

**Instituto Tecnológico de Costa Rica
Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos
Departamento de Orientación y Psicología**

**Atención Psicológica y Consulta Abierta
Informe segundo semestre 2018**

**Elaborado por
MPsc. Sonia Chinchilla-Brenes**

Cartago, 14 de diciembre de 2018



**Instituto Tecnológico de Costa Rica
Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos
Departamento de Orientación y Psicología
Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica**

**Atención Psicológica y Consulta Abierta: informe segundo semestre de 2018
MPsc. Sonia Chinchilla-Brenes**

Resumen

El Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica es ofrecido por el Departamento de Orientación y Psicología del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) y pretende contribuir con la excelencia académica y el bienestar psicosocial de los estudiantes mediante diversas acciones como atención individual, consulta abierta, y actividades grupales, permitiéndoles adquirir estrategias y herramientas psicosociales, académicas y vocacionales que contribuyan con el ajuste y permanencia en la universidad y con su desarrollo personal. En el segundo semestre 2018 se atendieron en todas las modalidades del Programa 612 personas, de ellas 325 corresponden a atención psicológica y 95 a consulta abierta, datos sobre los que se da cuenta en este documento. Los motivos más frecuentemente atendidos fueron académicos, familiar y estrés. En atención psicológica se ofrecieron 702 sesiones de una hora cada una y en promedio cada persona fue atendida 2,1 veces. El servicio fue evaluado satisfactoriamente.

Palabras clave

Estudiantes-Psicología Educativa-atención psicológica-universidad



Introducción

El Departamento de Orientación y Psicología (DOP) pertenece a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA) y es un departamento académico que tiene la misión de incidir “en la excelencia académica y el bienestar psicosocial de la comunidad institucional” (Anexo 1), específicamente en el área de permanencia estudiantil, por lo que a través del Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica ofrece a la población estudiantil un espacio para la escucha y gestión de sus necesidades psicoeducativas.

Los objetivos del Programa son:

- Brindar atención individual y/o grupal a nivel psicológico y psicoeducativo a la población estudiantil activa que solicite el servicio.
- Favorecer en los estudiantes la adquisición de estrategias y herramientas psicosociales, académicas y vocacionales que contribuyan con el ajuste a la vida universitaria y con su desarrollo personal.

Para el logro de los mismos pone a disposición varias modalidades de intervención:

- *Consulta Abierta:* En este espacio se atienden aspectos académicos, técnicas de estudio o situaciones vocacionales que se pueden resolver en una intervención puntual, de corta duración y que no requieren más de una sesión de trabajo. Por lo general esta intervención es individual pero también puede haber reuniones en pares o grupos pequeños. En el segundo semestre 2018 se implementó la modalidad de consulta abierta según temas para cada día de la semana (Anexo 2) en procura de canalizar la demanda y hacer pequeños grupos según tópicos comunes y con ello hacer un mejor uso del tiempo.
- *Consulta Psicoeducativa y Psicológica:* Esta área enfatiza en la atención de aspectos que requieren de un abordaje individual, más prolongado en el tiempo, siempre bajo la modalidad de intervención en el área psicoeducativa y con elementos de psicoterapia breve.
- *Talleres grupales:* En lo posible, y según demanda, se abren talleres o charlas sobre temáticas académicas o personales en atención a las consultas estudiantiles más frecuentes. También se responde a necesidades específicas planteadas por algún grupo estudiantil o algún Departamento o Escuela dentro de la Institución. A partir

del segundo semestre 2018 se organizaron grupos sobre temáticas específicas (Anexo 3).

- *Centros de Formación humanística*: Se colabora con el Programa de Centros de Formación Humanística (CFH) del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) impartiendo cursos relacionados con los tópicos que atiende el DOP.

En este documento se da seguimiento a los datos que el Departamento reporta cada semestre para el Campus Tecnológico Central y se hará referencia únicamente a la consulta abierta y a la atención psicológica.

1. Consulta abierta

En el segundo semestre 2018 fueron atendidas 95 personas en la modalidad de consulta abierta; 92 están solteras (96,8%), una en unión libre, otra casada y de una no se reporta estado civil.

En cuanto al sexo 43 (45,3%) son mujeres y 51 (53,7%) hombres. Proporciones diferentes a las del semestre anterior donde más del 60% eran hombres lo que se acercaba a los datos de la población estudiantil matriculada en la sede Central en el primer semestre 2018 (66,9%). Para el segundo semestre 2018 en el Campus Tecnológico Central el porcentaje de varones matriculados fue de 67,4.

Los estudiantes provienen de diferentes carreras pero 49,9% están matriculados en las siguientes ingenierías: Computación (16 estudiantes -16,8%-), Administración de Empresas y Electrónica (11 estudiantes -11,6%- cada una) y Computadores (9 estudiantes -9,9%-). El resto de estudiantes se ubicaron en las demás carreras y las que menos consultantes reportaron fueron Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental y Enseñanza de la Matemática con Entornos Tecnológicos, con dos estudiantes cada una.

El año de ingreso presentó variabilidad pero la consulta se aglutinó en los años 2016 (20%), 2018 y 2015 (18,9% cada una).

A diferencia de otros semestres, donde el año de más consulta fue el anterior al año en curso, en esta ocasión la mayor demanda la mostraron los estudiantes con dos o tres años de permanencia en la institución. En la tabla 1 se muestra el detalle:

Tabla 1. Estudiantes atendidos en consulta abierta en II-2018, según año de ingreso

Año de ingreso	Número de estudiantes	Porcentaje
2018	18	18,9
2017	9	9,5
2016	19	20,0
2015	18	18,9
2014	10	10,5
2013	6	6,3
2012	5	5,3
2011	3	3,2
2010	2	2,1
2007	1	1,1
2006	1	1,1
No reporta	3	3,2
Total	95	100

Con respecto a los rangos de edad de la población que se atendió en esta modalidad, y como ya es usual, prevaleció el de 18 a 22 años con el 67,4% de la consulta. Le sigue el de 23 a 27 años. En la tabla 2 se detallan los datos:

Tabla 2. Rangos de edad de los estudiantes en consulta abierta. Segundo semestre 2018

Rango de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
17 años o menos	3	3,2
18 a 22 años	64	67,4
23 a 27 años	23	24,2
28 a 32 años	2	2,1
33 o más años	3	2,6
No reporta	1	1,1
Total	95	100

En lo que se refiere a la procedencia estudiantil, e igual que los semestres anteriores, las provincias que más estudiantes reportaron fueron Cartago con 41 estudiantes (43,2%) y San José con 24 (25,3%), seguidas por Alajuela con 9 consultantes (9,5%).

