

## Seguimiento a una gestión institucional responsable, el modelo de atención a padres de una DES

María Margarita Cantú Villarreal M.C.<sup>1</sup>, MC. Jaime Castillo Elizondo<sup>2</sup>,  
MC. Blanca Palomares Ruiz MC<sup>3</sup>, Ing. Brenda Lizzeth Salazar Rodríguez<sup>4</sup>

**Resumen**—La Universidad como una institución de carácter público, comprometida con la sociedad de formar profesionistas capaces de desempeñarse eficientemente y a la vez poseedores de un alto sentido de la vida, con plena conciencia de la situación actual, que apliquen principios y valores y que se comprometan con el desarrollo sustentable, económico, científico, tecnológico y cultural de nuestro país. La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) enfrentando esta problemática y participando en la formación integral de sus estudiantes y como parte de una gestión institucional responsable establece una serie de procesos que contribuyen con la visión 2020 que declara la UANL como parte de la responsabilidad social.

La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) de la UANL a partir del año 2008, con una visión anticipada ahora enfocada a conformar un vínculo que facilite una gestión institucional responsable. Se ha dado a la tarea de efectuar diversas acciones encaminadas a acercar a la familia en relación al escenario educativo en el que se desenvuelven sus hijos, diseñó un modelo de atención a padres el cual responde a las necesidades y exigencias que demandan los agentes externos que influyen en el modelo de responsabilidad social.

**Palabras clave**—Padres de familia, responsabilidad social, gestión,

### Introducción

La responsabilidad social es un tema en pleno auge a nivel mundial que, junto con la problemática del desarrollo sostenible, está empujando una profunda reflexión y debate público internacional que involucra a actores de todos los sectores sociales: empresas, asociaciones, entidades públicas, organismos internacionales, etc., (UANL visión 2020).

El sistema universitario y todas las instituciones que lo integran, están enfrentando diversas demandas sociales, económicas, culturales, ambientales etc. que exigen ser atendidas para asegurar la participación activa y relevante de las universidades en los proyectos de desarrollo, sumado a ello un contexto en extremo cambiante que demanda de las instituciones educativas respuestas cada vez más oportunas y mejor certificadas, por lo que es necesario que las universidades se comprometan con las demandas y exigencias de nuestra sociedad (de la Cuesta 2011) es preciso un compromiso institucional claro desde la alta dirección, acciones de sensibilización en la comunidad universitaria que impregnen esa nueva cultura y que favorezcan la participación y diálogo necesarios de los diferentes grupos de interés de la universidad. "La educación superior es un bien público", la principal responsabilidad de las universidades es liderar a la sociedad en la generación de conocimientos y capacidades que permitan hacer frente a los problemas globales a los que nos enfrentamos.

Una Universidad con responsabilidad social se pregunta cómo puede acompañar el desarrollo de la sociedad y ayudar a resolver sus problemas fundamentales de los jóvenes estudiantes. Además de éstos, existen otros actores sociales afectados más indirectamente por el desempeño de la universidad, como los padres de los estudiantes, los familiares de los empleados, los colegios profesionales, los sectores del Estado que se vinculan con la universidad, o incluso las generaciones futuras, ya que su existencia y bienestar depende también de lo que se enseña e investiga hoy en las universidades.

De acuerdo a Martiniello (1997) nos expone las categorías de participación de los padres en su modelo de taxonomía, el cual considera a los padres a partir de la crianza de los hijos desde pequeños, también estudia a los padres como maestros al reforzar en casa con las tareas escolares, expresa además que los padres son agentes de apoyo a la escuela al contribuir con sus cuotas, con tiempo y trabajo, mientras que en otra categoría los describe

<sup>1</sup> María Margarita Cantú Villarreal M.C., es Profesora y Jefa del Departamento de Atención a Padres de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. [margarita.cantu@hotmail.com](mailto:margarita.cantu@hotmail.com) (autor corresponsal)

<sup>2</sup> M.A. Jaime Arturo Castillo Elizondo es Profesor y Subdirector de Vinculación y Relaciones de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. [jaime.castilloe@uanl.mx](mailto:jaime.castilloe@uanl.mx)

<sup>3</sup> María Blanca Palomares Ruiz es Profesora y Coordinadora de Desarrollo Humano de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. [mbpalomares@yahoo.com.mx](mailto:mbpalomares@yahoo.com.mx)

<sup>4</sup> La Ing. Brenda Lizzeth Salazar Rodríguez es Jefa del Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. [capacitacion.fime@hotmail.com](mailto:capacitacion.fime@hotmail.com)

como los que desempeñan roles de toma de decisión como es al conformar consejos escolares consultivos y directivos. En los modelos de responsabilidad social que presenta Rivera (2004).

