

## LA PARTICIPACIÓN DE PADRES Y MADRES DE FAMILIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA PRIMARIA. UN ESTUDIO DESDE LAS QUEJAS ESCOLARES EN TECÁMAC

**Agustín Pérez López**

aprz.lopz.80@gmail.com

Servicios Educativos Integrados al Estado de México

**REDIEEM**

### **Resumen**

Actualmente, en las escuelas primarias públicas se generan una serie de conflictos que en su atención distraen al docente de las actividades académicas. El presente trabajo se centra en la participación de los padres y madres de familia en la resolución de conflictos. La intención es comprender la participación de estos sujetos frente a la atención de quejas que se presentan en las escuelas primarias públicas de la zona escolar 74, Sector Educativo No. IV, ubicada en el fraccionamiento los Héroes Tecámec, municipio de Tecámec, Estado de México, considerando que la mayoría de las quejas se dan cuando los docentes no acceden a justificar las acciones de los estudiantes que ocasionan un bajo aprovechamiento escolar. El propósito del estudio es analizar la participación de padres y madres de familia en la resolución de conflictos en escuelas primarias públicas de Tecámec mediante la atención a quejas que se presentan a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje. El estudio se posiciona teórica y metodológicamente en la lógica fenomenológica hermenéutica. Comprende una investigación desde el método inductivo mediante la metodología de la Teoría Fundamentada. Se emplean dos técnicas cualitativas, la entrevista en profundidad y la observación participante. Así como, dos instrumentos, un guion de entrevista y un diario de campo. Ambos guiados por la información de la bitácora de seguimiento cada estudiante. Los resultados manifiestan que la participación de los padres y madres de familia se limitan a poner quejas sobre el trato que reciben sus hijos tanto por la conducta que presentan, así como el bajo desempeño en el aula. En ambos casos, su participación es para justificar las acciones que realizan, en su mayoría negativas. Por ello, poco reconocen el origen de las quejas que se atribuye directamente a sus hijos, a pesar de los registros de observación que hace el docente como parte del seguimiento que da a los estudiantes que presentan esta situación, la firma de acuerdos y compromisos. Se concluye que es necesario implementar mayor participación de padres y madres de familia en la vida escolar, que lejos de una cooperación monetaria, se insista en su intervención en talleres. Con los resultados se pretende integrar elementos que permitan planear una intervención pertinente con los padres y madres de familia, así como con docentes para la atención oportuna en la resolución de conflictos. La intención es que ambas participaciones favorezcan el trabajo cotidiano en la escuela, donde el conflicto se trate como proceso de mejora constante.

**Palabras clave:** Conflictos, Intervención, Participación, Padres y madres de familia.

### **Resumo**

Atualmente, as escolas primárias públicas geram uma série de conflitos que, em sua atenção, distraem o professor das atividades acadêmicas. O presente trabalho enfoca a participação dos pais na resolução de conflitos. A intenção é compreender a participação desses sujeitos diante da atenção das queixas que aparecem nas escolas primárias públicas da zona escolar 74, Setor Educacional No. IV, localizado no distrito de Heróes Tecámec, município de Tecámec, Estado do México, considerando que a maioria das queixas ocorre quando os professores não concordam em justificar as ações de alunos que causam baixo rendimento escolar. O objetivo do estudo é analisar a participação dos pais na resolução de conflitos nas escolas públicas de ensino fundamental de Tecámec por meio da atenção às queixas apresentadas, a fim de melhorar o processo de ensino-aprendizagem. O estudo está posicionado teoricamente e metodologicamente na lógica hermenéutica fenomenológica. Inclui uma investigação do método indutivo através da metodologia da Grounded Theory. Duas técnicas qualitativas são utilizadas, a entrevista em profundidade e a observação participante. Além de dois instrumentos, um roteiro de entrevista e um diário de campo. Ambos orientados pelas informações do blog de acompanhamento de cada aluno. Os resultados mostram que a participação dos pais se limita a fazer reclamações sobre o tratamento que

seus filhos recebem tanto pelo comportamento que apresentam, quanto pelo baixo desempenho na sala de aula. Em ambos os casos, sua participação é para justificar as ações que realizam, principalmente negativas. Por esse motivo, não reconhecem a origem das queixas que são diretamente atribuídas aos seus filhos, apesar dos registros de observação feitos pelo professor como parte do acompanhamento dado aos estudantes que apresentam essa situação, a assinatura de acordos e compromissos. Conclui-se que é necessário implementar maior participação de pais e mães da família na vida escolar, que longe de uma cooperação monetária, insistem em sua intervenção em oficinas. Os resultados pretendem integrar elementos que permitam planejar uma intervenção relevante com os pais, bem como com os professores para a atenção oportuna na resolução de conflitos. A intenção é que ambas as participações favoreçam o trabalho diário na escola, onde o conflito é tratado como um processo de constante aprimoramento.

