



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Proyecto de elaboración de un protocolo para el servicio
de atención espiritual personalizada ofrecido desde la
Dirección de Identidad y Misión – sede Quito, 2025

Septiembre 2025

**Unidad Académica de Formación Técnica y
Tecnológica – PUCE TEC**

Tema: Protocolo de atención espiritual personalizada en
la Dirección de Identidad y Misión de la PUCE – sede
Quito 2025

**Proyecto de titulación previo a la obtención del título
de: Tecnología Superior en Acción Pastoral**

Autor: Karina Gabriela Acosta Ramos

Tutor: Carolina Larco, Dra.

Quito, Ecuador

2025

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Karina Gabriela Acosta Ramos** con C.I. 1720990041 autor(a) del trabajo de titulación: “Protocolo de atención espiritual personalizada en la Dirección de Identidad y Misión de la PUCE – sede Quito 2025”, previa a la obtención del título de **Tecnología Superior en Acción Pastoral** en la Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica PUCE TEC:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 21 de agosto 2025

Karina Gabriela Acosta Ramos
C.I. 1720990041

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por darme la sabiduría para continuar formando mi vida a través de esta tecnología, sus cimientos, su metodología y sus docentes son mentores que te permiten repensar tus acciones de vida.

A los miembros de la comunidad universitaria desde los responsables como la coordinadora académica y tutora de disertación de la tecnología hasta su personal de apoyo que con su paciencia y calidad humana supieron guiarme en mis dificultades.

A mi familia que me motivaba a seguir aprendiendo para ser mejor personas y profesional. Mi modelo de un Dios de amor y de servicio que es mi abuela Alicia Pérez, mi tío Edgar Ramos y mi tía Irma Ramos, ellos que me enseñan lo que es el cuidado y el acompañamiento en los procesos que tenemos en la vida.

Finalmente, a mis jefes inmediatos Mgtr. Carolina Barahona y Mgtr. Roberto Vaca que, con su sabiduría, su tiempo y dedicación han sabido guiarme para desarrollar mis habilidades, capacidades y talentos para trabajar dentro del espacio pastoral, realmente son una inspiración para mi vida porque puedo ver su amor a Dios en todo lo que hacen como su trabajo y en su familia.

RESUMEN

El presente proyecto de disertación aborda el acompañamiento como estrategia de Acción Pastoral, ya que la PUCE mediante la DIM a través de la Coordinación de Pastoral Universitaria ofrece el servicio de atención personalizada, actualmente denominada así. La DIM por más de 10 años se ha encargado de brindar el servicio de acompañamiento espiritual, siendo esta parte de la identidad universitaria. El cuidado de la comunidad universitaria ha sido una prioridad dentro de la Dirección, sin embargo, se ha visto necesario llevar registros, ampliar el servicio de atención, contar con sacerdotes y laicos que sostengan dicho servicio. Es importante pensar que un servicio de índole espiritual que funciona a cargo de personas no se ha podido sistematizar ni documentar la experiencia y buenas prácticas realizadas a través de este servicio. Es por esta razón que se propone mejorar el servicio mediante la creación de un protocolo en el que sistematice el trabajo invisible y visible que hay detrás de la atención espiritual personalizada.

ABSTRACT

This dissertation project addresses spiritual accompaniment as a pastoral ministry strategy, given that the PUCE, through its Department of Pastoral Ministry (DIM), offers a personalized spiritual support service. For over 10 years, the DIM has been responsible for providing this spiritual accompaniment, which is an integral part of the university's identity. Caring for the university community has been a priority for the department; however, it has become necessary to implement a system for recording and documenting these services, expand the scope of the program, and ensure that sufficient priests and laypeople are available to provide this support. It is important to note that, while this spiritual service is offered by individuals, the experience and best practices associated with it have not been systematically documented or standardized. For this reason, this project proposes to improve the service by creating a protocol that systematizes both the visible and invisible aspects of personalized spiritual care.

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I: Fundamentos del acompañamiento como estrategia de la acción pastoral	10
1.1 El servicio de atención espiritual personalizada en el contexto universitario.....	11
1.2 Justificación pastoral del proyecto	16
1.3 Fundamento teológico.....	20
1.4 Conceptos claves.....	33
CAPÍTULO II: Contextualización de la atención espiritual personalizada	41
2.1. Estado actual del servicio de atención espiritual personalizada	41
2.2. Diagnóstico del servicio actual de la DIM	54
2.2.1. Matriz DAFO.....	54
2.2.2. Árbol de problemas.....	60
CAPITULO III	65

PROPUESTA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPIRITUAL PERSONALIZADA	65
Presentación	66
Propósito del protocolo	67
Índice del Protocolo de atención	68
Objetivos del protocolo.	69
Alcance	70
Principios rectores del servicio	70
¿Qué es el servicio de atención espiritual personalizada?	71
Responsables	73
Perfil básico del profesional de acompañamiento	74
Proceso operativo de atención	74
Herramientas de apoyo del proceso operativo	80
Contactos de atención	81
Glosario de términos.....	81
CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones.....	85
Referencias bibliográficas	87

INTRODUCCIÓN

El mundo contemporáneo en el que la humanidad está inmersa, refleja secuelas negativas de una sociedad cambiante, es ahí que las instituciones de educación superior, católicas, buscan promover dentro de ese ecosistema de situaciones personales, académicas, afectivas y otras, se piense en generar espacios donde la espiritualidad sea acogida y acompañada como parte esencial del desarrollo humano.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, a través de su Dirección de Identidad y Misión, dentro de la Coordinación de Pastoral Universitaria, ofrece varios servicios pastorales que responden a la consecuencia de una sociedad fragmentada. Entre ellos, la atención espiritual personalizada constituye un espacio de escucha, discernimiento y sacramental, Sin embargo, se encuentra que se debe hacer procesos de mejora dentro del mismo con el objetivo de responder a la necesidad de brindar un acompañamiento cerca y a la eficiente.

Frente a esta realidad, la presente investigación propone elaborar un protocolo de atención espiritual personalizada, para garantizar que la atención se brinde de manera ética, segura y pertinente. Este protocolo busca responder la misión pastoral de la PUCE como a las exigencias del contexto laico, donde se reconoce el pluralismo religioso y la libertad de conciencia como la dice en la Constitución del 2008.

Por lo cual, se propone fundamentar, diagnosticar y proponer dicho protocolo en 5 capítulos, pretendiendo que este sea un aporte tanto a la gestión pastoral de la PUCE

como para la academia sobre el papel de la espiritualidad en la educación superior. Al institucionalizar el servicio, no solo se asegura calidad y confidencialidad, sino que se refuerza la identidad ignaciana de la universidad y se contribuye al bienestar integral de la comunidad universitaria.

De esta forma se propone abordar en el capítulo I la fundamentación teórica y conceptual partiendo desde la espiritualidad en espacios pastorales hasta aterrizar al acompañamiento ignaciano. En el capítulo II se centrará en generar una contextualización del servicio permitiendo realizar un diagnóstico. El capítulo III expone el protocolo de atención espiritual con los apartados que se considera pertinente para su gestión. Por último, en el capítulo IV se expone las conclusiones y recomendaciones del trabajo de disertación.

CAPÍTULO I: Fundamentos del acompañamiento como estrategia de la acción pastoral

En el presente capítulo se pretende fundamentar el acompañamiento dentro la Atención Espiritual Personalizada como una estrategia de acción pastoral, en el marco de la coordinación de pastoral universitaria de la Dirección de Identidad y Misión (DIM) sede Quito, así como también la concepción de la propuesta pastoral dentro de la educación superior.

este modo, la atención espiritual personalizada, es una respuesta a la misión de la PUCE, llamado a tener un compromiso evangelizador dentro de las instituciones de educación superior católicas, mismas que promueven una espiritualidad que de sentido en su identidad y trascendencia personal.

En ese contexto, se sustenta desde la teoría y conceptos este compromiso evangelizador como ética cristiana de cuidado, integrando a la dimensión espiritual del individuo en un marco laico y plural dentro de la sociedad occidental ecuatoriana. Siendo la atención espiritual personalizada una propuesta pastoral en una

sociedad secularizada que busca entender el cuidado espiritual como una dimensión esencial centrada en la persona.

1.1 El servicio de atención espiritual personalizada en el contexto universitario

En un mundo donde lo instantáneo, lo rápido y los múltiples canales de información, los efectos de la hiperconexión, el individualismo y posibles otros, han generado sentimientos de adicción, ansiedad, depresión, aislamiento y FOMO, es lo que menciona Robinson en su artículo las redes sociales y la salud mental. (Robinson, 2024) En este escenario universitario, donde se entrelazan los desafíos personales, familiares, académicos y otros, se requieren de un espacio de acogida, de escucha y apoyo integral.

El Sato Padre Francisco en su discurso del 2019 dice que, “Las universidades, no es sólo llenar la cabeza de conceptos. Se necesitan los tres lenguajes del corazón y el lenguaje de las manos, para que se piense en armonía con lo que se siente y se hace; se sienta en armonía con lo que se piensa y se hace, se haga en

armonía con lo que se siente y se piensa”. Es así que, Desde la Dirección de identidad y Misión (DIM)¹ mediante la pastoral universitaria busca posibilitar un espacio para que la persona desde la dimensión espiritual de cada individuo pueda encontrar un lugar seguro de acompañamiento espiritual personalizado permitiendo que la persona, el ser humano, se construya de manera ética, personal y espiritual. Convirtiendo a la atención espiritual personalizada una opción de escucha, acompañamiento, encuentro, de diálogo y discernimiento con las fuentes de vida a nivel personal y comunitario.

En este sentido, hablamos de que, en la actual juventud contemporánea, carece de vínculos sociales fuertes, esta podría ser una expresión de crisis profunda de sentido y de integración personal. Como afirma Bauman (...), “La modernidad líquida es una figura del cambio y de la transitoriedad; ... una sociedad individualista y privatizada, marcada por el carácter transitorio y volátil de sus relaciones.” Ante ello, el

¹ DIM: Hace referencia a las siglas de Dirección de Identidad y Misión.

acompañamiento espiritual es una opción que se ofrece a la comunidad universitaria a quién desea y permite dejarse acompañar y quién siente interés en hacerlo, ya que esto “no es una intervención puntual, mágica o un “buen consejo” (Buero, 2001). De esta forma, la atención espiritual personalizada no responde como una forma de consuelo, sino a una necesidad real, existente de buscar orientación hacia la plenitud y trascendencia.

Desde la perspectiva de la espiritualidad ignaciana, el acompañamiento es un camino de discernimiento, que no se limita a un ejercicio privado de introspección, sino que se convierte en un práctica comunitaria y pastoral, orientando la vida universitaria hacia una vida con sentido. Es así que, el discernimiento se presenta como el camino que permite que cada persona integre, analice y sea consciente de cómo están sus dimensiones vitales, posibilitando identificar que las acciones o decisiones cotidianas es un llamado a lo más profundo. De este modo, la atención espiritual personalizada se configura como parte de la espiritualidad ignaciana encarnada en la vida

universitaria y como un estilo de cuidado pastoral configurando un espacio de acogida e inclusión, donde todas las personas sin distinción de género, etnia, religión o condición pueden experimentar un acompañamiento que fortalezca su propio sentido de vida o proyecto de vida, para construir sociedades más solidarias y fraternas.

