



## **EI CAE, UNA PRÁCTICA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE: FORTALEZA DEL PIT.**

**Eje temático:** Tendencias y prácticas innovadoras para la atención integral del estudiante.

**Nivel del sistema escolar:** Medio Superior y Superior.

Leal García Julieta, [julietalealg@gmail.com](mailto:julietalealg@gmail.com)

Morales Valenzuela Marysol, [marysol\\_mv@hotmail.com](mailto:marysol_mv@hotmail.com)

Ávila Álvarez Norma Angélica, [Normangelica\\_cae@hotmail.com](mailto:Normangelica_cae@hotmail.com)

Universidad Autónoma de Sinaloa, Centro de Atención Estudiantil. Secretaría Académica Universitaria

### **RESUMEN**

En el marco del Séptimo Encuentro Nacional de Tutorías es una oportunidad de socializar los avances que en materia de atención integral se han desplegados en el contexto escolar para la comunidad estudiantil universitaria, a través de la implementación de los diversos servicios y programas que se han generado en los últimos 7 años en la Universidad Autónoma de Sinaloa. Acciones y actividades que induce a la reflexión del quehacer académico que día a día se llevan a cabo para atender la encomienda institucional de proporcionar un servicio para atenuar las dificultades emocionales, pedagógicas, nutricionales y vocacionales que presentan nuestros estudiantes, en pro de una formación integral que impacte en el tránsito adecuado en los procesos de formación académica a Nivel Medio Superior, Superior y Postgrado, incidiendo de esta forma en la permanencia del alumno y mejorando, sobre todo su desempeño académico en los programas educativos instalados en nuestra Máxima Casa de Estudios.



## INTRODUCCIÓN

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2001), ha impulsando a las Instituciones de Educación Superior, particularmente a las de carácter público, para orientar sistemas de tutoría y programas de apoyo a lo largo de la formación profesional de los estudiantes, lo que implica desplegar acciones para el ingreso, permanencia y egreso.

Es por ello que en el 2006, se recibe con beneplácito en nuestra institución educativa, la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), la implementación del Programa Institucional de Tutorías (PIT) concebido como un soporte importante para elevar el índice de eficiencia terminal de nuestros programas educativos. A partir de aprobarse el PIT por el H. Consejo Universitario, se concibe como necesario contar con un espacio de atención para los estudiantes detectados e identificados en situación de riesgo académico. Por lo que se lleva a cabo la creación del Centro de Atención Estudiantil (CAE), siendo hasta el 2007, que se inician las primeras acciones al establecer el CAE en la Unidad Regional Sur (URS) y Unidad Regional Centro-Norte (URCN), en espacios facilitados en planteles de nivel superior y/o bibliotecas y es hasta mayo de 2009, que se inaugura en la Unidad Regional Centro (URC) y Unidad Regional Norte (URN).

El Centro de Atención Estudiantil se concibe como una dependencia universitaria que tiene el propósito de brindar un servicio de intervención a las problemáticas que interfieren en el desarrollo escolar del estudiante universitario. Las áreas de atención son: Psicología, Psicopedagogía, Medicina, Nutrición, Enfermería, Trabajo Social, Activación Física y Orientación Vocacional con perspectiva clínica; para atender problemas específicos que afectan el desempeño académico del alumno; es decir, se llevan a cabo acciones para la salud integral de la comunidad estudiantil a través de sus programas y áreas, que sin duda alguna han impactado en la permanencia de los estudiantes en nuestros programas educativos. Por lo que en el marco del Séptimo Encuentro Nacional de Tutorías es una gran oportunidad socializar la experiencia a través de la presente ponencia para compartir la retrospectiva y prospectiva de los alcances; así como los aciertos y desaciertos en el desempeño de nuestro quehacer cotidiano