**Palavras-chave:** Conflitos, Intervenção, Participação, Pais e mães.

## **Introducción**

Actualmente en las escuelas primarias públicas del Estado de México, adscritas a los Servicios Educativos Integrados al Estado de México (SEIEM), específicamente en el municipio de Tecámac, con estudiantes que se ubican en un rango de edad de 6 a 12 años, se generan una serie de conflictos surgidos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, ocasionando distracción en los docentes hacia las actividades de carácter pedagógico para atender las situaciones que ocasionan las quejas, mediante el registro en una bitácora de incidencias e implementar acciones para dar solución. Citan a padres y madres de familia para establecer acuerdos, con base en el documento institucional emitido por la Secretaría de Educación Pública en el estado de México, “Protocolo para la prevención, detección y actuación en caso de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas en Educación básica del SEIEM”, documento vigente publicado en la Gaceta de Gobierno “Periódico oficial del Gobierno del Estado libre y soberano de México” con fecha 05 de septiembre de 2018.

Al respecto en diferentes medios de comunicación manifiestan que las quejas son originadas por la mala educación, (EXCELSIOR, 2019), sin mencionar en profundidad el origen, la realidad en que viven los alumnos, los docentes y los padres de familia, el ambiente al interior del aula y fuera de ella. Otras investigaciones como en la revista (Sinéctica) muestran la participación de los padres y madres de familia en la escuela desde un punto de vista político, económico y cultural, sin embargo, las situaciones que viven los alumnos, docentes y padres de familia en el aula no los mencionan.

Por ello, el presente trabajo se centra en la participación de los padres y madres de familia en la resolución de conflictos surgidos en la escuela. La intención es comprender la participación de estos sujetos frente a la atención de quejas que se presentan en las escuelas primarias públicas de Tecámac considerando que la mayoría de las quejas se dan cuando los docentes no acceden a justificar las acciones de los estudiantes que ocasionan un bajo aprovechamiento escolar.

Por lo anterior, se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera es la participación de padres y madres de familia en la resolución de conflictos en escuelas primarias públicas de Tecámac mediante la atención a quejas que se presentan a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje? El propósito del estudio es analizar la participación de padres y madres de familia en la resolución de conflictos en escuelas primarias públicas de Tecámac mediante la atención a quejas que se presentan a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.

## **Desarrollo**

### **La participación de los padres y madres de familia en la escuela**

Desde el año 2013 se establece un marco normativo sobre la participación social en la educación, en el cual la Secretaría de Educación del Estado de México establece “Lineamientos para la constitución, operación y desarrollo de Asociaciones de Padres de Familia y Consejos Escolares de Participación Social en la Educación, en Escuelas de Educación Básica del Sistema Educativo Estatal” en el cual hace oficial la participación de los padres de familia y otros actores en las escuelas con el propósito de involucrar a la sociedad en el fortalecimiento de la calidad en el servicio que brindan las escuelas especialmente públicas. Históricamente los padres de familia siempre han participado de manera directa e indirecta con las escuelas, no obstante, ahora existe un marco normativo que regula la funcionalidad de los consejos escolares de participación social (CEPS) (Secretaría de Educación, 2016).

A pesar de que los actores que rigen los CEPS, han implementado una serie de documentación administrativa sobre la participación de los padres de familia en las escuelas hoy día, no son suficientes, se requiere de una mayor integración, toma de acuerdos y compromisos por parte de los padres de familia en las actividades de carácter académico en las escuelas, especialmente con los estudiantes que presentan mayor dificultad para acceder al conocimiento, por situaciones de conducta, siendo esta una barrera para el aprendizaje y para la calidad en la enseñanza (Secretaría de Educación, 2016).

