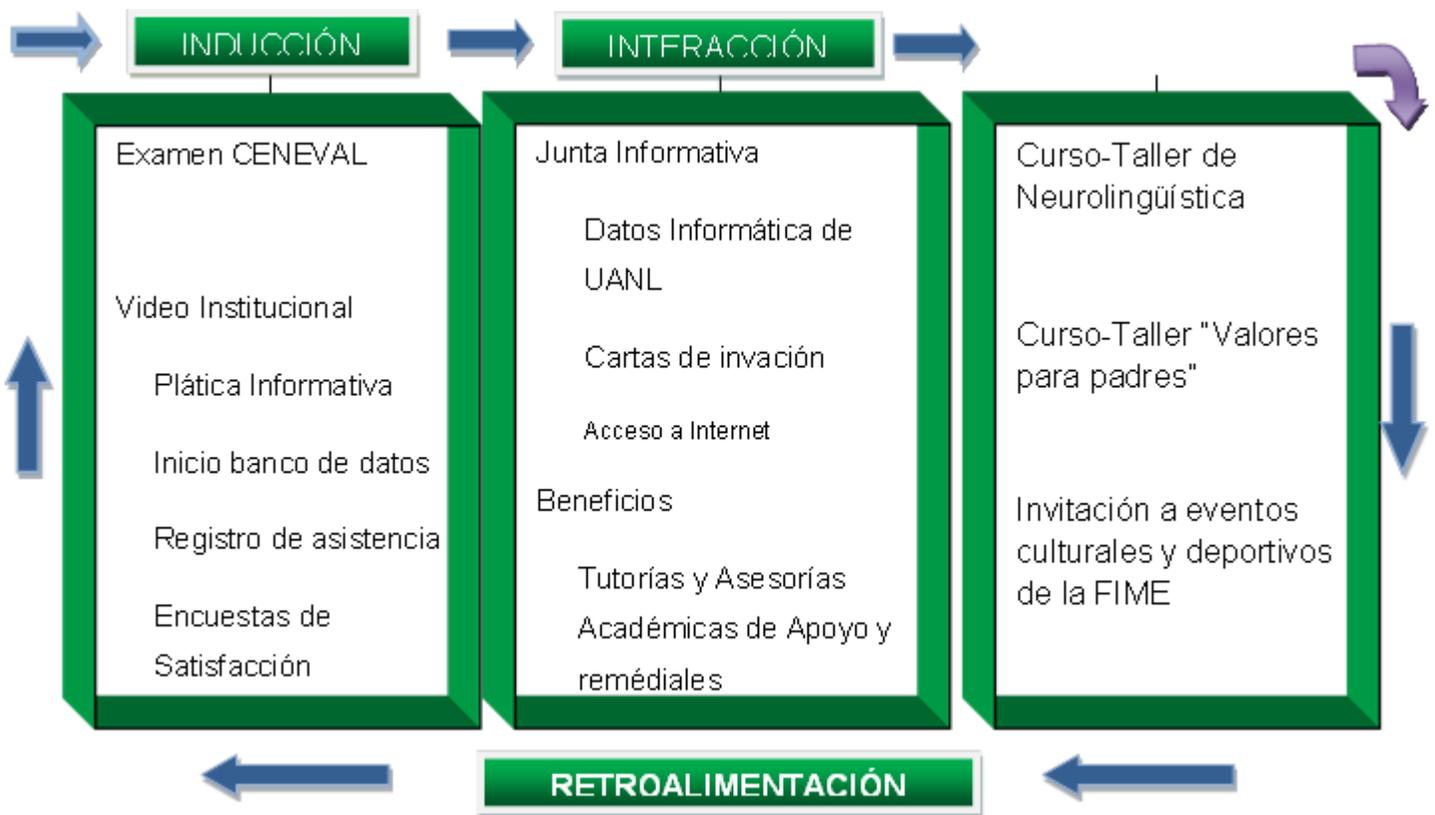
Al cierre de la sesión se realiza una reflexión y un video motivacional, concluyendo con una encuesta para los padres o tutores con el fin de tener una retroalimentación.

Tercer Etapa: Formativa

Esta etapa consiste en un curso taller de Programación Neurolingüística (PNL), la cual, es un conjunto de técnicas de propiciar una mejor calidad de vida, consigo mismos y con sus hijos. Tratando temas como la familia, adicciones, ser padres, valores y actitudes de nuestra época, etc. El objetivo general del taller es lograr una buena comunicación con sus hijos.