## DESARROLLO

### Atención Integral para la permanencia escolar.

En el CAE se brinda un servicio para promover un desempeño óptimo para el aprendizaje de los contenidos escolares del estudiante, por lo que se busca que el usuario conviva de manera armoniosa en su entorno escolar, familiar, social, profesional y laboral (Avila;2009). En dicho centro se recibe a estudiantes de nivel licenciatura y preparatoria, estos últimos ubicados en una etapa de la adolescencia y por tanto mayormente vulnerables a una serie de factores de riesgo para la salud física, sexual, emocional que puede generar estrés, ansiedad e incertidumbre ante su futuro laboral. Aun en aquellos estudiantes que tienen trazado su proyecto de vida profesional se puede presentar inseguridad ante su futuro que se concibe como incierto y que requiere el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes para emprender acciones que le permitan desempeñarse exitosamente en su vida estudiantil y un mediano futuro laboral. Dichas problemáticas pueden traducirse en bajo nivel de concentración, ausencia de interés o motivación, manifestándose en un bajo rendimiento y desempeño académico generados por baja autoestima, depresión, carencia de hábitos y estrategias de estudios, entre otros.

### Modalidades de Intervención.

El servicio que se proporciona a través de sus diversas áreas se precisa a continuación:

- Individual. Dicho servicio se lleva a cabo por un experto profesional del área de atención de la salud para asesoría y/o tratamiento de problemáticas que le aquejan al estudiante en relación a la intervención específica solicitada.
- Grupal. Esta modalidad se realiza por medio de grupos de aprendizaje mediante diversas acciones tales como: talleres, conferencias y terapia grupal.



Es importante enunciar que se ha contemplado la modalidad virtual como una forma más de acercamiento a los alumnos como espacio informativo y de orientación, sin embargo todavía falta camino por andar en la concreción de programas de esta naturaleza.

### Ejes de intervención.

La creación de este espacio, en sus inicios, giraba en torno al tratamiento de problemáticas personales, desde el 2009 se incorpora en el *Documento Base del CAE* (Ávila;2009) acciones para la prevención de conductas de riesgo. A continuación se enuncia los dos ejes de intervención:

- Prevención. Se implementan mecanismos de acción que se traducen en el desarrollo de competencias que le permiten al estudiante conocer, manejar y aplicar habilidades sociales que favorecen el progreso de su salud física, emocional, sexual y social. Así como el desarrollo de estrategias para el aprendizaje significativo, anticipándose a situaciones de riesgo que obstaculicen su desempeño académico.
- Tratamiento. El CAE cuenta con áreas para la salud integral para atender situaciones problemáticas o estados de crisis de forma personalizada.

De tal forma que el CAE a través de su Coordinación General y establecido en 4 Unidades Regionales: Mazatlán, Guasave, Los Mochis y Culiacán; contribuyen a fortalecer el Programa Institucional de Tutorías de la Universidad Autónoma de Sinaloa.

### Marco Teórico-Methodológico.

Los conceptos centrales que sustentan el servicio que se proporciona son el bienestar personal, calidad de vida y formación integral, los cuales brevemente abordaremos a continuación.



Los servicios y programas que se impulsan desde el CAE, le apuestan a considerar al sujeto escolar como un todo, un ser integral multicondicionado por su medio social y cultural. Partir de esta premisa nos permite concebir que el estudiante es un ser psico-biológico y social, planos interconectados y configurados dialécticamente entre sí. Concebimos que es fundamental para la constitución de la personalidad y conducta humana, tanto el aspecto interno como la influencia del medio social-cultural que permea actitudes y comportamientos, las cuales en un momento dado ante situaciones adversas, conflictos no resueltos, sin duda alguna influencias negativas pueden afectar y obstaculizar el desenvolvimiento personal, social y académico del alumno. Martín y Boeck (2004) refieren que el bienestar psicológico puede ser conceptualizado si se toma en consideración la inteligencia emocional, pues la primera es inexistente si la segunda está desequilibrada.