En la tabla 3 se muestra la distribución de estudiantes atendidos según provincia:

Tabla 3. Provincia de procedencia de la población atendida en consulta abierta, II-2018

Provincia	Número de estudiantes	Porcentaje
San José	24	25,3
Cartago	41	43,2
Alajuela	9	9,5
Heredia	5	5,3
Puntarenas	4	4,2
Limón	3	3,2
Guanacaste	7	7,4
No reporta	1	1,1
Total	95	100

Los temas de consulta más frecuentes en esta población son los académicos con 41 estudiantes (43,2%), lo cual es congruente con los objetivos de esta modalidad de atención que pretende responder de manera ágil y puntual este tipo de tópicos. A diferencia del primer semestre el tema vocacional no fue muy mencionado. El resto son temáticas variadas y se detallan en la tabla 4.

Tabla 4. Motivos de consulta en atención abierta para el segundo semestre 2018

Motivo de consulta	Número	Porcentaje
Académico	41	43,2
Vocacional y profesional	3	3,2
Familiar	5	5,3
Estrés	3	3,2
Proyecto de vida	1	1,1
Ajuste a la vida universitaria	2	2,1
Relaciones Interpersonales	5	5,3
Ansiedad	8	8,4
Pareja	3	3,2
Autoestima	2	2,1
Depresión	4	4,2
Clínico	2	2,1
Duelos	2	2,1
Adicciones	1	1,1
Violencia Intrafamiliar	2	2,1
Otros	10	10,5
No reporta	1	1,1
Total	95	100

A diferencia del semestre pasado donde solo siete estudiantes fueron atendidos en crisis en el segundo ciclo lectivo este número ascendió a 23 con situaciones variadas, entre estas tres por depresión, dos por cada uno de los siguientes motivos: ansiedad, violencia intrafamiliar y otras situaciones familiares. Además 47 estudiantes (49,5%) fueron referidos a otro servicio dentro del Departamento (11 estudiantes) o fuera del mismo, esto por cuanto requerían alguna atención puntual o asesoría en otra disciplina como salud (7 estudiantes), psicología clínica (6 estudiantes), Trabajo Social (7 estudiantes).

El horario de consulta abierta, se mantiene de 11:30 a.m. a 12:30 p.m. todos los días de la semana, garantizándoles a los usuarios que así lo requieran la seguridad de ser atendidos sin previa cita en temas puntuales. Aunque este semestre se definieron temas específicos para cada día procurando generar pequeños grupos, los estudiantes solo acudieron a consulta abierta en modalidad individual por lo que no se trabajó grupalmente al mediodía. Tampoco se atendieron las consultas que correspondían a cada día sino temas variados.

No obstante, el definir los tópicos principales que se atienden en consulta abierta, puede favorecer mayor claridad en la población estudiantil sobre los temas que debe consultar en este departamento y cuáles deberá resolver en otras instancias institucionales.

Cada funcionaria tenía asignado un día para atender estudiantes pero en ocasiones lo hizo en horarios distintos al previamente definido en respuesta a imprevistos o permutas entre compañeras. De esta forma puede haber incongruencias entre el número de estudiantes atendidos por funcionaria y el día de la semana. También aparecen datos de cuatro estudiantes que fueron atendidos por compañeras que no tenían carga laboral asignada para estos efectos.

El 30,5% de las personas fueron atendidas por SC B y el 23,2% por AMS. El desglose de la atención se detalla en la tabla 5.

Tabla 5. Estudiantes atendidos en consulta abierta según funcionaria, horario y horas asignadas en el segundo semestre de 2018

Funcionario	Horas asignadas por semana	Número de estudiantes	Porcentaje	Día de atención
PAG	1	16	16,8	Lunes
SCB	1	29	30,5	Martes
AMS	1	22	23,2	Miércoles
KFC o		7	7,4	
MBM	1	9	9,5	Jueves
MAM	1	8	8,4	Viernes
CDA	-	3	3,2	-
CSA	-	1	1,1	-
Total	5	95	100	

En la tabla 6 se anota el número de estudiantes atendidos según día de la semana y en la misma se nota que la mayor cantidad de estudiantes se atendió los días jueves y miércoles. Por lo general el día de mayor consulta ha sido los jueves y este semestre no fue la excepción, aunque con datos muy cercanos el miércoles. En contraposición el lunes se mantiene como el día de menor consulta.

Tabla 6. Estudiantes atendidos en consulta abierta el II-2018, según día de la semana

Día de la semana	Número de estudiantes	Porcentaje
Lunes	15	15,8
Martes	18	18,9
Miércoles	21	22,1
Jueves	22	23,2
Viernes	19	20,0
Total	95	100

2. Atención psicológica

Se recibieron 262 boletas de solicitud de atención psicológica: 27 menos que el primer semestre 2018 pero 20 más que el segundo semestre de 2017. Las solicitudes se distribuyeron entre las psicólogas para la correspondiente asignación y comunicación de la cita al estudiante. El día y hora en que sería atendido cada solicitante se comunicó vía correo electrónico, tal y como se hace desde 2016.

El semestre anterior se observó un incremento en porcentaje de estudiantes que no se presentaron a su primera cita (12,46%). El comportamiento se mantiene en el segundo semestre con un 15,6% ya que 41 jóvenes no asistieron a la cita ni la cancelaron, dato que en el primer y segundo semestres de 2017 estuvo en 4,8% y 7%, respectivamente. Estos resultados llaman a la reflexión en cuanto al aprovechamiento óptimo del tiempo asignado para atender la consulta, ya que esos espacios pudieron ser concedidos a otros estudiantes, sobre todo si se considera el escaso tiempo asignado a atención psicológica y el aumento que ha venido experimentando la demanda de asesoría psicoeducativa en los últimos periodos lectivos, lo cual ha debido solventarse con horas extra (no reconocidas formalmente) por parte del equipo de trabajo.