Al inicio de cada ciclo escolar los docentes establecen comunicación con los padres de familia, dan a conocer su forma de trabajo, de evaluación y la participación que tendrán los padres de familia. Cada maestro con un estilo diferente para involucrar al padre o madre de familia, pero, dicha participación depende de varios factores. La comunidad de Los Héroes Tecámac, en el Estado de México, es un fraccionamiento donde la mayoría de las personas (papá y mamá) trabajan en la Ciudad de México o áreas aledañas, la distancia y el tiempo de trabajo dificultan la participación de los padres de familia, en especial de los niños que más requieren apoyo. Su participación se limita a una aportación económica o material que solicite la escuela o al interior del aula, sin embargo para el proceso de enseñanza y aprendizaje se requiere una participación más directa con el

estudiante, estableciendo un vínculo de alianza con el docente, lejos de verlo como una persona que solo da quejas de las acciones de su hijo.

A continuación se mencionan algunas formas de participación de las madres y padres de familia en la escuela:

- Asistencia a reuniones, desde la primera organización hasta las trimestrales en las cuales el docente da a conocer las calificaciones de cada periodo de evaluación, firma de pre boletas y aborda asuntos de carácter informativo u organizativo.
- Compra de materiales que utiliza el estudiante para abordar los aprendizajes esperados de las diferentes asignaturas.
- Participación en las actividades que implementa la escuela, como festivales, faenas de limpieza u otra actividad que establezca la ruta de mejora.
- Aportación “voluntaria” de la cuota para el mantenimiento u otros gastos de la escuela.
- En algunos casos actividades de carácter académico que organice el docente a lo largo del ciclo escolar, como son: lectura, exposición de algún tema, matrogimnasia, visita a museos, etc.

La participación de los padres de familia en el proceso enseñanza y aprendizaje en las escuelas es indispensable, en especial con los estudiantes que presentan dificultades para autorregular su comportamiento. El trabajo en equipo del estudiante, madre o padre de familia y docente, se verá reflejado en el logro de mejores resultados de académicos, además, del desarrollo de actitudes, conocimientos y valores.

### **La resolución de conflictos en la escuela**

A partir de las diferentes quejas emitidas por los padres de familia, el Estado de México emitió al respecto un documento denominado “Protocolo para la prevención, detección y actuación en caso de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas en Educación básica del SEIEM” dicho documento orienta a los diferentes actores el cómo abordar alguna situación que se presente en la escuela respecto al abuso infantil, acoso y maltrato de los estudiantes en tres momentos: la prevención, la detección y actuación de los servidores públicos (SEIEM, 2018).

En la actualidad, no todos los padres de familia acuden con el profesor para dar a conocer su inconformidad o alguna situación que se presente con el estudiante, tanto con otro compañero o con el docente, sino que, emiten sus quejas por diferentes vías: telefónica a diferentes niveles de la estructura, atención a quejas (casetas en plazas comerciales), por correo electrónico, o directamente con autoridades educativas. Sin embargo la mayoría de las quejas se dan porque algunos padres o madres de familia no aceptan el informe del maestro

respecto al comportamiento de su hijo, así que, al llegar a casa cansados del trabajo, lo que menos quieren saber es de la escuela.

Los padres de familia de los primeros grados en su mayoría son jóvenes, cuando acuden al llamado del docente, no dan credibilidad, se molestan y toman una actitud que dificulta llegar a acuerdos que realmente apoyen al estudiante en formación. Una vez que el padre no quedó convencido de lo que el docente le informó, investiga con su hijo y al siguiente día llega el estudiante con un recado de varios renglones donde contradice a lo informado el día anterior; muchas ocasiones esta situación es motivo de queja y acuden a la dirección de la escuela.

Para la resolución de conflictos, el director realiza una investigación a partir de evidencias que presenta el docente para informar cual es la situación, y cómo ha sido su intervención en el asunto, para ello la mayoría de docentes llevan un registro mediante una bitácora de seguimiento a cada uno de los alumnos en la que registran acontecimientos más relevantes en cuanto al desempeño y comportamiento del estudiante, el director debe ser muy mesurado al abordar la problemática con el padre de familia para conciliar y poder llegar a acuerdos.

### **Diseño metodológico**

La presente investigación asume un posicionamiento teórico-metodológico en la lógica Fenomenológica-Hermenéutica propuesto por Sánchez (1998). La fenomenología reconoce al sujeto con manifestaciones propias que varían debido a sus contextos donde se fundamentan (Mardones y Ursúa, 2003). Expresiones que poseen de forma innata todos los sujetos debido a las prácticas sociales que realizan. De ahí que, analizar la participación de padres y madres de familia en la resolución de conflictos conlleva a identificar los pensamientos y emociones que asumen frente a dichas situaciones que prevalecen en la escuela. No obstante, la actividad interpretativa que propone la Hermenéutica como disciplina de la interpretación de textos que pueden ser escritos, hablados o actuados (Beuchot, 2016) favorece el descubrimiento del “sentido o los sentidos” (Sánchez, 1998, p. 65) que asumen los padres y madres de familia.

