



# INFORME DEL CONVERSATORIO

“Construcción de sentido en las buenas prácticas para la atención integral del estudiante”



Educación  
que transforma



# **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**

Secretaría Académica

Dirección de Formación e Investigación Educativa

Departamento de Atención Integral del Estudiante

## **Informe del Conversatorio “Construcción de sentido en las buenas prácticas para la atención integral del estudiante”**

Noviembre, 2025.

## **DIRECTORIO**

Dr. Oswaldo Chacón Rojas  
Rector

Dra. María del Carmen Vázquez Velasco  
Secretaria General

Dr. Florentino Pérez Pérez  
Secretario Académico

Dr. Felipe de Jesús Gamboa García  
Secretario Administrativo

Mtra. Myriam Jazmín González González  
Secretaria para la Inclusión Social y Diversidad Cultural

Mtra. Mónica Guillén Sánchez  
Secretaria de Identidad y Responsabilidad Social Universitaria

Dr. Ignacio Macedo Castillejos  
Director General de Planeación



Dra. María Eugenia Culebro Mandujano  
Directora General de Investigación y Posgrado

Dr. Manuel Gustavo Ocampo Muñoa  
Director General de Docencia y Servicios Escolares

Dra. Rocío Moreno Vidal  
Coordinadora General de Relaciones Interinstitucionales

Dra. Catalina López Ordoñez  
Directora de Formación e Investigación Educativa

## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE

Mtra. Susana Alejandra Chavira Orantes  
Responsable del Departamento

### Personal Operativo

Lic. Fulvia Quezada Córdova

Lic. Francisco Alejandro Torres Cruz

Lic. Ángel Antonio Zúñiga Gutiérrez

Mtra. Noemi Tellez Hernández

Lic. Carolina Guadalupe Domínguez Indilí

## Contenido

Presentación .....	2
Propósito.....	3
Metodología.....	3
Reflexiones.....	5
a) Sentido de la atención integral.....	5
b) Sentido de la tutoría.....	5
c) Prácticas para adaptar .....	6
Áreas de mejora para la transformación .....	8
Conclusiones.....	10

### Presentación

El presente documento resume los hallazgos y reflexiones generadas en el Conversatorio "Construcción de sentido en las buenas prácticas para la atención integral del estudiante", realizado en el marco de la XXIV Sesión Ordinaria del Consejo Consultivo del Programa Institucional de Tutorías (PIT), celebrada el 02 de septiembre del presente año.

El evento reunió a 21 secretarios académicos, 31 responsables de la Acción Tutorial y 10 coordinadores de Apoyo Psicopedagógico de diversas Unidades Académicas (UA) con el objetivo de fomentar el intercambio de experiencias y el análisis crítico de las estrategias actuales de atención integral al estudiante.

En este sentido, esta actividad académica tuvo una participación de 31 Unidades Académicas, que representan el 77.5% del total de facultades, escuelas, centros e institutos de la Universidad.

La sesión central fue el Conversatorio, moderado por la Dra. Grelidis Giselda Santiago Gómez, coordinadora de Apoyo Psicopedagógico (CAPP) de la Facultad de Ingeniería, CI; y como panelistas el Mtro. José Ricardo Morales Pineda, la Dra. Patricia Esmeralda Gutiérrez Aceves y la Dra. Angélica Leticia Carrasco Santos, CAPP de la Escuela de Ciencias Administrativas Istmo Costa, CIX; Facultad De Arquitectura, CI; y, de la Escuela de Humanidades, CIV; respectivamente.

Este informe nos permite visualizar las realidades que se viven en las diferentes Unidades Académicas de la Universidad, en el que se presentan diferentes áreas de oportunidad, como el hecho de la integralidad y colaboración a través de un programa actualización de atención del estudiante.



### Propósito

El propósito fundamental del Conversatorio fue que los participantes reflexionaran sobre la atención integral de los estudiantes, identificando, compartiendo y construyendo un sentido unificado en torno a las buenas prácticas que se aplican en sus respectivas unidades académicas. Se buscó promover un espacio de diálogo, confianza y colaboración para fortalecer el vínculo entre el personal docente/administrativo y el estudiantado.