De este modo, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)², confiada a la Arquidiócesis de Quito a la Compañía de Jesús, la pastoral universitaria busca concretar esta misión a través de procesos en el ámbito espiritual como una propuesta de actividad el servicio de atención espiritual personalizada, en la sede Quito, como respuesta a la diversidad de realidades de la comunidad universitaria. Desde la DIM, este servicio se centra y busca que las personas de la comunidad universitaria y/o externos encuentren escucha, diálogo y orientación para integrar su vida espiritual en su vida cotidiana. Con ese mismo sentido, busca abrir un camino

² PUCE: Hace referencia a las siglas de Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

de discernimiento que permita que los estudiantes y trabajadores reflexionen sobre su horizonte de vida ético y trascendente.

La experiencia de la PUCE muestra que esta propuesta de acompañamiento resulta relevante en un contexto marcado por la secularización, las presiones sociales o las incertidumbres vocacionales. La atención espiritual personalizada busca no ser solo un espacio de respuestas a las múltiples necesidades que converge al ser humano, sino que desde el acompañamiento continuo se reconozca la fragilidad y dignidad humana. En ese sentido, el servicio se orienta no solo atender momentos de crisis, sino que esos momentos sean una oportunidad para fortalecer su proceso de crecimiento espiritual personal y comunitario que integre su espiritualidad, su fe, su cultura y vida.

De esta manera, el acompañamiento espiritual en la PUCE contribuye a consolidar un ambiente universitario inclusivo, donde se visibiliza a la pluralidad de identidades, creencias y trayectorias vitales. Posibilitando que la espiritualidad ignaciana sea un

medio de reconstrucción personal, desde su interioridad, y comunitario promoviendo una cultura de cuidado, de fraternidad y compromiso con el bien común. De esta forma, se constituye un horizonte donde la acción pastoral es pertinente frente a los desafíos de la sociedad actual, impulsando a realizar procesos formativos, diligentes y responsables para la construcción de una sociedad más justa y solidaria, impulsada por personas capaces de discernir y tomar decisiones libres y responsables.

1.2 Justificación pastoral del proyecto

La PUCE tiene como misión promover la praxis cristiana, la espiritualidad ignaciana y el compromiso social como un medio para la transformación de realidades personales, comunitarias y sociales. Dicha misión y de carácter católico, ignaciano, humanista y social de la PUCE, dentro del proyecto académico, la Coordinación Nacional de Pastoral Universitaria organiza su acción en tres ámbitos generales: espiritualidad, celebración y servicio (PUCE, 2025).

La Coordinación Nacional de Pastoral

Universitaria, propone unos lineamientos generales, en el que se refleja el ámbito de la espiritualidad, entendida a esta como la “dimensión humana que impulsa a trascender, a buscar autenticidad y sentido de vida. Es el dinamismo interior que orienta hacia lo esencial y pone en relación con uno mismo, con los demás y con el mundo, más allá de la cultura, la confesión religiosa o la condición social” citado de Cáceres, Hoyos, Navarro y Sierra 2008. Este ámbito traducido a la acción pastoral se comprende que el horizonte es el encuentro con Jesucristo y su iglesia, convirtiendo esta en la fuente de sentido de plenitud para quienes integran la comunidad universitaria. Sin embargo, se debe evidenciar que en el contexto universitario existe pluralidad de cosmovisiones, donde confluyen diversidad religiosa y cultural, permitiendo proponer estrategias de valoración espiritual, flexibles, inclusivos y consensuados.

Al ofrecer la atención espiritual personalizada como un servicio, dentro del ámbito espiritual, formal, organizado y planificado, la universidad garantiza que

los miembros de la comunidad tengan acceso a procesos que les permitan explorar su vida espiritual y abrirse a encuentros con las fuentes de vida. Este aspecto pastoral, además de promover una vivencia de la fe en clave ignaciana, asegura que los acompañamientos se desarrollen en espacios seguros, confiables y coherente con la misión evangelizadora.

Es así que, este servicio responde al llamado de la Constitución Apostólica *Ex Corde Ecclesiae* mencionando que “las universidades católicas tienen la misión de promover una síntesis entre la fe y cultura, ofreciendo espacios de diálogo donde la espiritualidad se viva en coherencia con la búsqueda académica y el compromiso social” (Juan Pablo II, 1990). Es decir, que se busca atender a *la persona* en todas sus dimensiones: académica, social y espiritual, configurando esta propuesta como una respuesta pastoral que atiende de manera integral.

En este sentido, la atención espiritual personalizada se postula como una actividad estratégica dentro de la Coordinación de Pastoral Universitaria para

garantizar espacios de acompañamiento que respondan a las distintas necesidades de los miembros de la comunidad. Este servicio permite que cada persona explore su dimensión espiritual de manera autónoma y reflexiva, fortaleciendo su capacidad de discernimiento. Así como también responder institucionalmente, la atención tanto en su calidad, confidencialidad, profesionalismo y con su alto valor ético, tanto en los procesos como en la capacidad humana que ofrecen dicho servicio. Posibilitando así una integración entre fe, razón y vida; garantizando que “todas las personas cuenten con espacio adecuados para el desarrollo espiritual y para las reflexiones éticas propias de la formación humana y profesional” mismos que las instituciones de educación superior deben contar. (Mora Motta & Pérez Montoya, 2026, pág. 7)

Así, la propuesta pastoral configura un recurso formativo que busca construir proyectos de vida coherentes y con sentido, partiendo de su área espiritual. Al mismo tiempo que, articula entre fe, cultura y acción práctica, fundamentos que se desarrollarán en la revisión

teórica, permitiendo analizar cómo la atención espiritual personalizada se traduce en procesos concretos, operativos de acompañamiento, discernimiento y crecimiento integral dentro del contexto universitario.

1.3 Fundamento teológico

Los fundamentos teológicos dan cuenta de las bases doctrinales y espirituales que sostienen y orientan la praxis pastoral en la PUCE. Estos se entienden desde la Sagrada Escritura, la tradición de la Iglesia y el Magisterio, iluminando la acción pastoral como centro el Evangelio. Por esta razón, la atención espiritual junto al acompañamiento se centra en la pedagogía de Jesús, mostrándose como una persona cercana, invitando a un encuentro personal tanto a los hombres como a las mujeres de su tiempo, acompañando sus búsquedas y mostrando el sentido (cf. Lc 24, 13-35). Ahora bien, recordando la historia de los discípulos de Emaús, se observa que si no se vive un encuentro, no se puede encontrar una plenitud de vida y bajo esta acción es lo que se puede denominar un paradigma de acción pastoral.

Desde el fundamento cristológico se reconoce a Cristo como el Buen Pastor, un sujeto “que ama, acompaña, cuida de todos, especialmente de quienes están más alejados, excluidos, débiles y vulnerados” (PUCE, 2025). El Buen Pastor conoce a sus ovejas y las llama por su nombre (cf. Jn 10, 11-18). Este estilo de liderazgo inspira a que la pastoral universitaria ofrezca un acompañamiento cercano, dispuesto a caminar con cada persona y fiel a la misión del Reino de Dios, entendiendo que cada persona de la comunidad universitaria es reconocido como sujeto digno de cuidado, escucha y guía espiritual.

De igual forma, la Iglesia menciona que, dentro del ámbito académico, se debe acompañar su vida espiritual, ética y social de la comunidad universitaria (Conferencia Episcopal Ecuatoriana, 2010). Llevando a construir, resignificar y proporcionar un espacio macro ecuménico que posibilite trabajar desde la interioridad y así ofrecer un lugar de confianza y de encuentro entre la vida académica, comunitaria y trascendente. Sin perder de vista que dichas acciones se deben construirse en

diálogo con libertad de conciencia y el pluralismo religioso tal como lo reconoce la Constitución del (2008) y en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2018).

Al hablar de espacios macro ecuménicos, se refiere a una búsqueda de un amplio encuentro y diálogo más allá de las denominaciones religiosas o corrientes de pensamiento filosóficas espirituales. Es decir, que se busca explorar a la espiritualidad como una experiencia de encuentro en esta dimensión esencial de la vida humana, que proporciona sentido, trascendencia y densidad a la existencia cotidiana (Cunningham & Egan, 2004). Desde este fundamento antropológico – teológico, la pastoral universitaria asume el desafío de proporcionar y crear espacios donde cada persona puede explorar su espiritualidad desde su interioridad encaminando a que pueda abrirse al encuentro con lo místico con lo divino, así como dice San Ignacio “buscar y halla a Dios en todas las cosas” (San Ignacio de Loyola, Ejercicios Espirituales, p. 23)

1.3.1. Espiritualidad

Entendemos a la espiritualidad desde la mirada de Viktor Frankl, 1990 donde plantea que, “la espiritualidad es lo que tenemos de humano y nuestra dimensión esencial en la que acontece nuestra existencia. La espiritualidad puede aportar recursos internos, esperanza, conexión con algo que nos trasciende y puede darnos fuerzas, creatividad, humanidad, sentido etc.” También acojo la postura de Rober A. Johnson, que sustenta que su idea de espiritualidad es una experiencia de conexión con algo mayor, con lo sagrado, con una unidad profunda (Johnson, 1991).

De esta forma, entendiendo a la espiritualidad como algo interior, inevitable, que puede expresarse de muchas maneras se propone distintos niveles de entendimiento de la espiritualidad y con el fin de que cada persona pueda irse identificando o experimentando durante su camino de vida se propone:

1. La espiritualidad desde la interioridad – profundidad: el ser humano al ser un ser social busca conectarse y encontrarse con su exterioridad que es su contexto cultural, pero también interactúa con su

interioridad, identificándose a sí mismo, mostrando en lo exterior sus expresiones vividas ya sea en el pasado a través de las memorias, en el presente con su autoconciencia y en el futuro por sus sueños o aspiraciones; mostrando que no se está vacío sino que se posee un mundo interno rico y profundo. (Tobar, 2025).

2. La espiritualidad como interioridad habitada por “algo”: en esta espiritualidad descubre estar habitada por las motivaciones, los sueños y los valores que tienen las personas en su interior como su verdadera fuente de plenitud, de vida y resiliencia, esta espiritualidad que te invita a “construirse desde dentro”, misma que no puede ser hurtado o despojada. (Tobar, 2025).

3. La espiritualidad como interioridad habitada por “alguien”: quien vive la espiritualidad habitada por alguien, es quien se ha dejado interpelar por su vida, su ejemplo, su testimonio, sus acciones; este “alguien” es la figura que la persona se adhiere a ella y a su causa, y en esta búsqueda de referentes encuentran a Jesús como una persona que vive e invita a vivir un estilo de vida desde

el Espíritu, es decir la espiritualidad es vivir la vida según el Espíritu de Jesús. (Tobar, 2025).