Por ello, se diseñó en función del método inductivo, realizada en dos momentos: la heurística y la hermenéutica. La primera, se enfocó en la búsqueda exhaustiva de información pertinente al objeto y sujeto de estudio tanto en documentos normativos como la recolección de información empírica mediante, entrevistas y diarios de campo. La segunda, se orientó en la búsqueda de significados a través de la interpretación de textos escritos, guiados por las preguntas y objetivos de la investigación.

## **Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, por medio de categorías que permitirán hacer más clara la explicación de cómo es la participación de los padres y madres de familia en la resolución de conflictos.

### **Motivos recurrentes de las quejas en el salón de clase o escuela**

En el trabajo cotidiano se presentan diversas conductas de los estudiantes, dentro de las conductas inadecuadas que provocan quejas o disgustos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje se pueden detectar: alumnos que agreden física o verbalmente a sus compañeros, no realizan las actividades propuestas por el docente, rompen el material de algún compañero, toman algún material que no es suyo, berrinches cuando no quieren realizar la actividad, le dicen o hacen alguna grosería al docente cuando les llama la atención por alguna situación incorrecta.

Es común ver en las escuelas que hay un tiempo dedicado del trabajo en el aula en resolver dichos conflictos. Aquí el proceso de enseñanza y aprendizaje se suspende para realizar el protocolo correspondiente.

### **Motivos de las quejas por parte de los padres y madres de familia**

Los padres de familia se quejan con el director o con las diferentes instancias de la estructura educativa cuando: el docente les informa acerca de la conducta de sus hijos, así como las áreas de oportunidad que presenta el estudiante; cuando el docente no los atiende en el momento que lo solicita el padre o madre de familia, cuando el docente deja mucha tarea, cuando informa sobre alguna incidencia en la escuela mediante un recado en el cuaderno, cuando la calificación que emite el docente no deja satisfecho al padre o madre de familia.

Es común observar que ante tales motivos recurrentes el padre o madre de familia no acuden con el docente de grupo para conocer en profundidad la incidencia, tomar acuerdos e implementar acciones de mejora, sino buscan otras instancias para presentar sus disgustos, en la idea de una pronta solución. Asisten con: el director de la escuela, supervisor, llaman o acuden al sector, a la subdirección de educación. También es común que hagan las denuncias anónimas o específicas a la SEP estatal o federal. En cualquiera de los casos, la queja llega hasta la escuela para su investigación. La respuesta se presenta en la dirección del plantel.

## **Proceso de atención a las quejas**

Para dar atención a las quejas que llegan a la escuela por diferente vía, el proceso es el mismo. Si va dirigida al docente, el director realiza la investigación pertinente con base en las recomendaciones plasmadas en el documento de “Protocolo para la prevención, detección y actuación en caso de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas en Educación básica del SEIEM”. Se rinde un informe a la autoridad inmediata donde dependiendo del asunto integra un soporte de la investigación, citatorio dirigido a quien realiza la queja, acta de hechos en donde debe mencionar las medidas precautorias, así como la conciliación de las partes, desistimiento de la queja de puño y letra de quien realiza la queja y copia de identificación. Si la queja va dirigida al director quien realiza la investigación es el supervisor siguiendo el mismo proceso.

### **a) Participación ante la queja de padres y madres de familia**

Los padres de familia muchas veces esperan que el servidor público de quien se quejan sea sancionado por parte de su autoridad y desisten hasta que vean un documento sancionatorio. Para ello, depende del informe de la investigación y los elementos que presente el docente al respecto, en ocasiones los padres de familia al no acceder a llegar a acuerdos con el docente y directivo respecto al motivo de la queja, optan por solicitar cambio de grupo, lejos de asumir una postura que beneficie al estudiante. Hay padres de familia que lo único que buscan es ser escuchados.