Todas las acciones anteriores coadyuvan a desarrollar y estructurar el Modelo de Atención a Padres de Familia, el cual contribuye a crear conciencia de la transición radical entre preparatoria y facultad.

MODELO ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA



A las etapas anteriores se les agregaron actividades de atención social que inicialmente iban dirigidas solo a los estudiantes y en las que paulatinamente se fueron sumando los padres en eventos programados en un calendario que se muestra

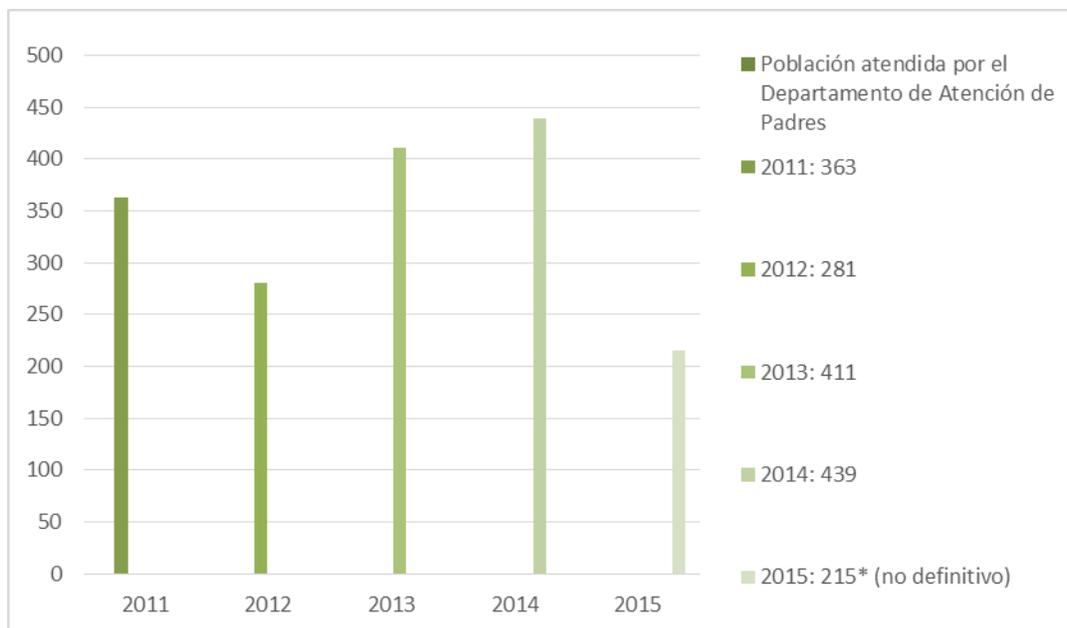
RESULTADOS

La FIME, al contar con un Departamento de Atención a Padres, ha fortalecido e impulsado la comunicación que existe entre los padres de familia, maestros y alumnos. De esta forma se han logrado satisfacer las necesidades demandadas incrementando sus indicadores de calidad y los de sus servicios brindados, obteniendo una interacción más estrecha entre los padres y la institución; así, se ayuda a formar integralmente profesionistas en las áreas de la ingeniería con valores sociales buscando siempre la excelencia en su formación, actuando como un equipo integrado, cuyo interés común sea elevar la eficiencia terminal y el incremento de las tasas de egreso.

En las encuestas aplicadas a los padres de familia, se pudo observar el interés que muestran hacia algunos aspectos de vinculación con la Institución, como es el contar con un departamento de atención a padres. Posterior a esto, el continuar con este vínculo generó en ellos el analizar la relación e intensificar la comunicación con sus hijos, al contestar que es necesario dar seguimiento a su formación profesional.

Con esto queda demostrado que el trabajo conjunto conlleva a resultados satisfactorios, pues toda vez que se cumplen los objetivos del departamento, se les proporciona atención e información a los padres de familia, haciéndolo en forma personalizada en cada una de sus dudas, o bien resolviendo algunos problemas que se les presentan a sus hijos. Por lo tanto, se busca establecer un mejor modelo de vinculación, todo esto con el fin de alcanzar los objetivos planteados en la Visión 2020 de la UANL y el plan de trabajo de la Dirección de la FIME.

En la gráfica 1 muestra el incremento de la población de padres atendidos en diferentes eventos programados por la FIME.



Gráfica 1 se muestra la población de padres atendidos a partir del 2011 en diferentes eventos programados por la FIME.