4. La espiritualidad desde la experiencia de lo sagrado: es la espiritualidad vivida y expresada desde el asombro, la conexión con la naturaleza, el arte o la narrativa. Como lo son en algunas culturas étnicas promoviendo también lo sagrado desde una manera comunitaria. (Tobar, 2025).

5. La espiritualidad religiosa: surge desde la institucionalización de lo sagrado, siendo expresado por medio de relatos, ritos, fiestas, símbolos claves, exigencias éticas y de organización. Aquí encarnan en culturas religiosas particulares como son: desde américa las cósmica, desde áfrica la espíritus-éxtasis, en asia y áfrica la espíritus familiares y las proféticas como el Judaísmo, el Cristianismo, el Islam, el Hinduismo y el Budismo y la Gnosis. (Tobar, 2025).

6. La espiritualidad cristiana: “la espiritualidad religiosa y en particular la cristiana, no solo reconoce la capacidad que tienen las personas de vivir orientados hacia algún ideal de vida. Sino que además invita a la

persona a vivir “con alguien” de nombre propio, Jesucristo, como un referente de un estilo de vida, que se realiza desde los sueños, sentimientos y acciones del mismo Jesús” (Tobar, 2025).

En este horizonte, la pastoral se funda en la integración fe – vida desde la espiritualidad religiosa cristiana al estilo de Jesús en comunidad, apropiándose del Espíritu que animó al mismo Jesús para que sea el guía de la práctica comunitaria en la sociedad; reflejando a la comunitario tal cual lo vive el a través de la trinidad con Dios Padre, Hijo y Espíritu, cada uno con su personalidad y esencia. Permitiendo reflejar el estilo de acompañamiento de la praxis de Jesús, quién no solo transmitió un mensaje de salvación, sino que también acompañó.

1.3.2. Espiritualidad Ignaciana

Desde la espiritualidad cristiana, la espiritualidad ignaciana, inspirada en san Ignacio de Loyola³,

³ San Ignacio de Loyola es el creador de los Ejercicios Espirituales, Inspirada en su vida se inspira la espiritualidad ignaciana, ya que

particularmente desde su experiencia personal de los Ejercicios Espirituales, donde se propone un camino de discernimiento y encuentro personal con Dios en la vida cotidiana. A diferencia de la espiritualidad religiosa, esta espiritualidad se caracteriza por su dimensión experiencial y transformadora. Pues en ella invita a las personas a “Buscar y hallar a Dios en todas las cosas”, es decir, que reconocer que la presencia de Dios en la vida cotidiana, en las relaciones con las personas, en la realidad social, es fundamental para brindar el acompañamiento pastoral, ya que abre la posibilidad de guiar al acompañado a descubrir qué le dice Dios para su vida.

Dentro de los rasgos de la espiritualidad ignaciana se habla del discernimiento espiritual o discernimiento ignaciano, el examen cotidiano, la centralidad de la experiencia personal orientando al servicio (Compañía de Jesús, 1995). El discernimiento, es una herramienta muy útil y eficaz dentro del proceso

logró su transformación de vida al dar un orden mediante los Ejercicios Espirituales, creados a través su experiencia espiritual.

de identificar las mociones interiores —consolación y desolación — para buscar y hablar la voluntad de Dios en la vida concreta, mediante el acompañamiento, pues ilumina las decisiones e identifica los movimientos interiores, llevando a experimentar libertad y una respuesta de Dios (Loyola, 1991/1548; Rambla, 2011) (García - Monge, 2013)

Desde esta perspectiva, la espiritualidad ignaciana no solo ofrece un camino personal de crecimiento en su vida espiritual, sino que también un método pastoral para quienes acompañan procesos. Ya que el acompañante, se convierte en un mediador facilitando que la experiencia de encuentro entre la persona y Dios, permitiendo que el Espíritu sea el que despierte las mociones interiores.

En ese sentido, el acompañamiento se convierte en el instrumento de la acción pastoral, posibilitando que el discernimiento, “no sea solo un añadido sino parte esencial de su tejido más profundo”, es así como lo describe Balé, 2025. Ya que se podría entender que es una propuesta integral que ofrece la espiritualidad

ignaciana, debido a que es el espacio idóneo para convertirse en un espacio de encuentro transformados, capaz de generar procesos de crecimiento espiritual o maduración personal.

1.3.4. Acompañamiento

Esta expresión, antes de los 70' hacía referencia también a la dirección espiritual, después de ese año se da un cambio de paradigma haciendo relación a una nueva sensibilidad pastoral, acogiendo a la palabra “acompañamiento”, quitando una concepción de control o autoritarismo adquirido a lo largo de los anteriores siglos.

Esta transición de “dirección” a “acompañamiento” se construye bajo la concepción equitativa y comunión cercana o de encuentro al lado del otro, impulsando una renovación teológica y pastoral del Concilio Vaticano II, que puso énfasis en la libertad, la responsabilidad personal y la acción del Espíritu Santo como verdadero guía de cada creyente.

Por lo tanto, según García, 2011. “El “acompañamiento espiritual” ha tenido y tiene muchos nombres tales como: <<dirección espiritual>>, <<diálogo pastoral>>, <<diálogo o coloquio espiritual>>, <<dirección de conciencia>>, <<guía>>, <<encuentro de ayuda espiritual>>, <<relación de ayuda>>, entre otras. . (Dominguez, 2011, pág. 18).

Para fines del documento, acompañamiento espiritual según González, 2001: “Ofrece un diálogo orientado hacia el desarrollo espiritual y humano de la persona o del grupo. Este diálogo se abre espacio a la presencia del Espíritu en cuanto guía, a la presencia de Jesús como modelo espiritual y humano a la presencia del Padre”. De este modo, el acompañamiento espiritual es una acción pastoral enraizada en la espiritualidad cristiana, que se abre a enfoques contemporáneos como el “cuidado”.

1.3.5. Cultura del cuidado

Según Boff “el cuidado es como la esencia misma de la vida y una actitud fundamental para la existencia” (Boff, 2002) esta propuesta plantea una

mirada opuesta a la dominación, a la indiferencia, al egoísmo, postulando un compromiso afectivo con el otro, con el planeta y con uno mismo.

Entendiendo al acompañamiento personalizado como una forma de cuidado en sus distintos niveles de experiencia con su espiritualidad, sin dejar de lado y entendiendo que todas las personas dentro del espacio universitario tienen sus tiempos, mismos que podemos diferenciarlos desde la perspectiva cronológica (cronos: tiempo físico) y la kairológica (cairos: tiempo vital). Esto implica que la persona pueda ser “cuidado” ya sea que sufrió una ruptura de la concepción mágico – religiosa, como un cuestionamiento y crisis de como entender el mundo y así mismo o desde cualquier momento de experiencia personal, laboral, vocacional que implique una postura en su toma de decisiones.

Este cuidado, en síntesis lo que busca es cultivar una cultura del buen trato, en el que implica llevar relaciones bajo la premisa del respeto, la dignidad y la solidaridad (Onu, 2015) De este modo, aterrizando en el protocolo de atención espiritual personalizada, es

importante distinguir entre servicio y atención, el primero expresa disponibilidad y acompañamiento integral desde la fe, mientras que el segundo se refiere a la dimensión técnica y organizativa del acompañamiento asegurando calidad, ética y pertinencia en su ejecución; sin olvidar el enfoque de la acción pastoral.

Entonces, para comprender de que va el protocolo de acompañamiento es importante identificar que este establecerá orientaciones y procedimientos que garantizarán que los procesos sean accesibles, inclusivos y coherente con la misión universitaria. (Universidad Pontificia Comillas, 2018)

De tal forma que, el protocolo no sea vista como una simple técnica administrativa, sino un instrumento que asegura la calidad ética y espiritual del acompañamiento personalizado, resguardando y salvaguardando la confidencialidad, los parámetros de privacidad de datos y de información, así como el buen trato, garantizando que el servicio que se brinde sea de manera organizada y confiable (Cencini, 2009); sin olvidar que esto responderá tanto a la misión de la acción pastoral dentro

de la iglesia que es la evangelización como a los principios del Estado laico que promueve el respeto a la diversidad de creencias (Constitución, 2008; LOES, 2018).

1.4 Conceptos claves

Acción Pastoral

Se entiende desde la *Evangelii Gaudium de Papa Francisco* “como una misión evangelizadora y misionera de una “Iglesia de salida” que debe ir al encuentro de las personas, especialmente los alejados y excluidos, superando el miedo y la pasividad. Dando características claras de la misión como la alegría del Evangelio, la proximidad y la misericordia, la creatividad y audacia, y el diálogo fe – cultura.” Por último, hace referencia que la acción pastoral debe fomentar una comunión que ayude a sanar, fortalecer y afianzar nuestros lazos con los demás, ya que esto reflejará nuestra relación con Dios. (2023, p. 58)

Desde la enciclopedia católica web Mercaba, Schurr contribuye con el concepto de acción pastoral haciendo referencia que es la cura de almas (*cura*

animarum), es decir que debemos seguir la misión de Cristo, la de evangelizar, mediante el Espíritu Santo como guía.

Espiritualidad

Desde la etimología, el vocablo espiritualidad, surge del latino “*spiritualitas*”, que proviene del sustantivo “*spiritus*” y del adjetivo “*spiritual*”; en términos griegos se denomina “*pneuma*” significando *soplo* y “*pneumatké*”, entendiendo como etéreo o no material, definiéndolo como “aliento de vida”.

De acuerdo con la Real Academia Española, espiritualidad es entendida como “la naturaleza y condición de ser espiritual”.

Para Viktor Frankl, “la espiritualidad es lo que tenemos de humano y nuestra dimensión esencial en la que acontece nuestra existencia. La espiritualidad puede aportar recursos internos, esperanza, conexión con algo que nos trasciende y puede darnos fuerzas, creatividad, humanidad, sentido etc.” (1990)

Para Rober A. Johnson, que sustenta que su idea de espiritualidad es una experiencia de conexión con algo mayor, con lo sagrado, con una unidad profunda (1991).

Acompañar:

De Miranda Evaristo, hace referencia a “*recorrer juntas un camino*”. En términos griegos “*La palabra keleuthos significa camino, calle, ruta, trayecto, viaje. Que va junto con alguien que camina a la par tuya acompañando. Tiene la misma raíz que akólouthos En portugués un sinónimo de acompañar, con el mismo sentido del vocablo griego, es acolitar.*”⁴

En el texto de las Hermanas Oblatas diferencian el sentido de acompañar como una interrelación con las palabras sostén y apoyar en relación de acompañar.

“Sostén: “*Significa literalmente ‘tener debajo, es decir, tener una base de sustentación, un lugar y*

⁴ Se toma textualmente de texto: Hermanas Oblatas del Santísimo Redentor. (2017), pág. 2.

un alimento al mismo tiempo. Sostener es mantener firme, dar respaldo y continencia.