### **b) Participación ante la queja de docentes y directivos**

Los docentes y directivos ante alguna queja que los involucre, se apegan al documento “Protocolo para la prevención, detección y actuación en caso de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas en Educación básica del SEIEM”, y en el marco normativo del mismo. La mayoría de los docentes tienen un cuaderno o libro florete donde llevan su bitácora de seguimiento a las situaciones de conducta y aprovechamiento de los estudiantes, dicho registro es informado a los padres de familia firmado de enterado y plasmando acuerdos y compromisos tanto de docentes como de padres o madres de familia.

La sistematización de esta información en su mayoría resulta ser el único instrumento que prueba los comportamientos inadecuados de los estudiantes, y sirve como defensa de la intervención docente.

### **c) Participación de autoridades educativas (supervisor y jefe de sector)**

Las autoridades educativas ante las quejas que se generan en los centros escolares emiten una serie de recomendaciones, mismas que ayudan a prevenir quejas y problemáticas al interior de las escuelas, siempre

apegadas a cuidar los derechos e integridad de los estudiantes. De las escuelas que presentan alguna queja brindan un seguimiento oportuno, apegadas a los acuerdos firmados en el acta de acuerdos.

## **Conclusiones**

Dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje se observa que existe participación de los padres y madres de familia. En la mayoría de los grupos escolares se puede notar que existen casos de estudiantes que presentan barreras para el aprendizaje y la participación sobre todo en el aspecto de conducta, considerando que el presente estudio refiere a estudiantes que se ubican en un rango de edad de 6 a 12 años. Aquí, resulta fundamental la participación de padres y madres de familia para tratar colaborativamente un cambio de comportamiento que facilite los propósitos educativos.

No obstante, en la investigación se descubrió que la participación de padres y madres de familia se caracteriza por ser poco propositiva, que en ocasiones hace errar al docente en su quehacer docente y en la toma de decisiones por temor a una reacción que ponga en riesgo su empleo. Por lo que, es necesario que cada actor (estudiantes, docentes, directivos y padres de familia) tenga una actitud propositiva y de respeto, sin perder de vista que lo que se pretende es ofrecer un servicio que responda a las necesidades y bienestar de los estudiantes como un derecho universal.

Se concluye que es necesario que las escuelas de la zona escolar No. 74 implementen acciones que generen mayor participación de padres y madres de familia en actividades que favorezcan el logro de mejores resultados de aprovechamiento de los estudiantes, que lejos de que los padres contribuyan con una cooperación monetaria, la participación sea encaminada hacia un rumbo diferente; desde la elaboración de la ruta de Mejora Escolar, planear actividades como talleres, matrogimnasia, actividades lúdicas con padres y madres de familia, que lejos de estar alejados sean los principales aliados. Con los resultados se pretende integrar elementos que permitan planear una intervención pertinente con los padres y madres de familia, así como con docentes para la atención oportuna en la resolución de conflictos. La intención es que ambas participaciones favorezcan el trabajo cotidiano en la escuela, donde el conflicto se trate como proceso de mejora constante, la participación de los padres y madres de familia es fundamental para el logro de mejores resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

## Referencias

**Beuchot**, M. (2016). *Hermenéutica mestiza*. México: CAPUB

**Mardones**, J. M. y Ursúa, N. (2003) *Filosofía de las ciencias humanas y sociales*. México: Ediciones Coyoacán. p.p.: 14 – 18

Martin, Christopher James; Guzmán Flores, Elsa (2016). La participación de madres y padres de familia en la escuela: un divorcio de mutuo consentimiento *Sinética, Revista Electrónica de Educación*, núm. 46, enero-junio, 2016, pp. 1-23 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente Jalisco, México

**Sánchez**, G. S. (1998). *Fundamentos para la investigación educativa. Presupuestos epistemológicos que orientan al investigador*. Colombia: Magisterio. Mesa redonda.

Sapién Zúñiga, L.F.; Ledezma Rivas, P.; y Ramos Trevizo, J.G. (2019). Percepción de la violencia escolar en el último ciclo de educación primaria . *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa* Vol. 4, núm. 2, enero-diciembre 2019, pp. 1349-1360.

**Secretaría** de Educación (2016). *Lineamientos para la constitución, operación y desarrollo de Asociaciones de Padres de Familia y Consejos Escolares de Participación Social en la Educación, en Escuelas de Educación Básica del Sistema Educativo Estatal. Ciclo Escolar 2016-2017* Secretaría de Educación: Estado de México.

**SEIEM** (2018). Protocolo para la prevención, detección y actuación en caso de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas en Educación básica del SEIEM. Gaceta del Gobierno: Estado de México.