En semestres anteriores se tuvieron que destinar alrededor de 5 horas semanales extra para atender estudiantes en consulta individual. Esto se trató de resolver el primer semestre 2018 al asignar 8 horas más para estas funciones, no obstante resultaron insuficientes puesto que la demanda aumentó de nuevo. Además en el segundo periodo lectivo estas horas no fueron concedidas.

Se estima que faltaron 15 horas por semana para la atención estudiantil ya que con las 40 horas disponibles se esperaba atender 240 personas y se contabilizaron 325. Prácticamente todas las funcionarias destinaron horas extra a la atención creciente de estudiantes sobrepasando entre un 8% y un 78% el número de estudiantes que se esperaba que atendiera cada una según carga laboral asignada.

Igual que ha ocurrido en semestres anteriores el número de boletas de solicitud de cita distribuidas entre las psicólogas y el número de estudiantes atendidos no coinciden,

dado que a algunas personas las psicólogas les asignaron la cita de manera directa ya que continuaban el tratamiento iniciado en el semestre anterior.

En este sentido se debe indicar que del primer semestre 2018 se reportaron 111 estudiantes pendientes de cierre de su proceso, de los cuales fueron atendidos 88 (82,53%). Este porcentaje de cierre es bastante satisfactorio.

A continuación se anotan los detalles que caracterizan a la población atendida durante el segundo semestre 2018.

2.1. Sexo, estado civil y edad de la población atendida

Asistieron a consulta 325 personas de las cuales 156 (48%) fueron mujeres y 169 hombres (52%). Esta es una proporción bastante equilibrada, que se ha venido manifestando desde el año 2015, aunque no se corresponde con los datos institucionales de la matrícula reportada para el segundo semestre 2018 donde 67,4% de quienes matricularon fueron hombres.

En cuanto al estado civil 315 personas (96,9%) reportaron estar solteras, cinco en unión libre (1,5%), tres casadas (0,9%) y dos divorciadas (0,6%).

La mayoría tiene entre 18 y 22 años (74,8%). En la tabla 7 se detallan los rangos de edad.

Tabla 7. Rangos de edad de estudiantes atendidos en el segundo semestre 2018

Rango de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
17 años o menos	13	4,0
18 a 22 años	243	74,8
23 a 27 años	58	17,8
28 a 32 años	7	2,2
33 o más años	4	1,2
Total	325	100

2.2. Año de ingreso a la Institución

Con respecto al año de ingreso una quinta parte de la población es de 2016 con un 21,2%, seguida de 2017 con 19,7% y de 2018 con 17,5%. Por lo tanto 58,4% de los estudiantes tiene 3 años o menos de haber ingresado al ITCR y 41,6% ingresaron en el 2015 o antes.

En esta modalidad de atención estudiantil ha sido común que muchos de los jóvenes que solicitan cita tengan dos años o más de estar en la institución y que quienes son de primer ingreso se ubiquen en el tercer o cuarto lugar.

En la tabla 8 se muestran los datos para el segundo semestre 2018:

Tabla 8. Año de ingreso al ITCR de la población atendida en el segundo semestre 2018

Año de ingreso	Número de estudiantes	Porcentaje
2018	57	17,5
2017	64	19,7
2016	69	21,2
2015	45	13,8
2014	30	9,2
2013	30	9,2
2012	11	3,4
2011	4	1,2
2010	6	1,8
2009	4	1,2
2008	1	0,3
2004	2	0,6
2001	2	0,6
Total	325	100

2.3. Carrera en la que están matriculados los estudiantes atendidos

En la tabla 9 se puede observar la distribución de estudiantes según la carrera en la que se encuentran matriculados. Cinco carreras contribuyen con 137 estudiantes y alcanzan el 42,2% del total atendido.

Tabla 9. Carrera que cursa la población atendida el segundo semestre de 2018

Carrera o Ingeniería	Número de estudiantes	Porcentaje
Computación	35	10,8
Mecatrónica	26	8,0
Electrónica	26	8,0
Producción Industrial	25	7,7
Computadores	25	7,7
Mantenimiento Industrial	23	7,1
Materiales	17	5,2
Construcción	15	4,6
Diseño Industrial	23	7,1
Administración de Tecnologías de Información	12	3,7
Seguridad Laboral e Higiene Ambiental	12	3,7
Administración de Empresas	14	4,3
Forestal	12	3,7
Agronegocios	11	3,4
Biotecnología	11	3,4
Ambiental	8	2,5
Enseñanza de Matemática con Entornos Tecnológicos	16	4,9
Agrícola	10	3,1
Física	3	0,9
Arquitectura y Urbanismo	1	0,3
Total	325	100

Algunas ingenierías están más representadas, tal el caso de Computación (35 estudiantes), Mecatrónica y Electrónica (26 estudiantes cada una) y Producción Industrial y Computadores (25 estudiantes cada una). Computación también aparece con más consulta en la modalidad abierta.

Para este semestre la carrera que reporta menor número de estudiantes es Arquitectura y Urbanismo con un estudiante. Le sigue Ingeniería Física con tres consultantes.

2.4. Provincia de procedencia

Al igual que ha ocurrido en años anteriores, un porcentaje muy alto (76%) de la población que asiste a consulta psicológica pertenece a las provincias de Cartago, San José y Alajuela. Las demás provincias tienen una representación menor.