***Apoyar** es brindar espacios de contacto para que el sostén pueda desarrollarse.*

***Sostener y apoyo** significan alimento y espacio para descansar’.*

***Acompañar** viene de compañero/a, palabra que se origina en el latín vulgar *compañía* (derivado de *panis*, pan) en el sentido de “acción de comer del mismo pan” (2017, p.1).⁵*

Al mirar la acción de la palabra acompañar, surge el término “*acompañamiento*” que se populariza en la segunda mitad del siglo XX, resaltando a esta “*relación equitativa, de comunión y de caminar al lado del otro.*” Entendiendo que es una relación que implica a dos sujetos en igualdad y reciprocidad.

Domínguez Prieto, define acompañar como un arte, el arte de caminar junto a otro estando ahí, “es

⁵ Idem

hacer espacio al otro a través de la escucha activa y plena conectada con el otro, a través del lenguaje verbal y no verbal". Acompañar, por tanto, es ser el lugar, espacio en el que el “*acompañante*” camina con el “*acompañado*” para que tenga un crecimiento como persona, ya que el fin es que pueda tomar conciencia de su vida y de sus posibilidades (2017, p. 4)

Acompañamiento espiritual

González define al acompañamiento espiritual como el acto de ofrecer “un diálogo orientado hacia el desarrollo espiritual y humano de la persona o del grupo. Este diálogo se abre espacio a la presencia del Espíritu en cuanto guía, a la presencia de Jesús como modelo espiritual y humano a la presencia del Padre” (2001) Hace hincapié que quién se entiende como una acompañante renuncia a “dirigir” en el sentido peyorativo y tecnocrático de la palabra.

Santander, Sal Terrae, postulan definiendo al acompañamiento espiritual como un “proceso humano y gracia de Dios”(1996, p.256) Enfatizando que este proceso de acompañamiento espiritual no es una

dirección espiritual en una relación de autoritarismo, de superioridad y de verdad absoluta unidireccional. Lo que busca el autor es dar protagonismo al Espíritu como agente y verdadero guía del sujeto “acompañado” como del “acompañante”. Postula que el dialogo que se mantiene se toma en cuenta el escenario en que está como la Iglesia, el contexto social y del ambiente.

Dentro de este espacio de acompañamiento espiritual es ineludible mencionar a los actores dentro del mismo, para esto es importante definir que se entiende como acompañante y acompañado. En la actualidad la renovación espiritual tiene un papel fundamental ya que como menciona Gonzales, el futuro del acompañamiento espiritual se apoya no tanto en el constante aumento de las publicaciones que se realice, sino por la demanda del servicio (2001, p.7). Tanto laicos, religiosos o sacerdotes se acercan a este misterio, solicitando el acompañamiento, ¿Qué nos hace pensar que afuera de ese grupo, no están buscando este servicio?

Domínguez, esboza unas características del acompañante, mencionando que si bien es un acto de donación del acompañante hacia el acompañado, no toda persona es igualmente idónea para el acompañamiento. Citándolo menciona *“La persona que acompaña ha de tener un grado razonable de madurez, de equilibrio emocional, de autoconocimiento y de autoaceptación, con una autoestima positiva que le permita aceptar las contrariedades y asperezas del encuentro son zozobrar él en el proceso. Por tanto, se trata de una persona estable emocionalmente, que vive desde un sentido existencial y que es capaz de dejar de ser el centro de atención para atender y comprometerse con la vida de otros. Para ello ha de tener paz interior, saber discernir y tener tiempos de silencio en los que se serene y sea capaz de ver su propio rostro y el rostro del otro”* (2001, p.6). Finalizando el apartado que para acompañar bien no basta la buena voluntad: hay mucho que aprender y estudiar.

Así mismo menciona que, el acompañado no es un caso, no es un problema, es una persona que ante todo es un

ser con dignidad propia, libre, responsable, llamado a realizar su vida personal y comunitaria, desde una vocación, llamada a la plenitud. Y cuando hace referencia a que *persona*, muestra que somos frágiles, complejos, venimos con toda la carga social por su edad, etnia, historia, identidad, miedos, genitalidades y otras, por esa razón en su proceso de crecimiento necesita ser acompañada (2001, p.8)

Protocolo

Según el Equipo Editorial, Etecé define a la palabra “protocolo” proviene del latín *protocollum*, que deriva a su vez del griego bizantino *protokollon*, formado por *proto-* (“antes”) y *kolla* (“pegamento”) ⁶. Conceptualizando como “un conjunto de reglas, conductas o procedimientos, establecidos por norma o por costumbre, para hacer frente de manera organizada a una situación o un problema. Se trata de una forma de estandarizar las respuestas a eventos determinados, ya sean de tipo social, sanitario, tecnológico, entre otros”. (Equipo editorial, Etecé, 2025).

⁶ Citado de la página <https://concepto.de/protocolo/>

CAPÍTULO II: Contextualización de la atención espiritual personalizada

En este apartado se busca tener un panorama general del servicio, entendiendo que todo proceso de diseño de protocolos institucionales requiere de un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra, ya que esto permitirá comprender y fundamentar la propuesta de mejora. Para esta acción, se utilizarán dos herramientas metodológicas reconocidas en el análisis de proyectos sociales y pastorales como son la matriz DAFO y el árbol de problemas. Dichas herramientas posibilitan identificar la realidad del servicio en atención espiritual personalizada.

2.1. Estado actual del servicio de atención espiritual personalizada

2.1.1. Marco histórico y normativo

Desde la fundación de la PUCE, en 1946, se consideró importante atender la dimensión religiosa y espiritual de la comunidad educativa en coherencia con su naturaleza universitaria y de su identidad pontificia y católica. La importancia de que una Universidad

Católica asuma esta dimensión humana se expresa claramente en las palabras del Papa Juan Pablo II en la Constitución Apostólica *Ex Corde Ecclesiae* en la que manifiesta la relevancia que se debe dar a “aquellos medios que facilitan la integración de la formación humana y profesional con los valores religiosos a la luz de la doctrina católica, con el fin de que el aprendizaje intelectual vaya unido con la dimensión religiosa de la vida” (n.20).

A nivel latinoamericano, las Conferencias Generales del Episcopado han insistido en la centralidad de la pastoral universitaria. Medellín (CELAM, 1968) reconoció a la universidad como espacio privilegiado de evangelización; Puebla (CELAM, 1979) reafirmó la necesidad de acompañar integralmente a los jóvenes; y Aparecida (CELAM, 2007) pidió desarrollar “*procesos de acompañamiento que integren la fe y la vida, con atención particular a los jóvenes universitarios*” (n.

341). Estas orientaciones eclesiales refuerzan la misión que la PUCE ha asumido desde sus inicios.⁷

En el 2023, la DIM⁸ es parte de estructura Nacional, denominada por el Consejo Superior una de sus unidades de gestión y encomendando como la misión de: *“Cuidar que los miembros de la comunidad universitaria se apropien de la naturaleza, identidad, misión y valores institucionales; atender a la praxis cristiana desde sus servicios pastorales; coordinar la docencia de las asignaturas misionales, así como la investigación y vinculación relacionadas con ellas, y promover el y bienestar integral de la comunidad universitaria, en colaboración con los vicerrectorados, direcciones nacionales y sedes”*(PUCE, 2023)

2.1.2. Identidad institucional y pastoral universitaria en la PUCE

⁷ Tomado como referencia textual como propuesta de texto en revisión, partiendo de la información proporcionada desde la IA, ChatGPT.

⁸ DIM, abreviación de Dirección de Identidad y Misión denominada así en el 2019 bajo la dirección del director Santiago Andrade, hasta la actualidad. (Ayuda memoria de Roberto Vaca, Coordinador de Pastoral Universitaria, 2025)

La PUCE, como institución católica, universitaria y con sentido social, encargada a la Compañía de Jesús, cultiva esta identidad, comprometida con el bien común, la defensa de la dignidad humana y la justicia social. En el marco del 2023, bajo el encargo antes mencionado se configura la Coordinación de Pastoral Universitaria.

Recordemos que Pastoral Universitaria de acuerdo con la ODUCAL distingue que esta *“permite reflexionar e iluminar la misión evangelizadora de las Instituciones, a través de la formación integral, el acompañamiento, el discernimiento, el servicio especialmente a los más necesitados, el fortalecimiento de la cultura del encuentro, la fraternidad y todas las acciones que conlleven al encuentro personal y comunitario con Jesús, camino, verdad y vida”*. (2022, P. 4) Permitiendo que la misma fe permee a todas las dimensiones de su existencia, incluyendo con las que se relaciona como es la casa común y a nivel comunitario.

Es así que esta pastoral en el 2025 propone unos *Lineamientos Nacionales de Pastoral Universitaria*

(PUCE, 2025), en los cuales la acción pastoral se desarrollará en tres grandes ámbitos: espiritualidad, celebración y servicio, siendo ejes fundamentales para la vida de toda la comunidad universitaria (p. 8).

2.1.3. Espiritualidad Ignaciana como fundamento del servicio

El ámbito de la espiritualidad entendido como “la dimensión humana que impulsa a trascender, a buscar autenticidad y sentido de vida. Es el dinamismo interior que orienta hacia lo esencial y pone en relación con uno mismo, con los demás y con el mundo, más allá de la cultura, la confesión religiosa o la condición social” (PUCE, 2025, p. 9) Es así como percibe a la espiritualidad como una capacidad de descubrir y seguir a lo que te mueve o te da vitalidad plena.

Para la pastoral es importante identificar que la espiritualidad es una experiencia universal, entendiendo que todo ser humano posee una espiritualidad, dada su condición de totalidad, no se puede separar de su corporalidad (Navarro) Así mismo, se describe que una espiritualidad es “lo que pone en relación con el mundo,

con los demás y le plantea la apertura a Dios” (ALIRIO CÁCERES A, Hoyos C., Navarro S., & Sierrag, 2008). Desde esta perspectiva, la espiritualidad ignaciana constituye un modo propio de proceder, ya que mediante los *Ejercicios Espirituales* de San Ignacio de Loyola, propone el discernimiento espiritual y la pedagogía ignaciana. Bajo el principio de *cura personalis*, se busca un acompañamiento integral y personalizado orientando a un pleno crecimiento.

Autores como García de Castro (2010) y Galilea (1981) han destacado que la espiritualidad ignaciana no se reduce a prácticas devocionales, sino que constituye un dinamismo vital que permite encontrar a Dios en todas las cosas y orientar las decisiones personales hacia el bien común. Esta perspectiva se sustenta el servicio de atención espiritual personalizada en la PUCE.

2.1.4. Organización del servicio de atención espiritual personalizada

En la sede Quito, desde la DIM, en la coordinación de Servicios Pastorales⁹ ha contado con “un director Jesuita, un capellán (voluntario) y dos personas laicas, quienes también han sido cercanas al CVX¹⁰ y vinculados al ámbito Jesuita, han tenido muy presente el ámbito del acompañamiento. Llevando a así a incluirlo como parte de las actividades pastorales. Como servicio de acompañamiento espiritual se establece dos años de la pandemia, debido a derivaciones desde Bienestar Estudiantil, como una forma de redimir sus acciones, cabe mencionar que este servicio se ofertaba solo de manera presencial en la antes conocida como Pastoral Universitaria¹¹.