Los jóvenes reconocen a la familia como el factor importante en su formación, el esfuerzo y la preocupación de los padres de familia los marca profundamente, "He visto el esfuerzo de ellos y he visto el espíritu de superación de mis padre "lo mejor que nos han hecho en mi casa es formarnos *responsables*".

La FIME de la UANL se encuentra enfrentando esta problemática y participando en la formación integral de sus estudiantes y como parte de una gestión institucional responsable estableciendo una serie de procesos que contribuyen a todas estas exigencias.

#### Descripción del Método

Debido a que semestre tras semestre surgen nuevas necesidades se realizan encuestas cuya información sirve para atender sus propuestas, concediendo a la retroalimentación un rol fundamental pues permite con sus sugerencias el que se preparen nuevos eventos que despierten su interés, lo cual es significativo, porque contribuye a crear conciencia de la transición radical entre preparatoria y facultad, invitándolos a un acompañamiento durante el transcurso de su formación.

Método utilizado: con la finalidad de contar con información relacionada con el ambiente familiar que tienen los estudiantes que se integrarán a esta institución, se aplicó una encuesta a una muestra de 100 padres que acudieron a acompañar a sus hijos al examen denominado Concurso de Ingreso a Estudios de Educación Superior –Licenciatura (CENEVAL), con esto determinar aspectos relevantes en el ámbito socio-económico, cultural y su interés en relación a las actividades que desarrollan sus hijos.

Dentro de esta participación escuela-familia la FIME se encuentra desarrollando diversas gestiones para promover una mayor participación de los padres como agentes de apoyo a la DES por lo que en esta presentación se exponen avances de su Modelo de Atención a Padres diseñado en 2008.

El programa inició atendiendo a los padres en primera instancia cuando acompañan a sus hijos al examen de selección del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL) esto motivó a diseñar una sesión de bienvenida a la institución con el objetivo de presentar un panorama actual de las carreras que se ofrecen, en dicha sesión se observó que existían muchas inquietudes de los padres de familia por lo que se estudiaron sus necesidades, posterior a esto una vez que han ingresado los jóvenes a la institución se ha venido trabajando en fortalecer la comunicación y relaciones familiares de los padres y de los estudiantes que inician su carrera profesional en la FIME de la UANL, en base a esto surgió el modelo de atención a padres, debido a que esta labor debe ser permanente, las tareas que se llevan a cabo dentro del modelo requieren de una constante actualización ya sea por las nuevas carreras o bien por nuevas disposiciones académicas, de ello surgieron otros cuestionamientos con relación a sus inquietudes, siempre con el propósito de mantener una comunicación constante con ellos, se fueron agregando actividades de carácter académico, deportivo y cultural, propiciando con su asistencia el acercamiento e interés por la formación integral de sus hijos, tal y como se muestra en la figura 1.