A continuación se muestran los datos para cada provincia:

Tabla 10. Provincia de procedencia de la población atendida el segundo semestre de 2018

Provincia	Número de estudiantes	Porcentaje
Cartago	126	38,8
San José	77	23,7
Alajuela	44	13,5
Puntarenas	25	7,7
Limón	19	5,8
Guanacaste	21	6,5
Heredia	9	2,8
Extranjero	1	0,3
No reporta	3	0,9
Total	325	100

2.5. Motivos de consulta

En términos generales los tópicos predominantes de la consulta fueron los académicos, familiar y estrés: 46,5%. En la tabla 11 se detalla la frecuencia y porcentaje, tanto de los motivos principales de consulta, como de los secundarios:

Tabla 11. Motivos de consulta en atención psicológica en el segundo semestre 2018

Motivo de consulta	Principal		Secundario	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje*
Académico	84	25,8	38	19,8
Familiar	34	10,5	10	5,2
Estrés	33	10,2	36	18,8
Ansiedad	27	8,3	16	8,3
Depresión	23	7,1	12	6,25
Autoestima	25	7,7	15	7,8
Proyecto de Vida	20	6,2	10	5,2
Vocacional y profesional	16	4,9	10	5,2
Pareja	23	7,1	15	7,8
Duelos	12	3,7	1	0,5
Abuso sexual	3	0,9	1	0,5
Relaciones interpersonales	11	3,4	12	6,25
Problemas de alimentación	-	-	1	0,5
Adicciones	2	0,6	2	1,0
Orientación sexual	1	0,3	-	-
Sexualidad	-	-	2	1,0
Violencia Intrafamiliar	3	0,9	2	1,0
Desarraigo y ajuste a la vida universitaria	5	1,5	1	0,5
Clínico	1	0,3	2	1,0
Otros	2	0,6	6	3,1
Total	325	100	192	100

*Porcentaje con respecto al total de consultas secundarias.

Se observa que el tema académico corresponde a una cuarta parte de la consulta (25,8%) le siguen con porcentajes menores el familiar (10,5%) y estrés (10,2%). Luego hay una gran variedad de temáticas. El motivo académico ha sido el más frecuente a través de los semestres y el segundo y tercer lugar varían cada ciclo lectivo.

Además de la consulta principal muchos estudiantes (en esta ocasión 192) exponen temas secundarios. El principal fue el académico y el segundo y tercer lugar de la consulta cambia cada semestre pero en esta ocasión fueron estrés y ansiedad.

En cuanto a los temas de ansiedad, depresión y estrés, y según se observa en la tabla 12, tendieron a mostrar un incremento importante a partir del 2016 lo cual se mantuvo para el segundo semestre 2018 (especialmente para ansiedad y estrés) de manera que hay que seguir prestándoles atención en los próximos periodos lectivos.

En respuesta a esta tendencia para el segundo semestre 2018 se implementaron talleres de manejo del estrés, los cuales se espera mantener para el próximo ciclo lectivo. Además se valora la posibilidad de conformar algún grupo para abordar el tema de ansiedad.

Tabla 12. Número de estudiantes atendidos en los temas de depresión, ansiedad y estrés del primer semestre 2014 al segundo semestre 2018.

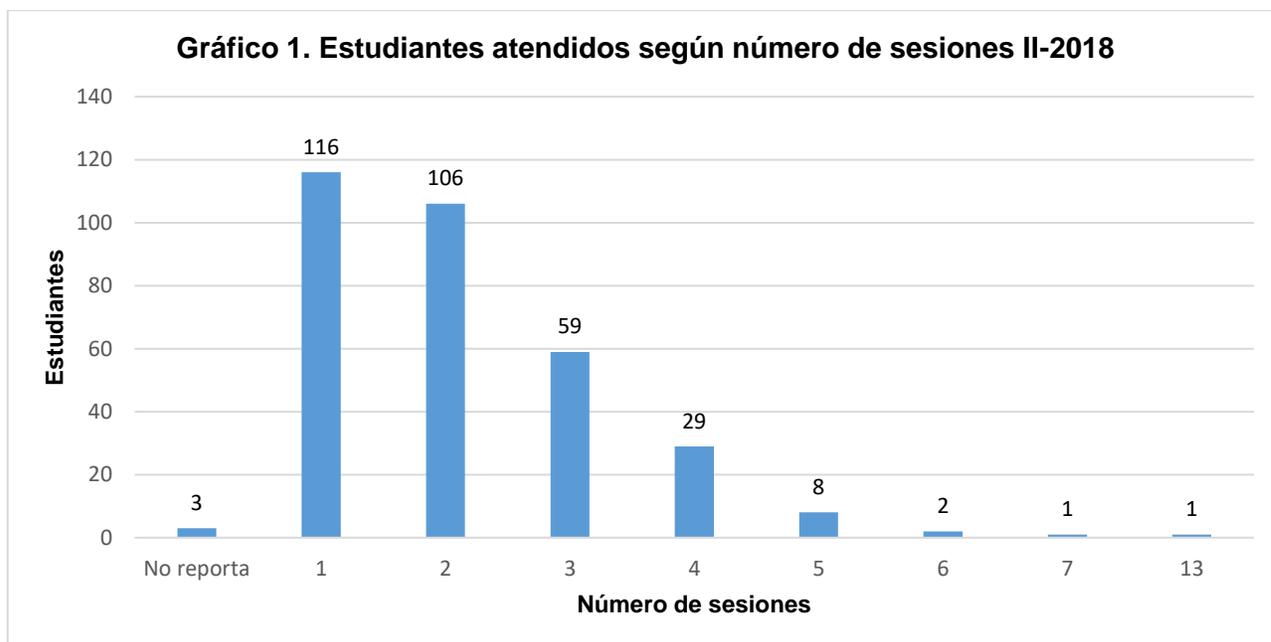
Tema	Semestre y año										Tendencia
	I-14	II-14	I-15	II-15	I-16	II-16	I-17	II-17	I-18	II-18	
Depresión	9	13	11	10	7	16	21	21	24	23	
Ansiedad	4	5	10	9	14	16	31	27	17	27	
Estrés	27	26	22	22	31	20	25	26	17	33	

2.6. Número de sesiones de trabajo

La atención de los 325 estudiantes se hizo en 702 sesiones, con un promedio de 2,14 y un máximo de trece. El 87,3% de ellos fueron atendidos en tres o menos ocasiones y 12,7% recibió cuatro o más sesiones en respuesta a situaciones que así lo ameritaron.

Las sesiones de trabajo tienen una duración promedio de 50-60 minutos y la mayoría de los jóvenes (68,3%) fue atendida en una o dos oportunidades, siguiendo un esquema de intervención desde la psicología educativa, enfocado en la solución de problemas y usando elementos de psicoterapia breve, lo que reduce el número de sesiones, permite que el servicio sea eficaz y ofrece cobertura al creciente número de estudiantes que semestre a semestre se acerca a solicitar apoyo psicoeducativo.