⁹ Denominación dada de acuerdo a la antigua estructura de la PUCE, antes del 2025.

¹⁰ CVX, es las siglas de Comunidad de Vida Cristiana, una asociación internacional de laicos católicos, hombres y mujeres que se inspiran en la espiritualidad de San Ignacio de Loyola para seguir más de cerca a Jesucristo. Tomado de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Comunidad_de_Vida_Cristiana

¹¹ Bajo la gestión del P. Federico María Sanfeliú, S.J., en el año 1997, adquiere el nombre de *Dirección de Pastoral Universitaria*. Cabe destacar que en estos años tuvo mucha relevancia el boletín formativo e informativo denominado “Del 15 al 15”. Los años siguientes se siguió consolidando la estructura de la Dirección y se desplegaron iniciativas y proyectos en distintas áreas académicas y

A partir de la pandemia se configura con mucha más fuerza el servicio de acompañamiento espiritual”, debido a la carga emocional que se vivió el mundo, según Julia Andagama (comunicación personal, 18 de septiembre de 2025) En ese tiempo de pandemia se añade la modalidad virtual en la que apoya laicos y laicos. Respondiendo a la necesidad de las personas de buscar otro con quien confrontar la vida. Los acompañantes son voluntarios de las Obras de la Compañía quienes presentan su tiempo y servicio para acompañar a la comunidad universitaria.

Debido a que el acompañamiento es una acción encarna en la misión de las personas que han encontrado una comunión con su fuente de vida, el mismo servicio se proporciona dentro otras actividades como es el Programa de Liderazgo PLIUL, en los ejercicios en la vida ordinaria, los ejercicios espirituales en retiro, en el programa VUI y desde la voluntad de docentes de la DIM, este último sin un formalismo de registro.

pastorales (Ayuda memoria de Roberto Vaca, Coordinador de Pastoral Universitaria, 2025)

De acuerdo un documento de sistematización del acompañamiento del 2023, La gestión del acompañamiento espiritual se conformaba por un equipo de Acompañantes Espirituales compuesto por 7 miembros (3 hombres, 4 mujeres) de los cuales 3 brindaban atención presencial, mientras que los 4 restantes ofrecieron sus servicios voluntarios de manera virtual en diversos horarios. En el 2024 constituido por el mismo número de miembros hasta julio del 2025, en donde actualmente se cuenta con un equipo de 5 miembros (3 hombres y 2 mujeres) de los cuales 2 son sacerdotes contratados y 3 son laicos voluntarios, quienes atienden de manera presencial como virtual, modalidad implementada desde la pandemia. (Repositorio de Pastoral Universitaria, 2023)

En julio del 20025, pasó a llamarse *atención espiritual personalizada*, con el fin de resaltar su carácter de servicio cercano, confiable y orientado a la búsqueda de sentido, de fe y bienestar integral de la comunidad universitaria. Actualmente, la DIM ofrece este servicio bajo tres subservicios principales: escucha personal,

acompañamiento espiritual y Sacramento de la reconciliación.

- **Escucha personal:** se entiende como un encuentro único de diálogo abierto y respetuoso, facilitado por sacerdotes o laicos, como espacio inicial de apoyo.
- **Acompañamiento espiritual:** proceso continuo de encuentros (más de dos) confidenciales, centrados en el discernimiento de la acción de Dios en la vida cotidiana (Rodríguez, 2000)
- **Sacramento de reconciliación:** encuentro sacramental con un sacerdote que celebra el perdón y la misericordia de Dios,

Es importante indicar que, a lo largo de la activación del servicio de acompañamiento, ahora denominado *atención espiritual personalizada*, se ha realizado más de 300 sesiones de acompañamiento tanto a estudiantes, personal administrativo, docentes, alumnos graduados de la PUCE (Alumni) y personas vinculadas a la compañía de Jesús. En la actualidad se continúa, dando la atención a este grupo con una diferencia que

también acuden personas de otras parroquias. Esta atención se ha realizado de manera virtual y presencial. De acuerdo el documento de sistematización se menciona que “la mayoría de las personas acompañadas participaron en más de una sesión, evidenciando la continuidad y la efectividad del servicio; acudiendo de manera voluntaria el 90% de las personas” (Repositorio de Pastoral Universitaria, 2023)

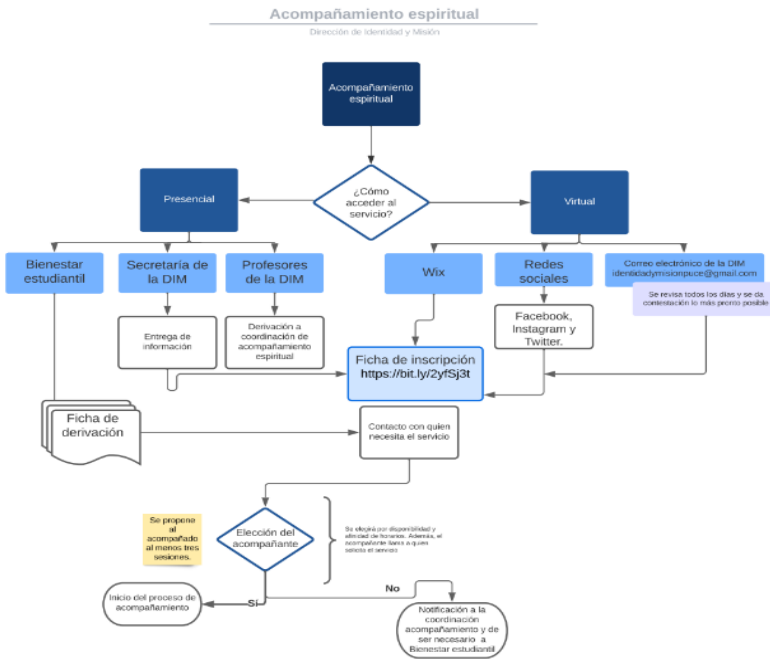
2.1.5. Proceso y fases del servicio

El acompañamiento espiritual hasta julio del 2025 se organizaba el servicio según un protocolo interno estructurado en cuatro fases: inicial, de contacto, de proceso y fase final. Aquí explicados a continuación:

- **Fase inicial:** consiste en ofertar el servicio, presencial o virtual, mediante secretaria, docentes, Bienestar Estudiantil, página web, redes sociales o correo electrónico. Si el servicio es de manera virtual, las personas deben inscribirse en una plataforma web donde se ofertaba el servicio.

- **Fase de contacto:** es la coordinación entre la gestora de pastoral universitaria y el acompañante asignado para establecer los primeros encuentros, solo si esta es de manera virtual, en la presencialidad las personas se acercan a los despachos de los sacerdotes.
- **Fase de proceso:** desarrollo de al menos tres encuentros, con una primera entrevista de presentación, seguimiento de la situación del acompañado y evaluación conjunta del proceso.
- **Fase final:** es la que se pone en marca con el cambio de denominación del servicio y su objetivo es realizar una evaluación de satisfacción anónima y entrega de informes.

Junto a este esfuerzo de contar con un proceso, se crea un flujograma del acompañamiento espiritual en el que se refleja la entrada y salida del acompañamiento.



Tomado del repositorio de Pastoral Universitaria, elaborado por Arias, 2024.

Es importante resaltar que el ya tener un proceso, es un esfuerzo de sistematización que responde a los principios de mejora continua. Aunque aún se requieren más datos cuantitativos y cualitativos, los registros de la DIM muestra que existe una preocupación por llevar procesos cada vez más pragmáticos con el fin de mejorar

la atención y el servicio. No obstante, persisten desafíos relacionados con la medición de impacto, la sistematización de resultados y la implicación de la cobertura, aspectos que serán analizados en el siguiente apartado, dedicado al diagnóstico del servicio.

2.2. Diagnóstico del servicio actual de la DIM

En este capítulo se realizará un diagnóstico del servicio que se ofrece actualmente, con la denominación de *atención espiritual personalizada*, para esto se utilizará dos de análisis utilizadas frecuentemente en proyectos sociales como es la matriz DAFO y el árbol de problemas mismos que proporcionará un análisis estratégico del diagnóstico, así como también permitirá identificar el problema central del servicio para realizar mejoras al protocolo existente.

2.2.1. Matriz DAFO

El método de investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo relacional entre la matriz DAFO y el árbol de problemas, esta primera es una herramienta de control de gestión que permite implementar mejoras para

la planificación, monitoreo y ajustar esfuerzos eficazmente en los procesos contribuyendo así al éxito y la sostenibilidad de las iniciativas.

La matriz DAFO “es una herramienta clave para hacer una valoración detallada de la situación actual de una organización (o persona)” (Sánchez, 2020) Permite hacer un diagnóstico de la situación de la organización o proyectos a través del análisis de sus elementos internos (debilidades y fortalezas) y externos (amenazas y oportunidades). (Nogueira Rivera, D., Medina León, A.; Medina Nogueira, Y. E, Assafiri Ojeda, Y. 2024).

Para realizar el diagnóstico del servicio, se contará con el apoyo de documentos repositórios de la pastoral universitaria del 2023 al 2025, entrevista de una docente que ha trabajado en la DIM durante 13 años y ha acompañado el servicio de cerca, testimonio de la persona anteriormente responsable del servicio junto a sus informes y ayudas memorias personales de la compañera. Así como la retroalimentación del coordinador de pastoral universitaria y su gestor pastoral.

Comprendiendo que esta herramienta se realiza durante el mes de agosto y septiembre del 2025.

Listado de elementos internos y externos del servicio de atención espiritual personalizada.

Objetivo: Analizar los fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del servicio de atención espiritual personalizada.