### Metodología

El conversatorio, que se desarrolló de manera presencial, tuvo una duración de tres horas y se realizó en dos fases principales:

1. Panel de expertos: Los panelistas abordaron el tema a partir de preguntas detonadoras enfocadas en la práctica más valiosa implementada, los desafíos y una metáfora o idea que resuma el sentido de la atención integral. Para esta fase, se centraron en tres preguntas detonadoras:
  - Desde su experiencia, ¿cuál considera que es la práctica más valiosa o "buena" que ha implementado para la atención integral de los estudiantes y qué impacto real ha tenido en su desarrollo?
  - Más allá de los resultados visibles, ¿qué desafíos o "lecciones aprendidas" han surgido en la aplicación de estas prácticas, y cómo han transformado su perspectiva sobre la atención estudiantil?
  - Si tuvieras que resumir el "sentido" de la atención integral en una sola idea o metáfora, ¿cuál sería y por qué?
2. Mesas de trabajo colaborativo: Tras la primera fase, los participantes se organizaron en mesas para debatir lo expuesto y construir en conjunto el sentido de la atención integral del estudiante. Para ello, se eligió un moderador y un relator



por mesa, para el consenso de tres preguntas clave, enfocadas en la transferencia y transformación de las buenas prácticas en sus contextos específicos:

- ¿Cuál es el "sentido" de la tutoría en la atención integral, y qué acción o práctica ha implementado para fortalecer este vínculo con los estudiantes?
- ¿Qué idea o práctica de las expuestas resonó más en usted y cómo cree que podría adaptarla o aplicarla en su propio entorno para mejorar la atención integral de los estudiantes?
- ¿Cómo te desafían estas experiencias compartidas, a reconsiderar o transformar tu enfoque actual sobre la atención estudiantil, desde la tutoría?

Al finalizar, un representante de cada mesa compartió las conclusiones, las cuales se han consolidado en el presente informe.

### Reflexiones

#### a) Sentido de la atención integral

El trabajo colaborativo entre las diferentes áreas es una estrategia fundamental para garantizar la atención integral al estudiante; esta sinergia permite una visión multidimensional de las necesidades del alumno, ya que los problemas académicos pueden estar entrelazados con situaciones personales o de bienestar.

#### b) Sentido de la tutoría

El sentido de la tutoría se define como un proceso de acompañamiento, guía, orientación y apoyo humanista y personalizado que abarca las dimensiones: Formación, Información y Orientación. Su objetivo central es el logro del bienestar y el éxito académico del estudiante, impactando directamente en su permanencia y egreso.

Acciones implementadas destacadas:

- Acompañamiento generacional: El mantener un grupo de estudiantes tutorados desde inicio hasta el egreso, permite dar seguimiento a la trayectoria del estudiante a lo largo de todo su recorrido universitario.
- Enfoque en habilidades blandas y formación para la resolución de problemas: Las unidades académicas están implementando estrategias curriculares y extracurriculares para formar individuos con habilidades blandas (comunicación, liderazgo, colaboración) y conocimientos sólidos, orientados a la resolución de problemas inherentes a su profesión, que busca verse reflejado en el entorno social y profesional del egresado.
- Espacios de diálogo y confianza: Se ha priorizado la creación de canales de comunicación abiertos y estables que permitan una interacción constante y de confianza con el estudiantado. Estos espacios facilitan la detección temprana de necesidades, dudas o problemáticas académicas y psicoemocionales, permitiendo una intervención oportuna.
- Estrategias segmentadas por etapa de trayectoria escolar: Las acciones de tutoría no son uniformes, sino que se diseñan a través de campañas, jornadas y talleres

enfocados específicamente en las necesidades que surgen en cada etapa de la trayectoria escolar, desde el ingreso hasta el egreso.

- **Curso de Inducción y Jornada de Tutorías:** Se reconoce el valor estratégico de los cursos de inducción y las jornadas de tutoría, no solo para informar sobre la estructura académica, sino para propiciar un acercamiento humanista con autoridades, tutores y para dar a conocer las áreas transversales de apoyo (como las coordinaciones psicopedagógicas y las unidades de género), fomentando la participación activa desde el inicio.
- **Apoyo psicoemocional y herramientas de detección:** Se utilizan diversas herramientas para abordar las razones psicoemocionales de los estudiantes, incluyendo entrevistas, encuestas, talleres vivenciales y debates. Además, se destaca la importancia de contar con personal contratado en el área psicológica para un apoyo más especializado.
- **Atención en Modalidad Virtual:** A pesar de los desafíos tecnológicos y demográficos que presenta la modalidad virtual, la atención integral se mantiene mediante el uso de herramientas de comunicación activa, incluyendo sesiones síncronas programadas, llamadas telefónicas directas y el aprovechamiento de recursos tecnológicos para un acompañamiento eficiente, pero siempre con un trato humanista.