En el gráfico 1 se muestra el número de estudiantes atendidos según número de sesiones:



Durante las sesiones de trabajo se puede evidenciar la necesidad de referir estudiantes a otro servicio. En esta oportunidad se derivaron 67 jóvenes (20,6%), por ejemplo a Medicina (36 estudiantes), Trabajo Social o Psicología Clínica (7 jóvenes cada una).

Con respecto a la atención en crisis, 22 personas (6,8%) fueron atendidas en esa condición con temas variados y 18 fueron referidas a otro servicio (10 a Medicina, 2 a Psicología Clínica y el resto a otras instancias).

2.7. Estudiantes atendidos según funcionario y cierre del proceso

La estrategia de atención implementada por el Programa ha dado buenos resultados, se ha consolidado en los últimos cuatro-cinco años y responde a las necesidades de la población estudiantil, a las del Departamento de Orientación y Psicología, así como a las características institucionales y su organización anual en dos semestres de 18 semanas lectivas, con sus correspondientes periodos de evaluaciones, entrega de resultados o notas y los respectivos recesos o vacaciones de aproximadamente un mes a mitad del año y de dos meses al final del mismo.

La consulta psicológica, se ha incrementado desde 2016 y rebasa el número estimado de personas por atender en cada semestre, lo que deja clara la necesidad de hacer uso eficiente del tiempo disponible, así como muestra la disposición de cada compañera para asignar tiempo extra a la atención de estudiantes. Sin esta entrega y compromiso con los estudiantes muchos de ellos habrían visto negada la posibilidad de recibir el apoyo y asesoría que en su momento necesitaron.

En cuanto al número de personas atendidas en consulta abierta se espera que cada profesional atienda un porcentaje similar de estudiantes (cercano al 20% del total) pero hay variantes, las cuales también se reflejan en la cantidad de personas que se atienden los diferentes días de la semana. En semestres anteriores (excepto el segundo periodo lectivo 2017) el jueves ha sido el día de mayor afluencia estudiantil, lo cual se repite este semestre.

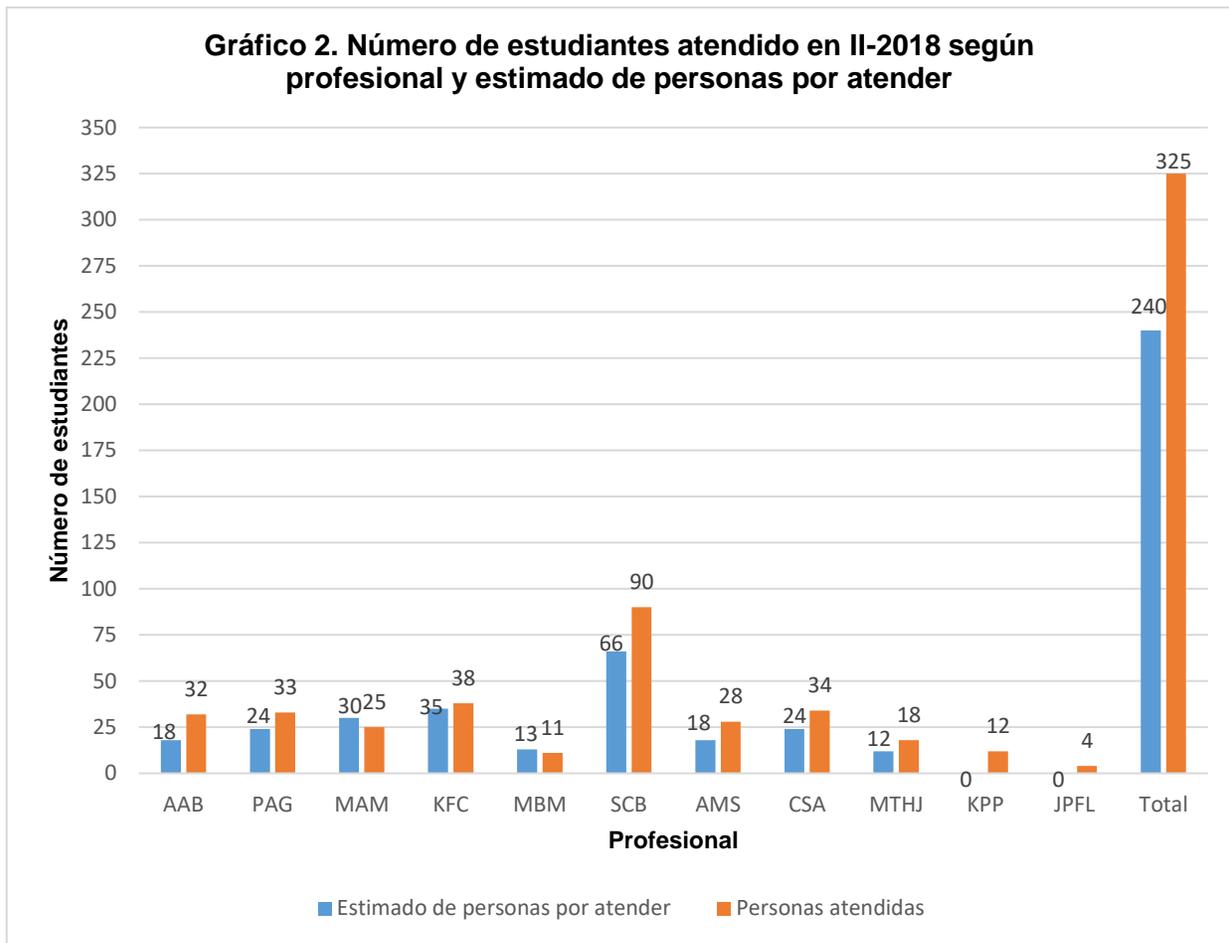
En la tabla 13 se detalla el número de estudiantes que recibieron atención psicológica o acudieron a la consulta abierta, según profesional y la carga laboral asignada semanalmente para cada rubro.

