

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

**Atención Psicológica: Informe final
Segundo Semestre**

**Elaborado por
MPsc. Sonia Chinchilla Brenes**

Cartago, diciembre de 2014



**Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Licencia
Pública Internacional — CC BY-NC-SA 4.0**

**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: Informe final
Segundo Semestre de 2014
MPsc. Sonia Chinchilla Brenes**

Introducción

Como parte de la misión del Departamento de Orientación y Psicología (DOP) que es incidir “en la excelencia académica y el bienestar psicosocial de la comunidad institucional” el Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica genera un espacio para la atención de los y las estudiantes que así lo soliciten.

El programa tiene varias modalidades de intervención:

- *Consulta Abierta:* Se atienden aspectos académicos, técnicas de estudio o situaciones vocacionales que se pueden resolver en una intervención puntual, de corta duración y que no requiere más de una sesión de trabajo. Por lo general esta intervención es individual pero también puede haber reuniones en pares o grupos pequeños.
- *Consulta Psicoeducativa y Psicológica:* En este espacio se atienden aspectos que requieren de un abordaje individual y más prolongado en el tiempo, pero siempre bajo la modalidad de intervención 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.
- *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 las temáticas que atiende el DOP.

Objetivos

- Brindar atención individual y/o grupal a nivel psicológico y psicoeducativo a la población estudiantil 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.

1. Consulta abierta

Fueron atendidas 50 personas en la modalidad de consulta abierta, de las cuales 30 (60%) son hombres y 20 (40%) corresponde a mujeres. Los estudiantes provienen de diferentes carreras sin que predomine alguna de forma notoria (no obstante hay 7 estudiantes de Ingeniería en Producción Industrial, 6 de Mecatrónica y 5 de Electrónica). La mayoría reporta estado civil soltero, lo que corresponde a 48 estudiantes (96%). Una persona está en unión libre y otra divorciada. El rango de edad que prevalece es el que va de los 18 a los 22 años, donde se ubica el 82% de quienes asistieron a la consulta, seguido del rango de 23 a 27 años con el 12%.

En el siguiente cuadro se detallan los rangos de edad:

Rangos de edad en los que se ubican los consultantes de la modalidad abierta

Rango de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
18 a 22 años	41	82,0
23 a 27 años	6	12,0
28 a 32 años	1	2,0
33 o más años	1	2,0
No reporta	1	2,0
Total	50	100

El año de ingreso que predomina es el 2014 y el 2013 con 14 estudiantes cada uno (56%); le sigue el año 2012 con 10 personas. Los demás años presentan pocos estudiantes. En el siguiente cuadro el detalle:

Número de estudiantes de consulta abierta, según año de ingreso		
Año de ingreso	Número de estudiantes	Porcentaje
2006	1	2,0
2009	1	2,0
2010	7	14,0
2011	3	6,0
2012	10	22,0
2013	14	28,0
2014	14	28,0
Total	50	100

Las provincias que reportan mayor cantidad de estudiantes son Cartago con 14 jóvenes (28%) y San José con 12 (24%). San José se mantiene como una de las provincias que más reporta consultas.

De Puntarenas se reportan 7 estudiantes (14%) y las demás provincias aportan el resto de consultas (34%).

Los motivos de consulta más frecuentes se corresponden con el objetivo de esta modalidad de atención: razones académicas por las que consultan 33 estudiantes (66%) y vocacionales con 5 consultas (10%). El resto son temas variados.

De los 50 estudiantes que se atendieron en esta modalidad 22 (44%) fueron referidos a otro programa del DOP o a otro servicio dentro o fuera del ITCR.

En el siguiente cuadro se anotan los funcionarios que estuvieron a cargo de esta modalidad de consulta, así como los horarios y el número de personas atendidas:

Estudiantes atendidos en consulta abierta según funcionario, horario y horas asignadas

Funcionario	Carga asignada por semana	Número de estudiantes	Porcentaje	Horario de atención
Juan Pablo Flores	1	7	14,0	Martes de 11:30 a.m. a 12:30 p.m.
Katherine Palma	1	10	20,0	Lunes de 11:30 a.m. a 12:30 p.m.
Adriana Mata	1	7	14,0	Viernes de 11:30 a.m. a 12:30 p.m.
Graciela Meza	1	8	16,0	Miércoles de 11 a.m. a 12 md.
Sonia Chinchilla	1	18	36,0	Jueves de 11:30 a.m. a 12:30 p.m.
Total	5	50	100	

El 53% de las personas fueron atendidas por Katherine Palma y Sonia Chinchilla, por lo que se puede concluir que para este semestre los lunes y jueves resultaron ser los días de más demanda. Esto parece ser diferente para cada semestre ya que en el periodo anterior los martes, miércoles y viernes resultaron ser los días más apropiados para ofrecer este servicio a la población estudiantil.