### c) Prácticas para adaptar

Las prácticas que más resonaron en las Unidades Académicas para ser adaptadas y aplicadas fueron aquellas que fortalecen la red de apoyo y aprovechan la tecnología:

- **Trabajo colaborativo inter-áreas:** Se destacó la urgencia de fortalecer la comunicación fluida entre departamentos (tutoría, servicios estudiantiles, orientación psicológica y académica) para crear una red de apoyo cohesiva con una visión multidimensional del estudiante.
- **Incorporación de padres y madres de familia:** Participación en pláticas de inducción o entrega de reconocimientos, con el fin de sensibilizar y dar a conocer los servicios institucionales, fortaleciendo la comunicación hogar-universidad.

- Cursos de inducción: Propicia el primer acercamiento con las autoridades universitarias, permiten conocer las diferentes áreas de apoyo que trabajan de forma transversal, como las unidades de género o las coordinaciones psicopedagógicas.
- Reuniones con docentes: Realizar estos encuentros en las Unidades Académicas, al inicio y al término del semestre, para compartir los hallazgos de los estudiantes, particularidades, áreas atendidas y áreas de mejora; en este sentido, podría ser a través de los grupos de Academia.
- Talleres vivenciales: Realización de talleres con estudiantes para organizar, incluir y escuchar directamente sus inquietudes, reforzando el acompañamiento integral.
- Uso humanista de las tecnologías: Adoptar tecnologías para el acompañamiento, sin perder de vista la importancia del trato humanista.



### Áreas de mejora para la transformación

La implementación de buenas prácticas presenta desafíos significativos que deben abordarse para transformar el enfoque actual de la atención:

Desafío/Área de Mejora	Detalle de la Mesa de Trabajo
<b>Déficit de docentes tutores</b>	Es necesario visibilizar la falta de personal docente tutor suficiente en distintas Unidades Académicas, lo que debilita el alcance del programa.
<b>Necesidad de estímulos para docentes de asignatura</b>	Diseñar e implementar un programa de estímulos para los docentes tutores que realizan la tutoría como una responsabilidad "extra" a la actividad reconocida, a fin de valorar la acción tutorial que desarrollan, recompensando el tiempo, esfuerzo y calidad del acompañamiento.
<b>Necesidad de capacitación</b>	Involucrar a la comunidad académica y administrativa sobre la importancia de la actualización y capacitación referente al PIT.
<b>Espacios de diálogo y reflexión</b>	Se requiere que los docentes tutores generen espacios de confianza y orientación para los estudiantes tutorados, a fin de detectar de manera anticipada necesidades, dudas o problemáticas que enfrentan los estudiantes.
<b>Adaptación a la modalidad virtual</b>	Existe el desafío de adaptar prácticas pensadas originalmente para programas presenciales, reconociendo la necesidad de estrategias específicas para entornos virtuales (ej. uso de herramientas de comunicación activa).
<b>Sistematicidad y holismo</b>	Implementar prácticas holísticas y buscar vínculos/trabajo colaborativo con otras escuelas dentro del campus o por zonas geográficas.
<b>Fortalecimiento psicopedagógico</b>	La necesidad de fortalecer y apoyar (acuerpar) el área psicopedagógica de cada unidad académica.



### Marco administrativo

En algunos casos, se sugiere la necesidad de que los padres firmen cartas responsivas o la realización de reuniones con ellos, a fin de asumir la corresponsabilidad en la atención el estudiante.

### Conclusiones

El Conversatorio "Construcción de sentido en las buenas prácticas para la atención integral del estudiante", concluyó que las buenas prácticas desafían el enfoque tradicional de la atención integral al estudiante, ya que es necesario humanizar la función tutorial, en el que se rompan paradigmas y se reconozca al estudiante no solo como sujeto académico, sino como un ser humano integral, merecedor de un trato no discriminatorio y con pleno reconocimiento de sus contextos emocionales, sociales y culturales.

Además, se debe generar conciencia colectiva sobre el impacto directo que tiene la tutoría en el desarrollo integral, personal y profesional del estudiante, que redunde en su eficiencia terminal; esta conciencia debe ir acompañada de una evaluación sistemática del Programa Institucional de tutoría para medir su impacto real, bajo la premisa de que "lo que no se mide, no se puede mejorar".

De igual forma, recuperar la conformación de un Comité de Acción Tutorial bien organizado, con funciones claramente delegadas y asumidas desde una mirada colaborativa, que promueva una relación docente/administrativa articulada, ya que el trabajo en conjunto facilita el acompañamiento cercano, empático y eficaz.

El eje central de la atención integral se transforma en un proceso participativo, incluyente y horizontal, donde el vínculo con el estudiantado es la clave para fortalecer su permanencia y desarrollo.





---

**POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR**



**Educación**  
que transforma