Se anota debajo del número de horas asignadas el porcentaje de carga correspondiente a cada psicóloga con respecto al número total de horas disponibles (40) y en la columna adyacente aparece el número y porcentaje de estudiantes que cada profesional atendió.

Tabla 13. Estudiantes atendidos según funcionaria y horas asignadas por semana, II-2018

Asesor/a Psicoeducativo/a	Horas asignadas a Atención Psicológica (y porcentaje del total de horas: 40)	Personas atendidas (y porcentaje con respecto al total atendido)	Horas asignadas a consulta abierta	Personas atendidas (y porcentaje con respecto al total atendido)
AAB	3 (7,5%)	32 (9,8%)		
PAG	4 (10%)	33 (10,2%)	1	16 (16,8%)
MAM	5 (12,5%)	25 (7,7%)	1	8 (8,4%)
KFC (A partir del 29 de octubre asumió las horas MBM)	8 (20%)	38 (11,7%)	1	7 (7,4%)
MBM	En el tiempo de KFC	11 (3,4%)		9 (9,5%)
SCB	11 (27,5%)	90 (27,7%)	1	29 (30,5%)
AMS	3 (7,5%)	28 (8,6%)	1	22 (23,2%)
CSA	4 (10%)	34 (10,5%)	-	1 (1%)
MTHJ	2 (5%)	18 (5,5%)	-	-
KPP	-	12 (3,7%)	-	-
JPFL	-	4 (1,2%)	-	-
Total de horas	40	325	5	95

En el gráfico 2 se muestra el número de estudiantes que cada profesional atendió en consulta psicológica durante el segundo semestre de 2018: en la columna de la derecha se refleja el número de estudiantes atendidos y en la de la izquierda el estimado de estudiantes que, de acuerdo con las horas semanales asignadas, debía atender al final del semestre.



En cuanto al cierre del proceso, al momento del reporte de datos 184 estudiantes (56,6%) ya habían concluido sus citas y de las 141 personas que no finalizaron, 35 no se presentaron a su última cita, la cual correspondía al cierre, por lo que se podría pensar que un 67,4% de los estudiantes fueron satisfactoriamente atendidos.

Queda esperar que las 53 personas (16,3%) que aún no han finalizado su proceso acudan a las citas en las últimas semanas del año.

Experiencias de semestres anteriores muestran que alrededor de un 50% de los estudiantes finiquitan su proceso, y en algunos periodos este porcentaje ha sido mayor (cerca al 90%). No obstante siempre se corre el riesgo que los estudiantes pierdan la continuidad o consideren resuelta su situación, sobre todo en los segundos semestres, dado que el periodo de vacaciones que podría dificultar la asistencia, sobre todo para quienes son de zonas alejadas al Campus Tecnológico Central.

3. Demanda de servicios de atención psicológica y resultados de evaluación

En el segundo semestre 2018 se recibieron 262 boletas de solicitud de cita, 20 menos que en el segundo semestre del año anterior y 27 menos que en el primer semestre 2018. No obstante el número de estudiantes atendidos aumentó. Esto ocurre porque muchos jóvenes acuden directamente a cada psicóloga para la asignación de la cita dado que continúan con el proceso que ya tenían iniciado.

Al analizar el comportamiento en la demanda podemos observar que para el segundo semestre de 2017 y 2018 la primera y segunda semanas de clases fueron altas, al igual que la que le sigue a los primeros exámenes (Anexo 4). Este comportamiento es similar al de los primeros semestres 2017 y 2018. Luego la demanda se estabiliza y tiende a la baja en las semanas cercanas al final del periodo de clases y evaluaciones finales.

En concordancia con el aumento en la demanda por los servicios del Programa, se destaca la eficiencia en el uso del tiempo por parte del equipo de trabajo, así como la disposición para asignar tiempo extra a la atención de estudiantes, tal y como ha sucedido a partir de 2016.

En la tabla 14 se anota la cantidad de estudiantes atendidos por cada profesional según horas asignadas así como el estimado de personas que debía atender durante el semestre.

Se observa que la demanda superó por mucho el tiempo disponible para la atención individual de estudiantes, con lo que se constata el tiempo extra dedicado a atender estudiantes, así como la necesidad de asignar más horas al Programa.

Tabla 14. Estudiantes atendidos según funcionaria, horas semanales asignadas y el estimado de población por atender en el segundo semestre 2018

Asesor/a Psicoeducativo/a	Horas asignadas a Atención Psicológica	Estimado de personas por atender	Personas atendidas y porcentaje con respecto al estimado
AAB	3	18	32 (178%)
PAG	4	24	33 (137,5%)
MAM	5	30	25 (83,3%)
KFC	8	35	38 (108,6%)
MBM	En el tiempo de KFC	13	11 (84,6%)
SCB	11	66	90 (136,3%)
AMS	3	18	28 (155%)
CSA	4	24	34 (141,6%)
MTHJ	2	12	18 (150%)
KPP	-	-	12
JPFL	-	-	4
Total de horas	40	240	325 (135,4%)

Es necesario indicar que el aumento en la demanda y en la cobertura no se circunscribe a la atención individual de estudiantes, sino que se extiende a los diferentes servicios que ofrece el Programa.

En la tabla 15 se resumen estos datos para cada semestre de los últimos cinco años.

En términos globales, se evidencia que efectivamente la cantidad de personas atendidas ha ido aumentando cada año, pasando de 411 al inicio de 2014 a 612 en el último periodo 2018. Se evidencia un incremento de 201 usuarios (49%).

En el caso de atención psicológica este aumento es aún más notorio al pasar de 152 estudiantes a 325, un 215% más.

Es importante anotar que en el primer semestre de 2014 se asignaron 38 horas semanales a la atención de estudiantes y 40 en el segundo semestre 2018, por lo que el aumento en el número de jóvenes atendidos es realmente significativo y pone en evidencia que en todo momento se procura que, tanto la atención psicológica como los demás servicios que ofrece el Departamento, se atiendan de la manera eficiente y oportuna.