2. Consulta psicológica

En esta modalidad se atienden estudiantes con previa cita. Se distribuyeron 186 boletas de solicitud de cita entre los diferentes asesores psicoeducativos y se reportan como atendidas 186 personas. Algunas aún no han asistido a su primera cita al momento de cierre de la recolección de datos (28 de noviembre) y a diferencia del semestre anterior

en el que 40 (21,7%) estudiantes no se presentaron el día y hora que se les asignó la cita, este ciclo lectivo reporta que 24 (12,9%) estudiantes no asistieron a su primera cita.

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

De las 186 personas que asistieron a consulta 85 son mujeres (45,7%) y 101 (54,3%) son hombres, lo cual muestra una proporción bastante pareja. En cuanto al estado civil 183 personas (98,4%) están solteras, una persona está divorciada, dos están en unión libre.

Las edades de las personas atendidas se concentran en el rango de 18 a 22 años que es el usual para los estudiantes de la institución. Le sigue el rango de 23 a 27 años, tal y como ha sido la norma en este servicio.

Las edades de estos estudiantes se detallan a continuación:

Rangos de edad de los estudiantes consultantes

Rango de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
17 años o menos	3	1,6
18 a 22 años	144	77,4
23 a 27 años	30	16,1
28 a 32 años	5	2,7
33 o más años	4	2,2
Total	186	100

2.2. Año de ingreso a la Institución

Con respecto al año de ingreso predominan los años 2013, 2014 y 2012. Esto es consecuente con los rangos de edad de mayor prevalencia que se anotaron anteriormente. Al igual que ha sucedido en otros semestres la población que más consulta es la del año anterior seguida de la del año en curso.

A continuación el detalle:

Año de ingreso de la población atendida

Año de ingreso	Número de estudiantes	Porcentaje
2014	37	19,9
2013	49	25,8
2012	35	18,8
2011	17	9,1
2010	18	9,7
2009	16	8,6
2008	4	2,1
2007	6	3,2
2005	1	0,5
1994	1	0,5
1993	1	0,5
1991	1	0,5
Total	186	100

2.3. Provincia de procedencia

Con respecto a la provincia de origen, algo más de una tercera parte de los estudiantes (33,9%) pertenece a San José, un porcentaje similar (32,3%) es de Cartago y un porcentaje menor (10,8%) es de Puntarenas. Es importante mencionar que el semestre anterior este tercer lugar le correspondió a Alajuela que ahora reporta un 9,1% de la consulta. Las demás provincias aportan pocos estudiantes. La tendencia en Cartago y San José se mantiene muy parecida en los diferentes semestres.

En la tabla que aparece a continuación se detalla la procedencia de la población atendida:

Provincia de procedencia de la población atendida

Provincia	Número de estudiantes	Porcentaje
San José	63	33,9
Cartago	60	32,3
Puntarenas	20	10,8
Alajuela	17	9,1
Guanacaste	10	5,4
Heredia	9	4,8
Limón	6	3,2
Extranjero	1	0,5
Total	186	100

2.4. Motivos de consulta

Los motivos de consulta que predominan se refieren a temas académicos y de estrés, seguidos de proyecto de vida y aspectos familiares. Estas razones de consulta responden a las características de una institución educativa, en este caso universitaria, en donde es esperable que la parte académica y los aspectos relacionados con la misma sean punto focal. El resto de temas atendidos es muy variado.

Adicional al motivo de consulta primario se reportan 76 motivos de consulta de carácter secundario, predominando los aspectos de orden académico y familiar.