Al estudiar la inteligencia emocional es posible definirla en base a la comprensión de las emociones, saber dirigitas, manejar el potencial existente, ponerse en el lugar del otro y promover relaciones sociales sanas son aspectos esenciales que contribuirán a que una persona tenga una buena calidad de vida y por lo tanto un equilibrio psicológico que le permitirá experimentar la sensación de bienestar. Chávez (2006) indica que el bienestar psicológico generalmente se asocia con la satisfacción vivencial o el sentirse bien con aspectos como apariencia física, inteligencia o estado económico, sin embargo, el bienestar es más que una satisfacción es un equilibrio de la subjetividad personal. Dos conceptos más que se consideran esenciales en nuestro quehacer cotidiano son los referidos a la formación integral y calidad de vida, este último estrechamente relacionado con el sentido actual de salud, que induce a la atención de los factores psicosociales que afectan a los sistemas corporales del individuo y específicamente a los hábitos, relacionados como los principales determinantes del bienestar psicológico y físico. La salud es construida y vivida por las personas en su ambiente cotidiano, donde ellas trabajan, aprenden, juegan y aman (Lange & Vio, 2006). Esto requiere, sin duda alguna el desarrollo de habilidades personales, así como establecer mecanismos organizativos que faciliten a los estudiantes tener un mayor control sobre su salud y mejorarla, lo que implica que el sujeto asuma la categoría de vida saludable como parte de su proyecto de vida personal.



Coincidimos con Morin (2002), cuando recomienda la necesidad de enseñar a los estudiantes la condición humana, comprender la ética y su relación con el universo. La escuela como centro de construcción de competencias y aprendizajes significativos, tiene una fuerza potencial para influir positivamente en la vida y la salud de sus miembros. Son espacios en donde los estudiantes pasan una parte importante de su tiempo y se puede incidir en la formación de sus estilos de vida, llevándolos a ser personas autónomas, reflexivas, críticas, con responsabilidad frente a sí mismos y ante los demás. Es por ello, que la formación integral está contenida por la apropiación de competencias disciplinares y genéricas, es decir la autoprotección y cuidado de su salud, además de los saberes de su ámbito profesional con la finalidad de apropiarse de herramientas que le permita asegurar y garantizar su desenvolvimiento en un mundo cambiante con grandes exigencias y retos cada vez más complejos.

### Aspectos metodológicos.

Al momento que el estudiante ingresa al Centro de Atención Estudiantil (CAE), se realiza una entrevista inicial, en la cual se abordan datos generales del alumno, así como el motivo por el cual requiere la atención, elaborándose un expediente. Posterior a la atención y entrevista inicial se llegan a los acuerdos para las siguientes sesiones. Cuando se observa que el usuario puede hacerse responsable de sí mismo, mostrando una autorregulación emocional, físico y social podrá ser dado de alta, ya que se busca que el alumno pueda tener una perspectiva diferente a su ingreso a nuestro espacio, con una mayor integración personal en la realización de sus actividades académicas y/o manejo de su ámbito emocional. Es importante resaltar que cuando el usuario ingresa al CAE deberá ser, preferentemente, remitido vía diagnóstico formulado y especificado en un formato de canalización Anexo 15 del Programa Institucional de Tutorías, complementándolo con un formato diseñado desde el centro para recoger información precisa de la situación específica del estudiante. Desde el inicio deberá cotejar los motivos de remisión y realizarse un diagnóstico para valorar y determinar la situación del usuario, así como la pertinencia de continuar con la intervención en la unidad. Cuando el alumno presente una situación crónica, de alto riesgo y/o requiera un



manejo especializado, será canalizado a instituciones u organismos públicos y privados, así como asociaciones civiles, según corresponda el caso. En esta etapa es de suma importancia el seguimiento y