A partir del 2011 los padres asistían a actividades de inducción a la FIME, en el 2014 se integra una nueva estructura de responsabilidad social que comprenden actividades calendarizadas de atención social en donde participan padres de familia, docentes, administrativos y estudiantes, éstas actividades comprenden:

- Donaciones de juguetes para niños de escasos recursos
- Asistencia a asilos
- Visita a hospitales (niños en el área neonatal, y niños con cáncer)
- Visita a comunidades de extrema pobreza
- Visita a centro de integración social

El modelo de atención ha evolucionado para dar paso a la participación de padres e hijos en actividades de voluntariado contenidas en un programa anual en el que día con día se fortalecen y dan paso a un trabajo colaborativo como se muestra a continuación en la tabla 1.

Actividades	Programa Educativo	Responsable: Coordinación de Atención Social	Meses												
	Licenciatura		Ener	Febr	Marz	Abril	Mayo	Juni	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	
Atención a padres de familia en el evento CENEVAL	Todos Todos								✓					✓	
Junta Informativa para padres de familia	Todos Todos								✓				✓		
Curso – Taller de Programación Neurolingüística	Todos Todos								✓				✓		
Atención Personalizada de Orientación e Información	Todos Todos		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Eventos Sociales <ul style="list-style-type: none"> • Donaciones de juguetes • Asistencia a asilos • Visita a hospitales 	Todos				✓	✓	✓				✓				✓

<ul style="list-style-type: none"> • Visita a comunidades de extrema pobreza 	a de Todos												
---	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 1. En esta tabla se muestran las actividades programadas por la Coordinación de Atención Social en las que se integran a los Padres de Familia sumándose a las acciones de voluntariado.

CONCLUSIONES

La familia es una institución que influye con valores y pautas de conducta que son presentados especialmente por los padres, los cuales van conformando un modelo de vida para sus hijos enseñando normas, costumbres, valores que contribuyen a la madurez y a su autonomía. El concepto de educación se ha ampliado a diferentes aspectos de la vida. Hoy en día se considera que la educación es un proceso permanente, en el caso de la educación familiar por su naturaleza misma, se produce a lo largo de la vida. Incluso, la educación escolar se ha extendido hasta la tercera edad.

El hecho de que una escuela de Educación superior como lo es la FIME, cuente con un área dedicada a la atención de los padres les da a ellos la satisfacción y el reconocimiento que se merecen en la formación de un profesionista. La gran respuesta de los padres motiva a conjuntar esfuerzos y a continuar mejorando las acciones que contribuyan a fortalecer los roles de los directivos, profesores y estudiantes en el marco del Modelo Educativo de la Visión 2020 de la UANL.

De acuerdo con lo descrito en el Plan de Desarrollo Institucional de la UANL 2012-2020, en el proyecto de Visión 2020 UANL se establecen los compromisos que la universidad asume con el desarrollo social y económico del estado y del país, sustentados en un Modelo de Responsabilidad Social Universitaria: la Universidad Autónoma de Nuevo León será reconocida en 2020 como una institución socialmente responsable y de clase mundial por su calidad, relevancia y contribuciones al desarrollo científico y tecnológico, a la innovación, la construcción de escuelas de pensamiento y al desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del País.

BIBLIOGRAFÍA

Secretaría de Educación Pública. (2013). Subsecretaría de Educación Superior. Obtenido de <http://www.ses.sep.gob.mx/acerca-de/quienes-somos/la-educacion-superior-parte-del-sistema-educativo-nacional>

Escobar, M., Franco, Z. & Duque, J. (2010). La formación integral en la educación superior. Significado para los docentes como actores de la vida universitaria. Revista Eleuthera, vol. 4, pp. 68-89. Recuperado de http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Eleuthera4_4.pdf

Universidad Autónoma de Nuevo León. (Octubre del 2011). Visión 2020 UANL. Nuevo León, México.

Secretaría de Gobernación. (13 de 12 de 2013). Diario Oficial de la Federación. Obtenido de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5326569&fecha=13/12/2013

CACEI (2014). Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería. Recuperado de <http://www.cacei.org/index.php/2014-12-30-13-01-24/2014-12-30-13-12-34/manual-del-marco-de-referencia-2014>

Poder Ejecutivo Federal. (2007). Programa Sectorial de Educación 2007-2012. México: Secretaría de Educación Pública.

Universidad Autónoma de Nuevo León. (Marzo del 2012). Plan de Desarrollo Institucional 2020(1era edición). Nuevo León, México.