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo de administrativos, de un presupuesto, de un espacio físico y de un equipo pastoral que sostiene al servicio. -Se cuenta con el reconocimiento del ámbito espiritual como eje central de la Pastoral dentro de los lineamientos nacionales. -Existen dos sacerdotes contratados para atender de lunes a viernes en horario laboral y de manera presencial y virtual. - Se cuenta con profesionales voluntarios capacitados y certificados que apoyan en la atención espiritual desde el 2020 en modalidad virtual. -Se cuenta con una plataforma institucional para ofrecer el servicio. -Al ser una universidad confiada a la Compañía de Jesús de promueve la espiritualidad ignaciana y experiencia en acompañamiento espiritual y sacramentos. - El acompañamiento espiritual es un servicio identificado desde otras unidades de la PUCE. -El servicio se ha incorporado como una acción transversal de las actividades de la DIM. 	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio disperso: uno formal y otro informal llevado por parte de docentes no coordinados. - Existen rutas de acceso, pero no un protocolo. -Falta de protocolos claros para la gestión, confidencialidad y derivaciones. -Pérdida parcial de estadísticas del número de acompañados atendidos. -Escasa difusión e información de la nueva denominación de atención espiritual. -Ausencia de formalización con los profesionales voluntarios que sostienen el proceso. -Escasa formación de actualización o capacitación en acompañamiento para agentes laicos. -Ausencia de normativa clara de protección de información por parte de los acompañados. -Poca oferta de acompañantes acreditados. -Bajo seguimiento en el proceso en la articulación con las otras unidades. -Poco reconocimiento del equipo de acompañantes voluntarios. - Posible saturación de la agenda de los acompañantes, sin protocolos de gestión de demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> -Institucionalización del servicio como parte de la DIM para una mejor gestión del servicio y atención. -Posibilidad de potenciar la articulación con las otras instancias como bienestar estudiantil, centro de psicología aplicada, consultorios jurídicos. -Dar a conocer la identidad humano-cristiana e ignaciana en toda la comunidad universitaria a través del servicio. -Posibilidad de general alianzas con otras instancias de la Compañía de Jesús como el Secretariado de Espiritualidad y otras instancias interinstitucionales como AUSJAL, diócesis locales. -Generar impacto positivo en el bienestar integral universitario. -Alinearse a la lógica del acompañamiento integral ofrecido desde la PUCE, con participación de mentores y tutores. -Posibilitar que los docentes de la DIM con el perfil adecuado apoyen al servicio. -Hacer un diálogo entre la academia y las prácticas pastorales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Riesgo de denuncias o vulnerabilidad de derechos si no hay confidencialidad o protección de datos. -Pérdida de credibilidad de la comunidad universitaria que se acerca al servicio por primera vez. -Desinterés de usuarios si perciben que el servicio no es profesional ni seguro. -Acompañantes voluntarios dejen de sostener el servicio. -Escasa información sistematizada que aporte a estudios o reflexiones desde la academia. -No responder de manera adecuada a casos de violencia en casos de abuso de poder, abuso sexual, violencia de género y otros. -Continuar viviendo una crisis de secularización por el modernismo y posmodernismo.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la matriz DAFO

El diagnóstico realizado a partir del análisis DAFO evidencia que una estructura compleja del servicio, que se sostiene en una serie de fortalezas institucionales y espirituales, pero a la vez enfrenta debilidades organizativas que limitan su consolidación como práctica pastoral universitaria.

Fortalezas y oportunidades

Uno de los aspectos más relevantes es el respaldo institucional con el que cuenta el servicio: dispone de presupuesto, espacios adecuados para ofrecer el acompañamiento, una plataforma tecnológica y un equipo pastoral con apoyo administrativo.

También se suma la presencia y formación que los sacerdotes tienen, así como la profesionalización y certificación de los voluntarios laicos. El vínculo con la espiritualidad ignaciana y el reconocimiento del ámbito espiritual dentro de los Lineamientos Nacionales de Pastoral dan fuerza a la identidad como la coherencia de la PUCE.

Respecto a las oportunidades, se destaca la posibilidad de fortalecer su institucionalización al articularlo con áreas de Bienestar Estudiantil, el Centro de Psicología Aplicada o los Consultorios Jurídicos.

Promoviendo a la integración de un modelo de acompañamiento integral ofrecido por la PUCE, garantizando el bienestar a la comunidad universitaria. Así mismo, las alianzas pueden resultar pertinentes para conformar redes que permitan consolidar la identidad cristiana en un diálogo entre la academia y lo pastoral.

Debilidades y amenazas

Debido a los avances logrados, todavía hay debilidades importantes que se deben atender. La falta de protocolos claros para la gestión, la confidencialidad y derivación de casos limita la profesionalización del servicio y se puede exponer como un posible riesgo ético y legal. Tampoco se cuenta con un sistema de seguimiento estadístico debido a la falta de formalización del servicio, sumando a que existe poca difusión, a pesar de que el acompañamiento es un

servicio identificado desde las otras unidades de la PUCE.

Además, la relación con los profesionales voluntarios sigue siendo poco formal y la capacitación o actualización a los laicos es limitada u ofrecida desde la PUCE, lo que generaría dependencia en pocos acompañantes. Llevando a que el equipo tenga un desgaste.

En el ámbito externo, la principal amenaza que se refleja es que no se está asegurando estándares de calidad, confidencialidad y respuesta frente a situaciones de violencia; incluso entendiendo el contexto cultural social, marcado por la secularización, se puede hacer una lectura que los jóvenes muestran menos interés en espacios de espiritualidad debido a que se encuentra en el marco de lo religioso.

Resultados del análisis

Si bien el balance del DAFO muestra que el servicio cuenta con bases para su consolidación, debido al respaldo institucional, al recurso humano que apoya, la

identidad ignaciana como sello institucional; el impacto futuro dependerá de la capacidad de transformar las debilidades en áreas de mejora estratégica, principalmente en la creación de protocolos, la sistematización de información y como la profesionalización de más personas que realicen acompañamiento espiritual.

En este sentido, se sugiere priorizar:

1. Formalizar los procesos internamente a la DIM.
2. Diversificar la articulación interdisciplinaria para ofrecer un espacio de acompañamiento integral.
3. Fortalecer la comunicación y visibilidad del servicio, generando confianza a la comunidad universitaria.
4. Consolidar una red de acompañantes acreditados, que aseguren sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

2.2.2. Árbol de problemas

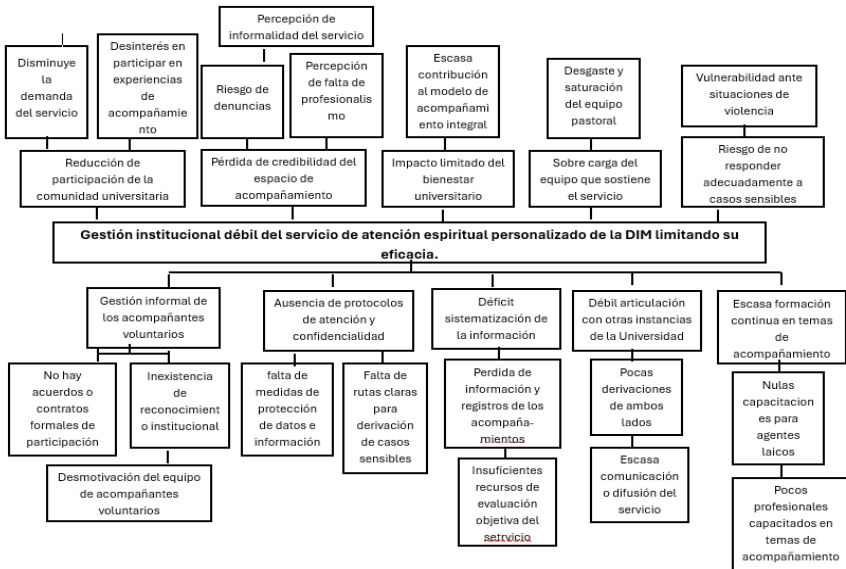
El método de investigación que proporciona el árbol de problemas permite identificar las causas y consecuencias de forma descriptiva. Aportando a la

comprensión de los fenómenos sociales y humanos a través de la metodología cualitativa.

El árbol de problemas trata de identificar los problemas reales que afectan al colectivo beneficiado con el que se requiere trabajar y no los problemas posibles, potenciales o futuros (Hidalgo, 2023) Sánchez (2007) señala que “un problema no es la ausencia de una solución, sino un estado negativo existente.” (p. 332).

Para realizar el árbol de problemas, se contó con el apoyo de documentos repositorios de la pastoral universitaria del 2023 al 2025, así como entrevista de una docente que ha trabajado en la DIM durante 13 años y ha acompañado el servicio de cerca, testimonio de la persona anteriormente responsable del servicio junto a sus informes y ayudas memorias personales de la compañera. Dicha investigación se realiza en el mes de agosto y septiembre del 2025.

Árbol de problemas del servicio de atención espiritual personalizada



Fuente: Elaboración propia.

Análisis del árbol de problemas

Una vez que se ha elaborado el árbol de problemas, se revela que el problema central es la débil gestión institucional del servicio de atención espiritual personalizada de la DIM, lo que limita su eficacia. Este problema es la causa fundamental del servicio, presentando este como un desafío sobre el impacto del servicio.

De igual forma, se identifica que tanto las causas como las consecuencias no son problemas aislados, sino

síntomas interconectados de la falta de apoyo de una gestión sólida. Por lo que se sugiere:

1. Formalizar los procesos ya que permitirán implementar acuerdos formales y reconocimiento institucional.
2. Establecer de un protocolo de gestión con el fin de visibilizar el trabajo detrás del acompañamiento, también para aplicar la confidencialidad y derivaciones de casos en situaciones de violencia.
3. Construir un sistema de comunicación y de sistematización periódico con el objetivo de desarrollar estrategias de mejora, claros y así lograr comunicar los desafíos, retos, percepciones de las personas acompañadas. Velando por la protección de información y de datos.

Después de contar con las dos herramientas de diagnóstico, se puede decir que si bien las sugerencias antes expuestas no resuelve el problema en sí, lo que se busca es dar cuenta de las acciones de mejora que se puede tener construyendo una base sólida para el

servicio, permitiendo que este sea más eficaz, sostenible y coherente a las prácticas de cuidado integral.

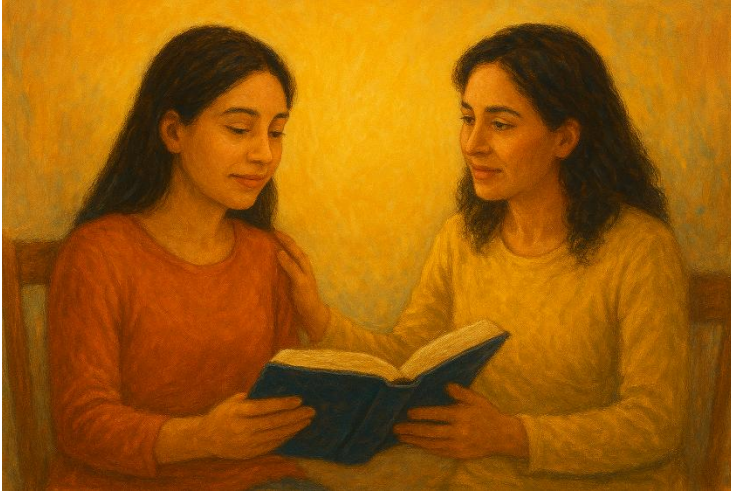
Síntesis explicativa de la herramienta de diagnóstico

Para lograr que el servicio de atención espiritual personalizado sea unificado, formal, ético y coherente con los lineamientos institucionales, se debe garantizar que los miembros de la comunidad universitaria PUCE tengan acceso a la información de en qué consiste el servicio de atención espiritual personalizada, así como también la DIM deberá garantizar un espacio seguro, confidencial y formativo de acompañamiento personalizado. Es importante que este servicio sea el sello distintivo de la identidad ignaciana de la universidad como una forma de cuidado.

Así mismo, se puede observar oportunidades que podrán permitir integrar los subservicios bajo un mismo esquema, se configurará procesos alineados a los Lineamientos Nacionales de la Pastoral Universitaria. Y finalmente, se mejorará la calidad del servicio pastoral posibilitando diálogos ecuménicos.