Actividad /programa	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	Total
ATENCIÓN INDIVIDUAL	4,146	4,273	4,005	3,120	4,872	7,044	10,787	38, 247
ATENCIÓN GRUPAL	39,40	21,296	13,25	10,079	27,88	24,848	29,727	166,50
	9		9		4			2
PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN-/PREVENARTE	13,87	12,449	5,864	8,288	2,745	8,125	10,886	62,235
	8							
MUESTRA PROFESIOGRÁFICA	38,00	38,000	38,00	40,000	40,00	40,000	42,000	276,00
	0		0		0			
Total	95,43	76,018	61,12	61,487	75,50	80,017	93,400	542,98
	3		8		1			4

monitoreo para valorar el progreso del caso y la observancia del sujeto en su medio escolar por parte del RT con el apoyo de los tutores escolares. Es importante enunciar que este proceso se sustenta en el diagrama de flujo elaborado ex profesamente para seguimiento a cada fase y paso que se lleva a cabo con el estudiante.

### Logros y desaciertos.

Durante los 7 años de trabajo permanente en el CAE se han llevado a cabo 542,984 atenciones individuales y grupales proporcionadas a estudiantes de preparatoria y licenciaturas. En el cuadro siguiente compartimos la descripción por ciclos escolar a partir del 2009 a la fecha, observándose los altibajos, permanencia o aumento de las atenciones. Es importante precisar que abarca dos periodos rectorales de 2009-2013 y de la actual administración cubriéndose tres ciclos de los cuatro establecidos que cubre del 2013 al 2017.



Este logro no sería posible sin el apoyo institucional de quienes dirigen los destinos de nuestra Centenaria Institución Educativa. Sin duda, alguna a dicho dato estadístico le acompaña algunos desaciertos que deberán corregirse para la mejora continua del centro y que a continuación enunciamos:

- A. Desafortunadamente el comportamiento porcentual de estudiantes canalizado por un tutor ha sido menor que los estudiantes que solicita el servicio por iniciativa propia, lo cual nos coloca ante el reto de revertir la estadística.
- B. Otra debilidad consiste en buscar mecanismos de evaluación cualitativa del impacto del servicio y de los programas que se ejecutan.
- C. Las distancia geográfica entre planteles de nivel preparatoria ubicados a lo largo y ancho de Sinaloa, dificulta la canalización de los alumnos a nuestros centro y por tanto su atención.
- D. Carencia de los recursos humanos para ampliar el servicio a la modalidad semiescolarizada (sábados y domingos), que va en aumento paulatinamente en sus niveles de preparatoria y licenciatura, por lo que el centro, por el momento, no tiene las condiciones para prestar este servicio a este segmento de la comunidad estudiantil.

#### Características de la atención. A manera de prospectiva.

A manera de propuesta se describe a continuación las características que debe de permear en las atenciones que desde el CAE se proporciona a los estudiantes. Es importante especificar que en algunas de ellas hay avances, en otras se requiere redoblar esfuerzos.

Oportuna.- La eficiencia y eficacia de los programas del CAE depende en gran medida del trabajo colegiado y colaborativo de los responsables de la atención a estudiantes en el plantel escolar. En la medida que se encuentren los puntos comunes se facilitará la tarea y quehacer de los CAE. Para la efectividad de los mismos se requiere de la detección oportuna y de un diagnóstico objetivo de la problemática remitida al centro, para discriminar los niveles de intervención.





Sistematizada. Con el propósito de proveer de orden y sistematización de la ejecución de las acciones a efectuar específicamente en el CAE, se ha elaborado el plan de Acción Homogénea, se ha consensado al diagrama de flujo del proceso de atención, los formatos de atención e intervención.

Flexible e innovadora. Los programas del CAE en términos generales deben necesariamente asumirse desde la concepción del cambio constante, ajustándolos de acuerdo a las necesidades que cada momento histórico futuro amerite.

Incluyente. Los programas de atención tienen la obligación de proporcionarse a todo aquel usuario que se considere en la categoría de estudiantes independientemente de la edad y del nivel de estudio.

Permanente. Todos los programas de promoción y prevención, así como los de intervención-corrección se mantienen de manera constante durante el ciclo escolar.