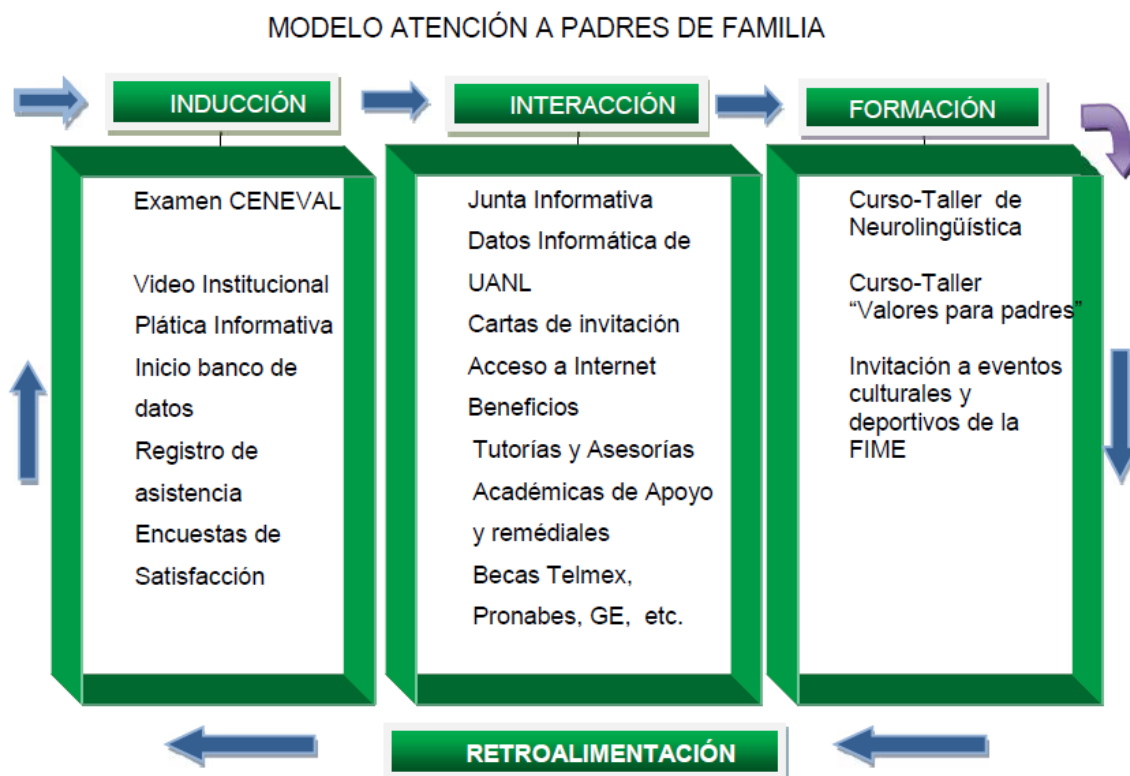


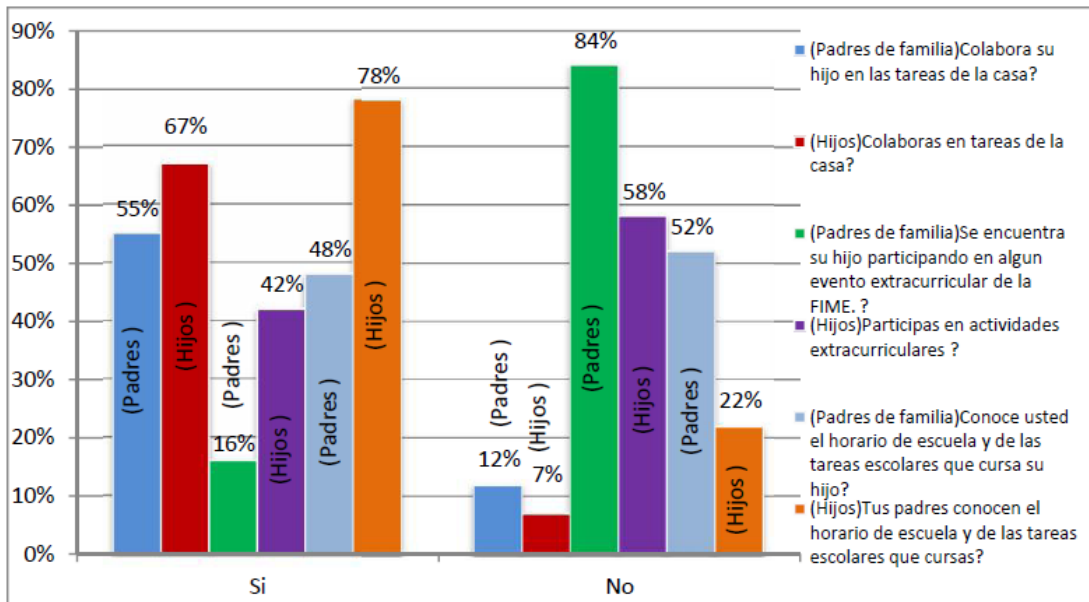
Figura 1. Programa de Atención a Padres de Familia, nos muestra la secuencia de la Primer Etapa: Inducción, Segunda Etapa: Interacción y la Tercer Etapa: Formación.