CAPITULO III

PROPUESTA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPIRITUAL PERSONALIZADA



Creada por IA, ChatGPT.

Autora: Karina Gabriela Acosta Ramos

Septiembre, 2025

Presentación

“Los gozos y las esperanzas, las tristezas y las angustias de los hombres de nuestro tiempo, sobre todo de los pobres y de cuantos sufren, son a la vez gozos y esperanzas, tristezas y angustias de los discípulos de Cristo” (Concilio Vaticano II, *Gaudium et Spes*, 1965, n. 1).

El presente protocolo tiene como finalidad orientar los procesos de gestión del servicio de atención espiritual personalizada dentro de la Pastoral Universitaria de la PUCE para establecer procedimientos, normas y organizar las acciones que actualmente se lleva a cabo en el servicio.

Entendiendo que, al construir este protocolo de atención, derivación y confidencialidad, es el primer paso para fortalecer la gestión institucional y así podrá contar con un cimiento sólido sobre la atención brindada por más de 10 años dentro de la DIM.

La elaboración del protocolo busca legitimar que los procesos pastorales o de índole espiritual también deben ser construidos bajo criterios éticos y sistemáticos, respondiendo a las etapas de gestión pastoral propuestas desde los Lineamientos de la Coordinación Nacional de Pastoral Universitaria.

Si bien, actualmente hay dispersión dentro del servicio ofertado a la DIM, el protocolo responde a una articulación de principios rectores para todas las personas y

actividades que se realizan, con el fin de mantener un alto grado de confidencialidad de la información.

Por este motivo, el protocolo de atención espiritual personalizada busca ser una herramienta que unifique, formalice y fortalezca el servicio, sin perder de vista lo fundamental del mismo que es actuar con coherencia ética y de amor al estilo de Jesús.

Propósito del protocolo

El protocolo de atención espiritual personalizada tiene como propósito ser una herramienta estratégica para quien lo utilice o sea responsable de cualquier servicio o actividad que se realice dentro de la DIM.

El objetivo del protocolo es mejorar la atención espiritual en la sede Quito, permitiendo gestionar la forma organizada, segura y así garantizar que los sub servicios de la atención espiritual personalizada se brinden de manera efectiva a toda la comunidad universitaria.

Índice del Protocolo de atención

Presentación

Propósito del protocolo

Objetivos del protocolo

Alcance

Principios rectores del servicio

¿Qué es el servicio de atención espiritual personalizada?

Responsables

Perfil básico del profesional de acompañamiento

Proceso operativo de atención

Fase previa

Fase de entrada

Fase de desarrollo

Fase de salida

Herramientas de apoyo del proceso operativo

Contactos de atención

Glosario de términos

Objetivos del protocolo.

Objetivo general: Desarrollar y actualizar un protocolo institucional para la atención espiritual personalizada para la Dirección de identidad y misión sede Quito, el cual ordene, fortalezca y garantice la calidad, calidez y coherencia pastoral de los procesos de acompañamiento espiritual, escucha personal y sacramento de la reconciliación ofrecidos a la comunidad universitaria de la PUCE.

Objetivos específicos:

1. Definir las fases del proceso de atención espiritual personalizada, incluyendo criterios metodológicos, éticos y espirituales para cada etapa.
2. Establecer roles, responsabilidades y rescatar las buenas prácticas para los agentes de pastoral que brindan el servicio en coherencia con la identidad ignaciana y el enfoque humanista de la PUCE.
3. Proponer herramientas de apoyo que permitan la sistematización, seguimiento y mejora continua del servicio ofrecido en la DIM.

Alcance

Este protocolo está dirigido a toda la comunidad universitaria de la PUCE conformados: estudiantes, docentes, administrativos, alumni y jubilados, así como externos a la PUCE que soliciten acompañamiento personalizado.

Principios rectores del servicio

Los principios rectores del servicio de atención espiritual personalizada serán los criterios éticos que guiarán al protocolo mismos que son:

- Confidencialidad profesional: “en función de la cual la persona que nos acompaña no puede hablar con nadie acerca de lo que ha escuchado en nuestros encuentros, si no es con nuestro permiso; la discreción y el secreto forma parte sustancial del acompañamiento espiritual.” Pa. 33.
- Respeto y dignidad humana: este servicio es de atención abierta, inclusiva y no proselitista.

¿Qué es el servicio de atención espiritual personalizada?

Definición: Es un espacio de servicio cercano y confiable que ofrece la Dirección de Identidad y Misión de la PUCE para acompañar las búsquedas más profundas de sentido, de fe y de bienestar integral de quienes forman parte de la comunidad universitaria. Se busca apoyar a cada persona a integrar su vida, su experiencia universitaria y su relación con Dios. Se ofrece a través de tres servicios: escucha personal, acompañamiento espiritual y sacramento de la reconciliación.

- **Escucha Personal:** Es un encuentro único para conversar abierta y respetuosamente sobre situaciones personales, dudas o decisiones. Es decir, acoge, escucha activamente y acompaña procesos de vida. Puede ser un primer paso hacia un acompañamiento espiritual profundo o una ayuda puntual en un momento particular. Lo puede realizar un sacerdote o laicos acreditados del equipo de la Dirección de Identidad y Misión

brindan una escucha cercana, desde la fe y la empatía, sin juicios ni soluciones prefabricadas. Se ofrece de forma virtual o presencial

- **Acompañamiento Espiritual:** Es un proceso de encuentros continuos guiados, centrado en un diálogo espiritual, libre y confidencial, que ayuda a discernir la acción de Dios en la vida diaria permitiendo el crecimiento espiritual. Lo puede realizar un sacerdote o laicos acreditados del equipo de la Dirección de Identidad y Misión ofrecen, a través de citas periódicas, orientación espiritual para fomentar una experiencia auténtica de Dios. A diferencia de otras formas de ayuda o terapias, su enfoque es la experiencia de Dios. (Rodríguez, 2000). Se ofrece de forma virtual o presencial.
- **Sacramento de la Reconciliación:** Es un encuentro sacramental que celebra la infinita misericordia de Dios. A través de la confesión, guiada por un sacerdote, se recibe el perdón transformador de Dios y la alegría de la reconciliación. Este espacio renueva el corazón,

uniendo a la persona consigo misma, con los demás y con Dios. Es un espacio que invita a recorrer un camino de esperanza y vida espiritual.

Responsables

- Dirección de Identidad y Misión (DIM) local: coordinación y supervisión del servicio.
- Sacerdotes contratados: responsables del sacramento de reconciliación, espacio de escucha personal y acompañamiento espiritual.
- Gestores pastorales: responsable de la atención del servicio brindado a nivel técnico y pastoral.
- Laicos voluntarios acreditados: responsables de espacio de escucha y acompañamiento espiritual.
- Docentes de la DIM: agentes pastorales que por la naturaleza de su formación pueden llevar procesos de acompañamiento.
- Coordinadores o responsables de actividades ofrecidas dentro de la DIM: posibilitadores de que la identidad ignaciana sea el sello y sentido de toda acción pensada para la comunidad universitaria.

Perfil básico del profesional de acompañamiento

De acuerdo a Domínguez, “acompañar es tarea que puede hacer toda persona y que es connatural a toda persona, no toda persona es igualmente idónea para acompañamiento <<de calidad>>. Sin embargo, se presenta ciertas características, actitudes y conocimientos que habiliten para un acompañamiento eficaz.

Para ejercicio del protocolo, se toma de referencia las personas que han acompañado este servicio formados en carreras con sensibilidad social y ambiental, cuentan con certificaciones, capacitaciones y diplomados en acompañamiento espiritual, Ejercicios Espirituales, Discernimiento, conocimientos en temas de duelo, experiencia de trabajo con jóvenes.

Volviendo a lo que menciona Domínguez, “las características naturales que siempre pueden ser mejoradas como la empatía, la capacidad de cooperación y estar dispuestos a un aprendizaje continuo” son aptitudes que un acompañante tiene o desarrollo. (2001, p. 9)

Proceso operativo de atención

Dentro de los Lineamientos de Pastoral Universitaria, se propone un ciclo de gestión pastoral, organizado en cinco etapas fundamentales, que orientan todo el proceso y son: planificación, implementación,

seguimiento, evaluación y mejora continua. Como respuesta a este ciclo de gestión se propone definir un ciclo de gestión del servicio de atención espiritual personalizada.

Todo proceso implica una mirada general con el fin de identificar las acciones dentro de cada fase, es así que se propone un ciclo de gestión del servicio de atención personalizada donde se tenga una fase **previa**, que nos invita a asumir los procesos con calidad sin tomar en cuenta al usuario acompañado, pasando a un proceso de **entrada** en el cual ya el usuario acompañado es el centro del proceso, continuando a la fase de **desarrollo** donde encontramos no solo al usuario acompañado sino se integra el acompañante, finalizando con la fase de **salida** en el que tanto las acciones previas, de entrada y de desarrollo son evaluadas con el fin de brindar un seguimiento técnico y humano, permitiendo una mejora continua.

Ciclo de Gestión de Atención Personalizada



Elaborado desde NAPKIN

Descripción de cada fase:

Fase previa: Se toman en cuenta acciones para ofrecer el servicio con calidad, eficiencia y eficacia.

- Equipo de acompañantes: Se realizará una carta compromiso por cada persona que acompaña en el servicio, se solicitará los CV así como la evidencia de su certificación o experiencia en acompañamiento y acompañamiento espiritual, se

solicitará que realice ejercicios espirituales por lo menos dos veces al año.

- Registro del servicio: Contar con un registro de acompañamientos estandarizado y parametrizado con información que se podrá utilizar para futuros informes. Informando a todas las personas que realizan este servicio dentro de su ejercicio como docente o responsable de actividades pastorales, de bienestar o identidad con el objetivo de tener evitar duplicidad del servicio y tener informalidad en el mismo.
- Protección de datos: Dicho registro será digital resguardando la información con acceso restringido y solicitando la autorización del uso de información y datos de acuerdo a las políticas de seguridad de la PUCE.
- Desarrollo de las sesiones: Se informará que los encuentros presenciales o virtuales en espacios habilitados agendados. La duración estimada es de 40 a 50 minutos. El registro de asistencia codificado, en el caso que no desee dar detalles personales.

- Confidencialidad: Todos los acompañantes deberán firmar un compromiso ético y de confidencialidad. Se prohíbe compartir información sensible salvo consentimiento expreso o por riesgo inminente de la persona.
- Derivaciones: En caso de situaciones específicas (crisis emocional, riesgo suicida, violencia, etc.) Se construirá una ruta de actuación a los distintos servicios con los que cuenta la PUCE como son Centro de Psicología Aplicada, Consultorios Jurídicos, Centro Médico, Bienestar Estudiantil.

Fases de Entrada

- Toda persona que busca el servicio deberán realizar la solicitud de atención bajo la modalidad de inscripción mediante un formulario oficial de la DIM dentro de la página oficial de la PUCE, otorgará el consentimiento informado para tratamiento de datos personales.
- Posterior al registro se asignará un acompañante según la disponibilidad y naturaleza del subservicio.