Tabla 15. Número de personas atendidas por el Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica de 2014 a 2018

Rubro	Personas atendidas 1-2014	Personas atendidas 2-2014	Personas atendidas 1-2015	Personas atendidas 2-2015	Personas atendidas 1-2016	Personas atendidas 2-2016	Personas atendidas 1-2017	Personas atendidas 2-2017	Personas atendidas 1-2018	Personas atendidas 2-2018
Atención psicológica	152	186	198	207	214	230	279	271	294	325
Consulta abierta	45	50	75	75	113	85	134	111	115	95
Centros de Formación Humanística	95	94	96	121	94	94	95	96	54	53
Talleres o charlas	82	0	59	49	53	55	53	73	76	125
Atención al público	37	19	39	37	110	22	30	51	24	14
Total	411	349	467	489	584	486	591	602	563	612

Finalmente al concluir su proceso de atención psicológica a los estudiantes se les solicitó evaluar la atención recibida para lo cual debían completar la boleta correspondiente. Esta era proporcionada por la psicóloga y debía ser depositada en el buzón de sugerencias que se encuentra en la recepción del Departamento de Orientación y Psicología (Anexo 5). La boleta también está disponible permanentemente en la recepción. En dicho instrumento los estudiantes calificaban de

uno a diez (donde diez era la nota máxima) los rubros *rápida asignación de la cita, puntualidad en las horas de atención, calidad de la atención y respuesta a sus necesidades*. Además, podían anotar alguna observación o comentario y ampliar si alguna calificación era igual o menor a siete.

De los 184 estudiantes que finalizaron su proceso, 34 (18,5%) hicieron evaluación del servicio recibido y otorgaron calificaciones buenas en todos los rubros: 70,6% de los jóvenes asignó 9 o 10 a rápida asignación de la cita; 94,1% otorga esa calificación a los aspectos de puntualidad en las horas de atención, 97% otorga 9 o 10 a calidad de la atención recibida y al tema respuesta a sus necesidades, lo que hace evidente que el esfuerzo por dar un buen servicio está dando resultados.

La valoración más baja, aunque positiva (94,1% otorga nota de 8 o más) corresponde de manera constante en los últimos dos años a la rapidez con que se atiende a la persona en su primera cita con respecto a la fecha de solicitud del servicio. Si bien se ofrece atención diariamente de 8 a.m. a 4:30 p.m. y se procura corregir este aspecto, es difícil asignar las citas de manera inmediata o con la celeridad que el estudiante espera, sobre todo porque se deben considerar aspectos como la alta demanda, la disponibilidad de espacios en las agendas de las profesionales y el horario disponible que reporta cada joven que solicita ser atendido.

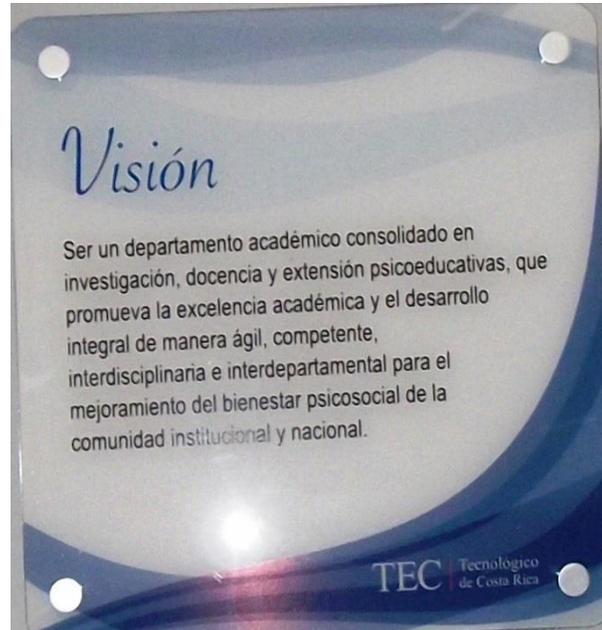
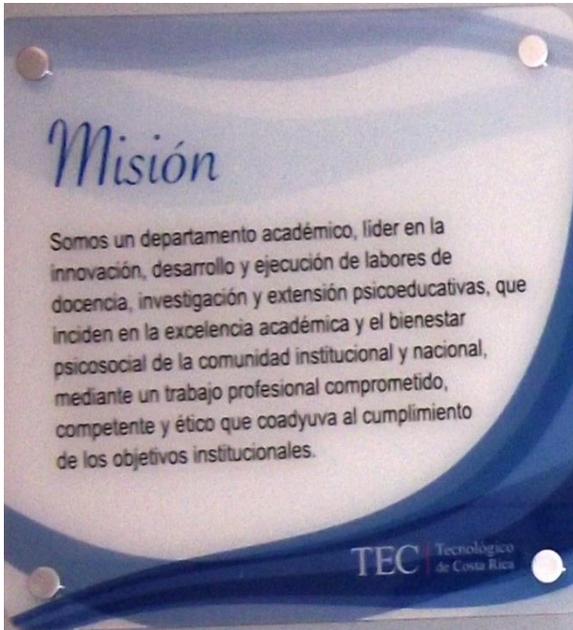
Cabe resaltar que la totalidad de los estudiantes que responde la evaluación volvería a utilizar nuestros servicios y los recomendaría por lo que se puede considerar que la consulta abierta y la atención psicológica están siendo un buen recurso para la población estudiantil.

A modo de conclusión se anotan algunas observaciones hechas por los estudiantes:

- Son excelentes, ayudan mucho.
- Ayuda a ampliar ideas y soluciones.
- Ayuda a tener más claros los objetivos y a organizarme. Justo las respuestas que se necesitan.
- Me ayudó hablar con alguien y expresar cosas que talvez no sabía.
- Buena atención, atenta y profesional. Ambiente de confianza y empatía.

Anexo 1

Misión, visión y valores del Departamento de Orientación y Psicología



Anexo 2

Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica Segundo Semestre de 2018

Consulta grupal e individual sobre temas académicos (Consulta abierta)

Esta es una consulta que atiende en horario de 11:30 a.m. a 12:30 md. inquietudes estudiantiles sobre aspectos **académicos o vocacionales** (por ejemplo, cambio de carrera, organización del tiempo, cómo hacer un horario o temas similares) y se organiza en grupos según se detalla a continuación pero **no requiere cita previa**.