#### Comentarios Finales

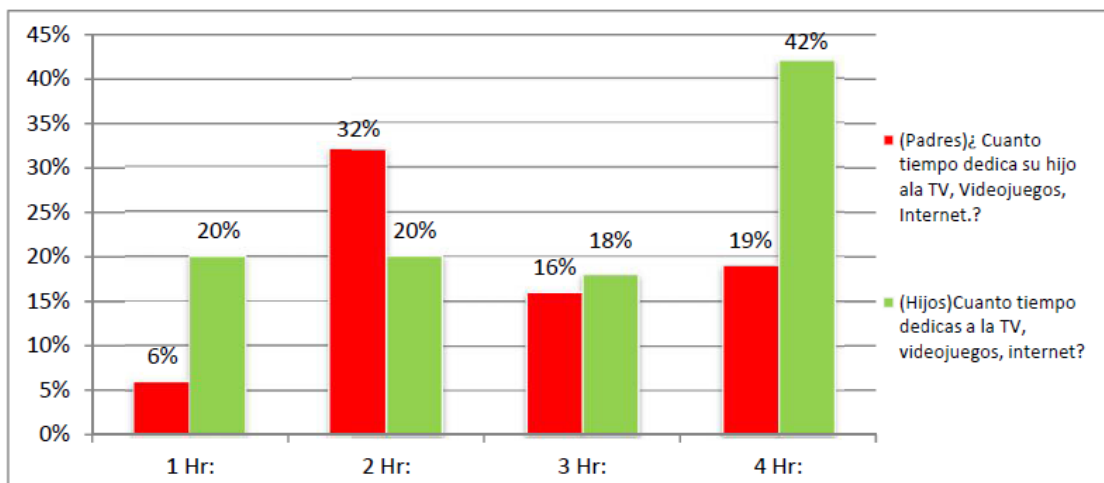
##### *Resumen de resultados*

Los estudios de las encuestas con 100 de los estudiantes muestran que la comunicación con la familia y la relación que se tiene de los hijos con los padres y comparando las interacciones diaria en la convivencia en el ámbito familiar, como podemos observar en la gráfica 1, de acuerdo a la opinión de los padres sobre si su hijo participa en labores de la casa ellos responden que sus hijos colaboran en un 55% mientras que los hijos contestan que apoyan en un 67%, de igual forma los padres reconocen que sus hijos realizan una tarea extracurricular en un 16% mientras que los hijos mencionan que participan en un 42%, en cuanto al conocimiento de los horarios y las tareas los padres dicen que un 48% contestan que si conocen los horarios y tareas y los hijos en un 78% dicen que sus padres conocen sus horarios y tareas escolares.

Por otro lado en la gráfica 2, el padre dice que sus hijos pasan alrededor de dos horas en el internet, los hijos responden que pasan alrededor de 4 horas en el internet y videojuegos, por lo que respecta a los apoyos que pueda recibir el hijo por parte de la institución observamos que necesitan estar más informados sobre otras opciones que sean útiles para reforzar su formación como es aprender otro idioma o recibir tutorías o asesorías académicas por lo que se observa en la gráfica 3 que no solo desconocen los padres lo que pudieran estar realizando los hijos sino que la institución tiene que llevar a cabo más eventos informativos para que contribuyan con la formación integral de sus hijos al impulsarlos en participar en estas actividades.

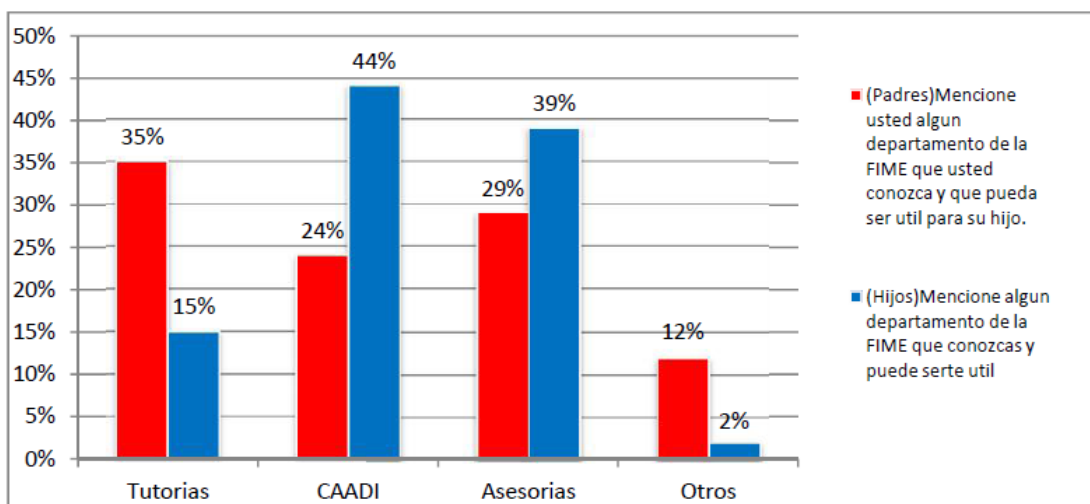


Grafica 1 En esta gráfica se muestran los resultados en porcentajes de las respuestas de los padres con relación a las respuestas de los hijos encontrando diferencia entre ellos.



Grafica 2. En esta gráfica se muestra los resultados en porcentajes de las respuestas de los Padres y la diferencia de lo que expresan los hijos en relación al tiempo que dedican a actividades no escolares.





Grafica 3 En esta gráfica se muestran los resultados en porcentajes de lo que responden los padres con respecto a lo que responden los hijos en el conocimiento de otros apoyos escolares que se ofrecen a los estudiantes para su formación integral.