En el siguiente cuadro se detallan ambos motivos de consulta:

Motivos de consulta en atención psicológica

Motivo de consulta	Principal	Secundario
--------------------	-----------	------------

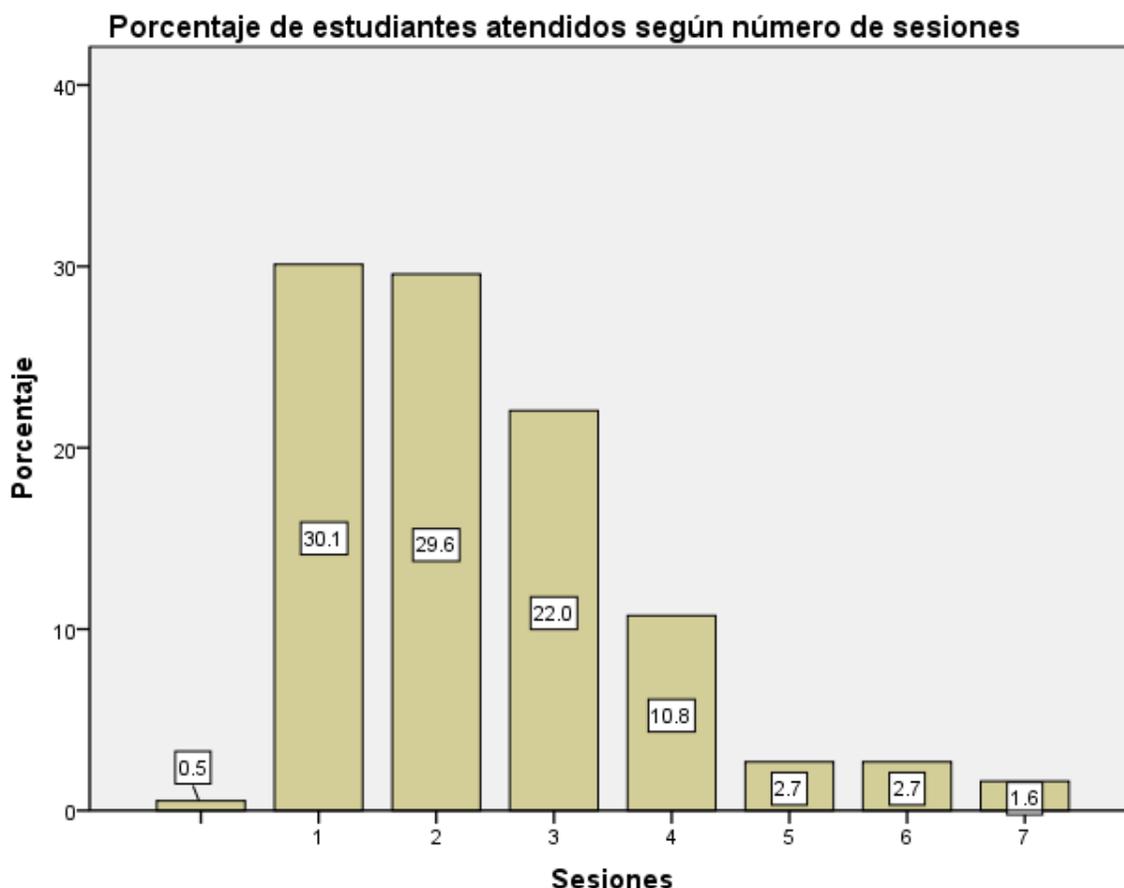
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Académico	43	23,1	11	14,5
Estrés	26	14,0	8	10,5
Proyecto de Vida	17	9,1	5	6,5
Familia	17	9,1	11	14,5
Vocacional y profesional	14	7,5	2	2,6
Depresión	13	7,0	5	6,5
Pareja	12	6,5	7	9,2
Autoestima	12	6,5	5	6,5
Sexualidad	1	0,5	-	-
Ajuste a la vida universitaria	1	0,5	-	-
Ansiedad	5	2,7	3	3,9
Duelos	7	3,8	2	2,6
Clínico	2	1,1	2	2,6
Orientación sexual	2	1,1	4	5,2
Abuso sexual	4	2,2	-	-
Relaciones interpersonales	4	2,2	4	5,2
Adicciones	1	0,5	-	-
Sexualidad	1	0,5		
Otros	5	2,7	6	7,9
Problemas de alimentación	-	-	1	1,3
Total	186	100	76	100

Los estudiantes han sido atendidos en la modalidad de consulta breve, modalidad que se ha ido consolidando cada vez más, lo que aumenta la eficacia en las intervenciones por lo que el número de sesiones es reducido. De esta forma la mayoría de la gente se atiende en cuatro o menos oportunidades. Solamente algunos pocos estudiantes son

atendidos en más oportunidades en respuesta a situaciones que requieren un poco más de seguimiento.