Algunas propuestas específicas se enuncian a continuación:

A. Facilitar la sistematización y mejorar la retroalimentación hacia los departamentos de Tutorías de cada Unidad Académica a través de la implementación de un software el cual se enlace a una plataforma de Tutorías, lo que permitirá tener la información de manera electrónica en el momento que se requiera y con ello darle la atención y seguimiento a los estudiantes que han sido atendidos en espacios del CAE.

B. Ampliar los horarios de atención para la modalidad semiescolarizada.

C. Estrechar la comunicación entre los actores responsables de la atención a estudiantes en los planteles educativos para identificar y canalizar de forma oportuna y precisa a nuestro espacio; de tal forma que el CAE proporcione un servicio pertinente y efectivo.

D. La formación permanente de los equipos de trabajo del CAE.



## **CONCLUSIONES y PROPUESTAS**

La UAS tiene el gran reto de ofrecer programas de calidad, un modelo educativo centrado en el aprendizaje y basado en competencias para proveer a la sociedad de profesionistas competentes y socialmente responsable. Desde este modelo educativo se concibe al sujeto como el actor de su propio aprendizaje y de su crecimiento personal, responsable de su propia formación, portador de un deber ser, producto y



productor de una cultura donde se privilegia el respeto a la vida, la integridad, la ética y la responsabilidad personal.

Es por ello, que la iniciativa de integrar un espacio como lo ha sido el CAE permite fortalecer la atención hacia los estudiantes a través de un servicio profesional para que se transforme en un sitio de resolución de problemáticas personales, pero de igual manera de crecimiento del desarrollo humano. Finalmente, estamos convencidas que los problemas que ocasionan el desarrollo de conductas de alto riesgo, es un asunto actual de preocupación a nivel educativo y social. Es por ello, que en la búsqueda de alternativas de solución, el sistema educativo busca integrar propuestas de intervención para que sus egresados, ya sea a nivel preparatoria y profesional desarrollen habilidades y formas de actuación personal, profesional, laboral y social que coadyuve a la construcción de ser un ser social íntegro con valores éticos y morales, con hábitos saludables.

Ante esto, consideramos que la implantación del CAE en la universidad ha permitido contar con programas innovadores y mantenerse a la vanguardia atendiendo las iniciativas de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

Por lo que en nuestra institución se busca cotidianamente hacer posible lo anteriormente señalado, lo cual conscientes de ser un proceso, estamos convenidas de que se avanza paulatinamente con retrocesos y debilidades que de alguna manera enriquece la perspectiva y visión que se busca implantar en nuestra realidad vertiginosamente cambiante del siglo XXI donde se desenvuelve el estudiante de hoy, lo cual nos induce a interrogarnos: ¿Cómo seguir caminando en búsqueda de la calidad humana y profesional de la comunidad estudiantil? ¿Cómo buscar el dato el cuantitativo del indicador cuando los que estamos frente al joven hemos palpado cambios que han permitido sin dudar a equivocarnos darle sentido a su vida? ¿Cómo seguir suscitando acciones institucionales para la atención a las necesidades de los estudiantes frente a los

cambios vertiginosos del mundo actual? ¿Cómo lograr las competencias para la vida sin perder la perspectiva de educar para la complejidad e incertidumbre?. Todo ello sigue siendo todavía un reto y un



compromiso de quienes el quehacer docente gire en torno del sujeto con toda la subjetividad inherente al ser humano.

## REFERENCIAS



Ávila Álvarez Norma Angélica (2009). Documento Base del CAE. Documento de trabajo Interno S/d, S/R.

ANUIES (2001), Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior, ANUIES, México.

García, A. (2010). *Asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de la educación social*. educación. universidad de huelva , 12.

Lange, I. & Vio, F. (2006). *Guía para Universidades Saludables y otras instituciones de educación superior*. Santiago: Productora Gráfica Andros Limitadas.

Martin, D. Y. (2004). *Que es la inteligencia emocional*. Madrid, España: Selecccion EDAF, S. A.

Morin E. (2002) *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Santa Fe de Bogotá: UNESCO, Cooperativa Editorial Magisterio.