De lunes a jueves se solicita a los estudiantes presentarse a las 11:30 a.m. para aprovechar al máximo el tiempo disponible.

Los viernes los estudiantes pueden asistir **sin cita previa** para hacer **consultas breves** sobre **temas académicos** varios:

Consulta abierta					
Horario de atención de temas académicos en modalidad grupal e individual					
Hora	Lunes Trabajo en grupo	Martes Trabajo en grupo	Miércoles Trabajo en grupo	Jueves Trabajo en grupo	Viernes asistencia libre
11:30 a.m. a 12:30 p.m.	Orientación vocacional-profesional, cambio de carrera y proyecto de vida (PAG)	Manejo del estrés (SCB)	Organización del tiempo y horario de estudio (AMS)	Técnicas estudio (KFC)	Consultas varias asistencia libre entre 11:30 a.m. y 12:30 p.m. (MAM)

Si su consulta obedece a motivos de salud física, seguimiento por Psicología Clínica (depresión, ansiedad u otros), Psiquiatría o al consumo de sustancias lícitas o ilícitas puede dirigirse a la Clínica de Salud de la Institución.

Anexo 3

Horarios de talleres

Orientación profesional, cambio de carrera y proyecto de vida

Grupo 1 Horario: Miércoles de 3:30 p.m. a 4:30 p.m. Fechas 8, 22 y 29 de Agosto Lugar: Sala de reuniones DOP	Grupo 2 Horario: Viernes de 11:30 a.m. a 12:30 p.m. Fechas: 10, 17 y 24 de Agosto Lugar: Sala de reuniones DOP
Grupo 3 Horario: Miércoles de 3:30 a.m. a 4:30 p.m. Fechas 5, 12 y 19 de Setiembre Lugar: Sala de reuniones DOP	Grupo 4 (se organizó como adicional) Horario: Viernes de 3:00 a.m. a 4:30 p.m. Fechas 23,31 de Octubre y 7 de Noviembre Lugar: Sala de reuniones DOP

Ajuste a la vida universitaria y manejo del estrés

Grupo 1 Horario: Viernes de 3:00 p.m. a 4:30 p.m. Fechas 17, 24 y 31 de Agosto Lugar: Sala de reuniones DOP	Grupo 2 Horario: Viernes de 11:30 a.m. a 12:30 p.m. Fechas: 14, 21 de Setiembre y 5 de Octubre Lugar: Sala de reuniones DOP
Grupo 3 Horario: Miércoles de 1:00 a.m. a 3:00 p.m. Fechas: 24, 31 de Octubre y 7 de Noviembre Lugar: Sala de reuniones DOP	

Organización del tiempo y confección de horario

Grupo 1 Horario: Viernes de 9:00 am. a 10:00 am. Fechas: 17, 24 y 31 de Agosto Lugar: Sala de reuniones DOP	Grupo 2 Horario: Martes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m. Fechas: 4, 11 y 18 de Setiembre Lugar: Sala de reuniones DOP
Grupo 3 Horario: Martes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m. Fechas: 23, 30 de Octubre y 6 de Noviembre Lugar: Sala de reuniones DOP	

Técnicas de estudio

Grupo 1 Horario: Miércoles de 10:30 a.m. a 12 md. Fechas: 29 de agosto, 5 y 12 de setiembre Lugar: Sala de reuniones DOP	Grupo 2 Horario: Jueves de 3:00 a 4:30 p.m. Fechas: 20 y 27 de setiembre y 4 de octubre Lugar: Sala de reuniones DOP
Grupo 3 Horario: Viernes de 10:00 a.m. a 11:30 a.m. Fechas: 10, 17 y 24 de agosto Lugar: Sala de reuniones DOP	

Notas

- a. Si su consulta obedece a motivos de salud física, seguimiento por psicología clínica (depresión, ansiedad u otros), psiquiatría o al consumo de sustancias lícitas o ilícitas puede dirigirse a la Clínica de Salud de la Institución.
- b. Si su situación es una emergencia (por salud física, depresión, ansiedad o similar) puede dirigirse a la Clínica de Salud de la Institución.

Anexo 4
Demanda Atención Psicológica. Segundo semestre 2017 y 2018

Semana	2-2017	2-2018	Semana
Se inicia con 18 boletas (del 12 al 30 de junio)	18	17	Se inicia con 17 boletas (del 12 al 29 de junio)
18 - 21 de julio	0	1	16 - 20 de julio
24 - 28 de julio (primera semana de clases)	19	23	23 - 27 de julio (primera semana de clases)
31 Julio - 04 de agosto	19	24	30 Julio - 03 de agosto
07 - 11 de agosto	15	8	06 - 10 de agosto
14 - 18 de agosto	7	8	13 - 17 de agosto
21 - 25 de agosto	13	17	20 - 24 de agosto
28 de agosto - 01 de setiembre	18	11	27 - 31 de agosto
04 - 08 de setiembre (primeros exámenes)	9	14	03 - 07 de setiembre
11- 15 de setiembre	22	11	10- 14 de setiembre (primeros exámenes)
18 - 22 de setiembre	17	21	17 - 21 de setiembre
25 - 29 de setiembre	14	20	24 - 28 de setiembre
02 - 06 de octubre	6	12	01 - 05 de octubre
09 - 13 de octubre	17	21	08 - 12 de octubre
17 - 21 de octubre	17	13	15 - 19 de octubre
24 - 28 de octubre	13	13	22 - 26 de octubre
30 de octubre - 03 de noviembre	8	16	29 de octubre - 02 de noviembre
06 - 10 de noviembre	7	8	05 - 09 de noviembre
13 - 17 de noviembre	3	4	12 - 16 de noviembre
Boletas para primer semestre 2018 20 - 24 de noviembre			Boletas para primer semestre 2019 19 - 23 de noviembre
27 de noviembre - 01 de diciembre			26 - 30 de noviembre
04 - 08 de diciembre			03 - 07 de diciembre
11 - 15 de diciembre			10 - 14 de diciembre
18 - 22 de diciembre			17 - 21 de diciembre
248 boletas en 1-2017	242	262	

Anexo 5

Recepción del Departamento de Orientación y Psicología y buzón de sugerencias