Fases de Desarrollo

- El acompañante deberá contar con una ficha de entrevista del usuario acompañado para realizar un seguimiento a las sesiones atendidas.
- El acompañante informará la naturaleza de los subservicios con el fin de identificar que servicio busca el acompañado, posterior acordarán si se realiza otra sesión de encuentro, volviendo a registrarse en el formulario.
- Derivación a otros servicios: en caso de que se requiera atención psicológica, médica, judicial o académica se derivan a las instancias correspondientes, manteniendo el límite entre acompañamiento espiritual y apoyo clínico.
- Se contará con un Formato de registro codificado de sesiones.

Fases de Salida

- Una vez finalizada la atención el acompañante o el gestor pastoral informará al usuario acompañado sobre la encuesta de evaluación, y si

es el caso consultar si requiere de otra sesión de encuentro.

- Evaluación del servicio brindado: Se proporciona un enlace de evaluación desde la DAC, con el fin de realizar una mejora continua.
- Evaluaciones semestrales de satisfacción tanto para los acompañantes como para los acompañados, incluir informes trimestrales integrando el reporte de atendidos discriminados por sexo, vinculación con la PUCE, etnia, diversidad sexo genérica, posibles casos de temáticas de atención.
- Mejora continua del proceso.

Herramientas de apoyo del proceso operativo

Fase previa

- Presupuesto
- Formatos de planificación de acuerdo a las fases
- Incorporar en planes de mejora
- Encuentros con el equipo pastoral por lo menos dos veces al año para definir la disponibilidad.

Fase de entrada

- Difusión en canales oficiales de la PUCE
- Inscripción en formatos estandarizados

Fase de desarrollo

- Ficha de entrevista
- Sesiones codificadas
- Encuentros de seguimiento con el equipo pastoral y/o reuniones de retroalimentación.

Fase de salida

- Formulario de evaluación
- Formatos de informes

Contactos de atención

Público interno: se proporcionará la información de personas responsables de las distintas unidades con el objetivo de que puedan ser atendidas de forma inmediata.

Glosario de términos

Acción Pastoral

Desde la enciclopedia católica web Mercaba, Schurr contribuye con el concepto de acción pastoral

haciendo referencia que es la cura de almas (*cura animarum*), es decir que debemos seguir la misión de Cristo, la de evangelizar, mediante el Espíritu Santo como guía.

Espiritualidad

Desde la etimología, el vocablo espiritualidad, surge del latino “*spiritualitas*”, que proviene del sustantivo “*spiritus*” y del adjetivo “*spiritual*”; en términos griegos se denomina “*pneuma*” significando *soplo* y “*pneumatké*”, entendiendo como etéreo o no material, definiéndolo como “aliento de vida”.

De acuerdo con la Real Academia Española, espiritualidad es entendida como “la naturaleza y condición de ser espiritual”.

Acompañar:

De Miranda Evaristo, hace referencia a “*recorrer juntas un camino*”. En términos griegos “*La palabra keleuthos significa camino, calle, ruta, trayecto, viaje. Que va junto con alguien que camina a la par tuya acompañando. Tiene la misma raíz que akólouthos En*

portugués un sinónimo de acompañar, con el mismo sentido del vocablo griego, es acolitar.”¹²

En el texto de las Hermanas Oblatas, *Acompañar* viene de *compañero/a*, palabra que se origina en el latín vulgar *compañia* (derivado de *panis*, *pan*) en el sentido de “acción de comer del mismo pan” (2017, p.1).¹³

Acompañamiento espiritual

González define al acompañamiento espiritual como el acto de ofrecer “un diálogo orientado hacia el desarrollo espiritual y humano de la persona o del grupo. Este diálogo se abre espacio a la presencia del Espíritu en cuanto guía, a la presencia de Jesús como modelo espiritual y humano a la presencia del Padre” (2001) Hace hincapié que quién se entiende como una acompañante renuncia a “dirigir” en el sentido peyorativo y tecnocrático de la palabra.

Protocolo

¹² Se toma textualmente de texto: Hermanas Oblatas del Santísimo Redentor. (2017), pág. 2.

¹³ Idem

Según el Equipo Editorial, Etecé define a la palabra “protocolo” proviene del latín *protocollum*, que deriva a su vez del griego bizantino *protokollon*, formado por *proto-* (“antes”) y *kolla* (“pegamento”) ¹⁴. Conceptualizando como “un conjunto de reglas, conductas o procedimientos, establecidos por norma o por costumbre, para hacer frente de manera organizada a una situación o un problema. Se trata de una forma de estandarizar las respuestas a eventos determinados, ya sean de tipo social, sanitario, tecnológico, entre otros”. (Equipo editorial, Etecé, 2025)

¹⁴ Citado de la página <https://concepto.de/protocolo/>

CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones

El presente proyecto destacó la necesidad de fortalecer la gestión del servicio de atención espiritual personalizada dentro del espacio de la PUCE en la DIM.

La atención espiritual es un servicio que se busca ofrecer a toda la comunidad universitaria son distinción cultural o religiosa, ya que entendemos que cada persona viene con una construcción social personal y lo que busca es ser sostenida en sus tiempos propios de vida.

Si bien esta investigación busca contribuir a la sistematización del dicho servicio que se ha realizado durante años, el objetivo máximo es re pensar los espacios de atención ofrecidos a la comunidad universitaria, es decir que esto no se convierta en un espacio privilegiado sino un lugar abierto y accesible a todas las pernas con distintas incertidumbres que a traviesan durante su vida académica, profesional, laboral o personal.

Esta investigación se centra en la propuesta de un protocolo que mitigue la gestión del servicio y cuente con bases sólidas que proporcionan formalidad, garantía, prevención y mejora.

Dentro de esta investigación se recomienda profundizar que normativas tiene la Compañía de Jesús para los espacios de acompañamiento espiritual y como está respondiendo a la espiritualidad contemporánea, donde lo holístico, pero la fe no tiene que ver sólo con nuestro bienestar, sino que nos estimula a ir más allá de nuestra experiencia y a profundizar para llegar a ese fundamento último que es Dios. (Cunningham & Egan, 2004, pág. 30)

En esta coyuntura es importante identificar que los procesos de espiritualidad no son meramente un proceso emocional o invisible, sino que es igual de importante como cualquier proceso legal, psicológico, entre otros; por lo que se debe realizar un proceso institucional sistemático y a la vez pragmático no llevado de manera informal.

Referencias bibliográficas

Alirio Cáceres A, Hoyos C., A., Navarro S., R., & Sierrag, Á. M. (Julio de 2008). Espiritualidad hoy: una mirada histórica, antropológica y bíblica. *Scielo Theologica Xaveriana*, 58(166). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-36492008000200004

Dominguez, L. G. (2011). *El libro del discipulo: El acompañamiento espiritual*. Santander: Sal Terrae.

Mora Motta, C., & Pérez Montoya, G. (2026). La pastoral en el ámbito universitario. Reflexiones y propuestas para una inculturación del Evangelio. *Revista Pastoral y Educación*(158), 349-370. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1910/191017561007.pdf>

Robinson, L. (14 de agosto de 2024). *HelpGuide.org*. Obtenido de <https://www.helpguide.org/es/problemas-de-la-adolescencia/las-redes-sociales-y-la-salud-mental>

Biblia de Jerusalén. (1998). *La Biblia* (4.^a ed.). Desclée de Brouwer.

Cencini, A. (2009). *La formación permanente. Itinerario de maduración humana y espiritual*. Editorial San Pablo.

Concilio Vaticano II. (1965). *Constitución pastoral Gaudium et Spes sobre la Iglesia en el mundo actual*. Librería Editrice Vaticana.

Freire, P. (1997). *Pedagogía del oprimido* (2.^a ed.). Siglo XXI Editores.

Juan Pablo II. (1990). *Constitución apostólica Ex Corde Ecclesiae sobre las universidades católicas*. Librería Editrice Vaticana.

Levinas, E. (1993). *Ética e infinito*. Editorial Paidós.

Pontificio Consejo Justicia y Paz. (2005). *Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia*. Librería Editrice Vaticana.

UNESCO. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Conferencia Episcopal Ecuatoriana. (2010). *Orientaciones de pastoral universitaria*. Quito: CEE.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449. Quito.

Cunningham, L. S., & Egan, K. J. (2004). *Christian spirituality: Themes from the tradition*. Paulist Press.

Francisco. (2013). *Evangelii gaudium*. Vaticano: Libreria Editrice Vaticana.

García de Castro, J. (2010). *La espiritualidad ignaciana: Una propuesta de vida cristiana*. Sal Terrae.

Loyola, I. de. (1991). *Ejercicios espirituales* (ed. crítica M. Ruiz Jurado, original publicado en 1548). Mensajero-Sal Terrae

Recuperado el 20 de septiembre de 2025:
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v16n2/2218-3620-rus-16-02-34.pdf>

A los participantes en la Conferencia de la Federación Internacional de Universidades Católicas (4 de noviembre de 2019).
(s. f.). https://www.vatican.va/content/francesco/es/speeches/2019/november/documents/papa-francesco_20191104_dirigenti-universita.html

Admin. (2016, 9 septiembre). *Cuatro Pasos Clave para el Discernimiento* -. <https://jesuitasaru.org/cuatro-pasos-clave-para-el-discernimiento/#:~:text=Discernimiento%20para%20San%20Ignacio%20de,empujan%20para%20alejarnos%20de%20%C3%A9>

CEPAM. (2024, 4 septiembre). *Servicios - CEPAM*. <https://cepam.org.ec/servicios/>

El arte de acompañar. (s. f.). Google Books. https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=AnPHDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=que+es+acompa%C3%B1ar&ots=yMQeYsM792&sig=ndkppnty0J-q34oJ3-JBegYqxq8&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20acompa%C3%B1ar&f=false

Equipo editorial, Etecé. (2025, 12 septiembre). *Protocolo - Qué es, tipos, función y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/protocolo/>

Feral, H. (2020). *Ética e infinito - Emmanuel Levinas. Enah*. https://www.academia.edu/44228284/%C3%89tica_e_in_finito_Emanuel_Levinas

Robinson, L. (2024, 14 agosto). Las redes sociales y la salud mental: Adicción a las redes sociales. *HelpGuide.org*.

<https://www.helpguide.org/es/problemas-de-la-adolescencia/las-redes-sociales-y-la-salud-mental>

Seis Centros de Equidad y Justicia cercanos a la comunidad para prevenir la violencia. (2022, 18 abril).

<https://www.quitoinforma.gob.ec/2022/04/18/seis-centros-de-equidad-y-justicia-cercanos-a-la-comunidad-para-prevenir-la-violencia/>

Tele VID. (2015, 21 abril). *Especial Acompañamiento Espiritual, Capítulo 4, Ejercicios Espirituales - Tele VID* [Vídeo]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=jS3kC39Errw>