Básicamente, el promedio de sesiones es de tres con un mínimo de una y un máximo de siete citas, lo que permite que se puedan atender más estudiantes con incluso menos tiempo laboral asignado para este servicio profesional.

El gráfico que aparece abajo muestra que un gran porcentaje (30,1%) de los estudiantes es atendido en una ocasión. Un 29,6% se atiende en dos ocasiones y el resto en tres o más sesiones. No obstante muy pocos estudiantes (7%) son atendidos en cinco o más oportunidades. De esta forma los datos son congruentes con la propuesta del DOP de responder de manera efectiva a las demandas de la población estudiantil.



2.5. Carrera en la que están matriculados los estudiantes atendidos

Las carreras en las que están matriculados los estudiantes que consultaron muestran gran variabilidad, pero las que más reportan estudiantes en este semestre son las ingenierías de Diseño Industrial, Mantenimiento Industrial y Materiales, distinto a lo ocurrido el semestre anterior donde las tres carreras más representadas fueron Administración de Empresas, Electrónica y Producción Industrial.

El detalle aparece en el siguiente cuadro:

Carrera que cursan los estudiantes que acuden a asesoría psicoeducativa

Carrera o Ingeniería	Número de estudiantes	Porcentaje
Administración de Empresas	15	8,12
Producción Industrial	17	9,1
Construcción	11	5,9
Materiales	18	9,7
Computadores	7	3,8
Mantenimiento Industrial	18	9,7
Diseño Industrial	20	10,8
Forestal	10	5,4
Mecatrónica	3	1,6
Agronegocios	7	3,8
Electrónica	16	8,6
Biotecnología	7	3,8
Computación	11	5,9
Administración de Tecnologías de Información	6	3,2
Enseñanza de la Matemática	4	2,2
Ambiental	6	3,2
Turismo	2	1,1
Agrícola	4	2,2
Educación Técnica	1	0,5
Seguridad Laboral e Higiene Ambiental	3	1,6
Total	186	100

2.6. Estudiantes atendidos según funcionario y cierre del proceso

De los 186 estudiantes atendidos finalizan su proceso de atención psicológica 111, lo que equivale a 59,7%. De quienes no cerraron el proceso 29 jóvenes (38,7%) continuarán con sus citas en el siguiente semestre y 9 (12%) fueron referidos a otro servicio dentro de la Institución o fuera de ella. Así mismo, de quienes no cerraron el proceso el 28% (21 estudiantes) no se presentaron a su última cita.

En resumen 149 estudiantes (80,1%) fueron satisfactoriamente atendidos lo cual es un porcentaje bastante alto.

El detalle del número de estudiantes atendidos según profesional aparece en la siguiente tabla:

Estudiantes atendidos según funcionario y carga laboral asignada por semana

Funcionario	Carga laboral asignada	Número de estudiantes	Porcentaje
Adriana Mata Salas	4	22	11,8
Juan Pablo Flores Loaiza	4	20	10,7
Victoria Piedra Monge	7	33	17,7
Katherine Palma Picado	6	33	17,7
Alejandra Alfaro Barquero	2	14	7,5
Sonia Chinchilla Brenes	10	64	34,4
Total	33	186	100

3. Demanda de servicios

En este apartado se incluye un cuadro donde se anota el número de boletas de solicitud de cita recibidas en cada semana del año 2014. Esto permite tener una idea de cómo se comporta la demanda a lo largo del año. A continuación aparece el cuadro con el detalle del número de boletas recibidas según semana:

Demanda Atención Psicológica. Primer y segundo semestres de 2014

Semana	1-2014	2-2014	Semana
<i>Semana 20 - 24 de enero</i>			
<i>Semana 27 - 31 de enero</i>	4		
<i>Semana 03 - 07 de febrero</i>	6	9	14 -18 de Julio
Semana 1: 10 - 14 de febrero	10	14	21 - 25 de julio
Semana 2: 17 - 21 de febrero	12	12	28 de julio - 01 de agosto
Semana 3: 24 - 28 de febrero	12	8	04 - 08 de agosto
Semana 4: 03 - 07 de marzo	9	11	11 - 15 de agosto
Semana 5: 10 - 14 de marzo	12	10	18 - 22 de agosto
Semana 6: 17 - 21 de marzo	11	13	24 - 29 de agosto
Semana 7: 24 - 28 de marzo	10	12	01 - 05 de setiembre
Semana 8: 31 marzo - 04 de abril	16	14	08 - 12 de setiembre
Semana 9: 07 - 11 de abril	9	15	15 - 19 de setiembre
<i>Semana 14 - 18 de abril</i>	<i>Semana Santa</i>		
Semana 10: 21 - 25 de abril	15	5	22 - 26 de setiembre
Semana 11: 28 de abril - 02 de mayo	9	13	29 de setiembre - 03 de octubre
Semana 12: 05 - 9 de mayo	12	6	06 - 10 de octubre
Semana 13: 12 - 16 de mayo	14	17	13 - 17 de octubre
Semana 14: 19 - 23 de mayo	11	6	20 - 24 de octubre
Semana 15: 26 - 30 de mayo	2	7	27 - 31 de octubre
Semana 16: 02 - 06 de junio	5	5	3 - 7 de noviembre
Semana 17: 09 - 13 de junio	4	3	10 - 14 de noviembre
Semana 18: 16 - 20 de junio		3	17 - 21 de noviembre
Semana 19: 23 - 27 de junio		3	24 - 28 de noviembre
<i>Semana 20</i>			30 de noviembre - 05 de diciembre
<i>Semana 21</i>			08 -12 de diciembre
<i>Semana 22</i>			15 - 19 de diciembre
Total	183	186	

De la tabla anterior se desprende que las semanas ocho, diez y trece del periodo lectivo tuvieron más demanda en el primer semestre, mientras que esto fue así para las semanas uno, ocho, nueve y trece del segundo semestre. No obstante los dos semestres se comportaron de modo similar en cuanto al número de estudiantes que acudieron a llenar la boleta de solicitud de cita.

4. Evaluación de los servicios prestados

A los estudiantes se les solicitaba, al finalizar su proceso de asesoría psicoeducativa, completar la boleta de evaluación y depositarla en el buzón de sugerencias del Departamento de Orientación y Psicología.

Se atendieron 186 personas en este semestre y 111 (59,7%) hicieron cierre de su proceso. De las personas que finalizaron sus citas 13 (11,7%) completaron la hoja de evaluación. Si bien la cantidad de estudiantes que realizan la evaluación es poca, conviene hacer referencia a los resultados porque siempre es importante tener en cuenta la opinión de nuestros usuarios con miras a mejorar nuestros servicios profesionales.

Los estudiantes debían calificar cada rubro asignándole una nota de 1 a 10, donde 10 es la calificación máxima.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

1 es la nota más baja y 10 la mejor

Aspectos por evaluar	Nota									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rápida asignación de la cita						1		2	2	8
Puntualidad en las horas de atención						1			1	11
Calidad de la atención									2	11
Respuesta a sus necesidades								1	4	8
Otro. Indique: Confidencialidad										1

Como se puede apreciar en general los datos son positivos y los estudiantes rescatan la calidad de la atención recibida, así como la puntualidad en la atención (para el 60,4% de los jóvenes estos rubros merecen una calificación de 10.

Conviene mejorar el aspecto relacionado con la pronta asignación de la cita, así como la respuesta eficaz a sus necesidades.

La cita se procura que sea asignada lo más pronto que resulte posible, pero dada la demanda creciente y la situación de horarios disponibles tanto de estudiantes solicitantes como de funcionarios hace que esto no siempre sea así.

Finalmente, todos los jóvenes manifiestan que volverían a usar los servicios del Departamento y lo recomendarían a otros estudiantes.

Entre las razones que dan para esto están:

Me gustó cómo me atendieron (3 estudiantes).

La excelencia y el trato (3 estudiantes).

Es sumamente útil (3 estudiantes).

Me siento mejor para seguir en el Tec.

La psicóloga logró comprender y llegar a mis necesidades.

Las “tareas” permiten una mejora interna.

Me siento cómoda cuando estoy en cita.

Informe entregado 10 de diciembre de 2014.