Un factor que debemos considerar es que los padres que responden a la convocatoria de los eventos programados son alrededor de un 15% de los convocados, otro factor es que gran parte de la población de nuestros estudiantes son foráneos, una dificultad que se presenta es el abandono o deserción en primero y segundo semestres de la carrera por desconocimiento de los apoyos con los que cuenta la institución para superar los índices de reprobación, otra limitante es que la base de datos es insuficiente para lograr integrarlos a las actividades preparadas para ellos.

#### Conclusiones

Debido a que el programa de atención surgió a razón del número de padres que acudían a acompañar a sus hijos al ingresar a la Facultad, se detectó la necesidad de mantenerlos informados sobre la institución y las diversas opciones que se tienen para la formación de sus hijos, esto motivó a crear nuevas estrategias para responder a sus propuestas, encontrando un área de oportunidad en cuanto a integrar a este público que forma parte de un modelo de gestión, estudiando sus inquietudes con apoyo de encuestas y entrevistas para despertar su interés y ser parte de la formación integral de sus hijos.

Los resultados del análisis efectuado en relación a las diferentes opiniones de los padres sobre el conocimiento de las diversas tareas que se realizan para apoyar a sus hijos nos demostró que tenemos otros aspectos que investigar, teniendo un campo fértil para llevarlo a cabo.

#### Recomendaciones

Estamos conscientes que en este esfuerzo de gestión intervienen diversos factores que se deberán considerar a futuro, pues aunque en las encuestas de satisfacción los padres expresan sentirse atendidos y escuchados evaluando el servicio positivamente, esto no es suficiente, pues el modelo se enriquece con la retroalimentación constante, entendiendo que el modelo debe mejorarse en base a las encuestas de detección de necesidades que se aplican para diseñar nuevas actividades para propiciar el acercamiento y mostrar con su participación el apoyo a sus hijos, deberemos medir como una acción de tutoría por parte de los padres al comunicarse más con sus hijos un resultado de éxito escolar al incrementar el egreso documentando los casos que fueron monitoreados a partir de la asistencia de los familiares a las actividades de inducción, interacción y formación así como eventos culturales, deportivos y de beneficio a la comunidad que forman parte de una gestión responsable.

Recomendando a quienes repliquen esta estrategia que esta labor debe tener como premisa un seguimiento y atención constante para actualizarlo a nuevos requerimientos pues semestre tras semestre llegan nuevas generaciones que demandan adaptarse al entorno que cada día tiene mayores exigencias.

### Referencias

Martiniello, M. (1999). Participación de los padres en la educación: hacia una taxonomía para América Latina. Harvard Institute for International Development.

De la Cuesta, M. (2011). Responsabilidad Social Universitaria. Recuperado en [www.3ersector.org.mx/index2.php?option=com\\_content&task=view&id=3701&pop=1&page=0](http://www.3ersector.org.mx/index2.php?option=com_content&task=view&id=3701&pop=1&page=0) El papel de la universidad en la contribución a un desarrollo más sostenible

Rivera, N. et al. (2004) La responsabilidad social: como la viven tres grupos de estudiantes de enseñanza media en Chile. PSIKHE.

Universidad Autónoma de Nuevo León (2011). *Visión 2020*. Recuperado el 14 de septiembre del 2012 en [http://www.uanl.mx/transparencia/plan\\_de\\_desarrollo/archivos/plan\\_desarrollo\\_07.pdf](http://www.uanl.mx/transparencia/plan_de_desarrollo/archivos/plan_desarrollo_07.pdf).

### Notas Biográficas

La **M.C. María Margarita Cantú Villarreal** es profesora y Jefa del departamento de Atención a Padres de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México. Tiene Maestría en la Universidad Autónoma de Nuevo León en Relaciones Públicas. Ha participado en congresos reconocidos nacional e internacionalmente.

El **M.A. Jaime Arturo Castillo Elizondo** es Subdirector de Vinculación y Relaciones de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, tiene Maestría en Ciencias de la Administración con especialidad en Recursos Humanos, actualmente cursando el doctorado en Educación.

El **M.C. María Blanca Palomares Ruiz** es Profesora y Coordinadora de Desarrollo Humano de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Tiene Maestrías en la Universidad Regiomontana, y en Formación y Capacitación de Recursos Humanos y Psicología Laboral, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, ha sido integrante de la Misión Laboral Nuevo León, desempeñando diversos cargos en el Servicio Público y como consultora en el área de Recursos Humanos.

La **Ing. Brenda Lizzeth Salazar Rodríguez** es Jefa del Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León. Alumna de la Maestría en Administración con especialidad en Relaciones Industriales de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Ha participado en congresos nacional e internacionalmente.