

**Título del caso: Entre la norma y la necesidad: una decisión en la frontera de lo posible**

*Elaborado por: Julieta Becerril Romero, Fernando Nañez Delgadillo y Juan Manuel Palomares Cantero*

**Contexto del caso**

El presente caso tiene lugar en una universidad privada de orientación humanista, al cierre de un semestre académico. En este entorno, las coordinaciones académicas funcionan como espacios de enlace entre estudiantes, profesores y autoridades institucionales, encargadas de garantizar tanto el cumplimiento de la normativa como el acompañamiento personalizado de los alumnos. La universidad dispone de políticas de atención a situaciones personales o emocionales, y promueve un modelo educativo que integra el desarrollo académico con el bienestar integral del estudiante.

El conflicto surge cuando un estudiante solicita a la coordinación académica la revisión de una calificación final. Fundamenta su petición en una promesa verbal hecha por un profesor, quien presuntamente le ofreció apoyo en la acreditación de la asignatura. El estudiante pide que se le reconozca un examen parcial y que se revisen trabajos supuestamente entregados, aunque no existen registros documentales de dichas entregas ni evidencia que permita modificar la calificación asentada en el sistema oficial de evaluación. La normativa universitaria establece que las evaluaciones deben ser sustentadas con criterios objetivos y evidencias verificables, y que, una vez cerrados los periodos de captura de calificaciones, solo puede intervenir mediante procesos formales de revisión o apelación, dentro de los plazos estipulados.

Durante la reunión con la coordinadora académica, el estudiante revela que ha atravesado una crisis emocional derivada de una ruptura sentimental y de conflictos familiares que desembocaron en su salida del hogar. Atribuye a esta situación un estado depresivo que afectó su desempeño y su capacidad para cumplir con las entregas académicas. Sin embargo, no cuenta con constancias médicas, informes psicológicos o reportes previos que permitan activar algún protocolo de intervención institucional. La política universitaria contempla la posibilidad de acompañamiento en estos casos, pero condiciona su aplicación a una comunicación oportuna y a la existencia de documentación de respaldo.

En un momento de tensión, el estudiante decide grabar la conversación con la coordinadora, y amenaza con escalar el conflicto a instancias superiores. Esta acción genera un ambiente de desconfianza y rompe la dinámica de diálogo constructivo. El caso se sitúa así en un cruce entre los límites administrativos, la ética del cuidado, la responsabilidad personal del estudiante y la exigencia de actuar con justicia, sin violentar ni relativizar las normas académicas que garantizan la equidad institucional.

**Análisis del contexto del caso**

1. ¿Qué condiciones institucionales, normativas y tecnológicas influyen en la gestión académica y en la resolución de conflictos estudiantiles en universidades privadas?
2. ¿Cómo afectan las políticas de cierre de calificaciones y la falta de documentación médica a la posibilidad de intervenir a favor del estudiante?
3. ¿Qué papel juegan los servicios de acompañamiento psicológico y académico en situaciones de crisis personal, y cuáles son sus límites institucionales?

**Identificación del dilema ético**

4. ¿Es éticamente justificable no modificar la calificación final de un estudiante que alega haber enfrentado una crisis emocional, si no existen evidencias documentales?
5. ¿Qué responsabilidad tiene el estudiante en comunicar oportunamente su situación, y qué margen tiene la institución para responder con flexibilidad?

6. ¿Cómo deben responder las autoridades académicas ante acciones como la grabación oculta de una conversación y la amenaza de escalar el conflicto?
7. ¿Qué consecuencias éticas puede tener ceder a una petición sin respaldo objetivo, frente a mantener una decisión basada en la norma y la evidencia?

### **Identificación de valores y principios en conflicto**

8. ¿Qué valores están en tensión: compasión y apoyo al estudiante, o justicia académica y respeto a la normativa institucional?
9. ¿Cómo se relacionan en este caso la ética del cuidado, la responsabilidad individual y la equidad entre estudiantes?
10. ¿Se vulnera la confianza institucional cuando se recurre a amenazas o grabaciones sin consentimiento en un contexto educativo?
11. ¿Qué virtudes deberían guiar la actuación de la coordinadora académica: prudencia, justicia, empatía, firmeza?
12. ¿Qué deberes éticos tiene un estudiante hacia sus docentes y autoridades universitarias en contextos de desacuerdo?
13. ¿Cómo influye la ausencia de pruebas médicas o psicológicas en la interpretación ética de la situación?

### **Exploración de alternativas éticas**

14. ¿Qué alternativas éticas pueden considerarse: canalización a servicios de apoyo emocional, apertura de una solicitud extraordinaria de revisión, documentación posterior con respaldo clínico?
15. ¿Qué implicaciones tendría cada alternativa sobre la equidad institucional, la formación del estudiante y el respeto a las normas?
16. ¿Cuál de estas opciones representa una vía equilibrada entre justicia, acompañamiento y responsabilidad personal?

### **Toma de decisión ética y reflexión profesional desde tu disciplina**

17. ¿Qué decisión tomarías tú si fueras coordinador(a) académico(a), y cómo la fundamentarías desde tu formación (educación, psicología, derecho, ética profesional)?
18. ¿Cómo se articulan en tu decisión los ejes de la razón abierta: Verdad (criterios objetivos, hechos verificables), Persona (crisis emocional, vulnerabilidad), Bien (equidad, formación), Sentido (relaciones de confianza, comunidad educativa)?
19. ¿Qué enseñanza profesional te deja este caso sobre el acompañamiento ético en contextos de crisis y el manejo de conflictos institucionales?

### **Conclusiones**

20. ¿Qué aprendizajes éticos ofrece este caso sobre la necesidad de comunicación oportuna, documentación y acompañamiento empático en el ámbito universitario?
21. ¿Cómo puede este tipo de situaciones fortalecer la cultura institucional del cuidado sin debilitar la exigencia académica?
22. ¿Qué tipo de liderazgo educativo se requiere para mediar en estos escenarios con firmeza, humanidad y sentido de justicia?