

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

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

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

**Cartago, 26 de junio 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 primer 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 permitiéndoles adquirir estrategias y herramientas psicosociales, académicas y vocacionales que contribuyan con el ajuste y permanencia en la universidad y su desarrollo personal, mediante diversas acciones como atención individual, consulta abierta, cursos o talleres. Este informe le da seguimiento semestral a los datos de consulta psicológica y asesoría psicoeducativa en modalidad de consulta abierta. En el primer semestre 2018 se atendieron 563 personas, de ellas 294 corresponden a atención psicológica y 115 a consulta abierta. Los motivos más frecuentemente atendidos fueron académicos, familiar y autoestima. Se ofrecieron 633 sesiones y en promedio cada persona fue atendida 2,15 veces. La evaluación del servicio fue satisfactoria.

**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” (ver anexo 1), específicamente en el área de permanencia estudiantil, por lo que a través del Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica ofrece a los estudiantes 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 de la población estudiantil 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.
- *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 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.
- *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.

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

### **1. Consulta abierta**

En el primer semestre 2018 fueron atendidas 115 personas en la modalidad de consulta abierta; todas están solteras, 43 (37,4%) son mujeres y 72 (62,6%) hombres. Proporciones que se mantienen similares a las del semestre anterior y se acercan a los datos de la población estudiantil matriculada en la institución en el primer semestre 2018 donde un 66% corresponde a hombres. Para el caso de la sede central (Cartago) el porcentaje de varones es de 66,92%.

Los estudiantes provienen de diferentes carreras pero 51,4% están matriculados en las siguientes ingenierías: Computación (20 estudiantes -17,4%-), Computadores (17 estudiantes -14,8%-), Materiales y Producción Industrial (11 estudiantes cada una - 9,6%-). El resto de estudiantes se ubicaron en las demás carreras y las que menos estudiantes reportaron fueron Ingeniería en Agronegocios y en Construcción con una consulta cada una.

El año de ingreso presentó variabilidad pero la consulta se aglutinó en los años 2018 (26,1%) y 2017 (17,4%).

A diferencia de otros semestres, donde el año de más consulta es el anterior al año en curso, en esta ocasión la mayor demanda la mostraron los estudiantes de primer ingreso. En la tabla 1 se muestra el detalle:

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

Año de ingreso	Número de estudiantes	Porcentaje
2018	<b>30</b>	26,1
2017	<b>20</b>	17,4
2016	<b>15</b>	13,0
2015	<b>18</b>	15,7
2014	10	8,7
2013	13	11,3
2012	5	4,3
2011	1	0,9
2010	2	1,7
2008	1	0,9
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

Con respecto a los rangos de edad de la población que se atendió en esta modalidad, y como ya es usual, el rango de edad que prevaleció fue el de 18 a 22 años con el 74,8% de la consulta. Le sigue el rango de 23 a 27 años. En la tabla 2 se detallan los datos y de ella se desprende que hay un número importante de estudiantes con 17 años o menos que corresponden a jóvenes de primer ingreso, lo cual coincide este semestre con el año de ingreso que reporta mayor consulta (2018).

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

Rango de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
17 años o menos	<b>11</b>	9,6
18 a 22 años	<b>86</b>	74,8
23 a 27 años	15	13,0
28 a 32 años	3	2,6
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

En lo que se refiere a la provincia de procedencia, e igual que los semestres anteriores, las dos que más estudiantes reportaron fueron San José con 32 estudiantes (27,8) y Cartago con 29 (25,2%), seguidas por Alajuela con 24 consultantes (20,9%).

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, 1-2018**

Provincia	Número de estudiantes	Porcentaje
San José	32	27,8
Cartago	29	25,2
Alajuela	24	20,9
Heredia	12	10,4
Puntarenas	11	9,6
Limón	4	3,5
Guanacaste	3	2,6
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

Los temas de consulta más frecuentes en esta población están relacionados con aspectos académicos y vocacionales (61,8%), lo cual es congruente con los objetivos de la consulta abierta que pretende atender de manera ágil y puntual este tipo de demandas de la población estudiantil. El tema académico reporta 53 estudiantes (46,1%) y el vocacional 18 (15,7%). El resto son temas variados y se detallan en la tabla 4.

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

Motivo de consulta	Número	Porcentaje
Académico	53	46,1
Vocacional y profesional	18	15,7
Familiar	9	7,8
Estrés	5	4,3
Proyecto de vida	1	0,9
Ajuste a la vida universitaria	3	2,6
Relaciones Interpersonales	6	5,2
Ansiedad	5	4,3
Pareja	5	4,3
Autoestima	1	0,9
Depresión	3	2,6
Clínico	2	1,7
Duelos	3	2,6
Otros	1	0,9
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

Siete de los 115 estudiantes fueron atendidos en crisis (uno por ansiedad, otro por depresión y un tercero por motivos clínicos), además 49 estudiantes (42,6%) fueron referidos a otro servicio dentro del Departamento o fuera del mismo, esto por cuanto requerían alguna atención puntual en asesoría o atención psicológica o bien en salud, psicología clínica u otra temática.

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. Cada funcionario tiene asignado un día para atender estudiantes pero en ocasiones lo hace en horarios distintos al previamente definido en respuesta a imprevistos o permutas ocasionales entre compañeros.

El 30,4% de las personas fueron atendidas por Paulina Alvarado González, y el 25,2% por Sonia Chinchilla Brenes. El desglose de la atención se detalla en la tabla 5.

**Tabla 5. Estudiantes atendidos en consulta abierta según funcionario, horario y horas asignadas en el primer semestre de 2018**

Funcionario	Horas asignadas por semana	Número de estudiantes	Porcentaje	Día de atención
Juan Pablo Flores Loaiza	1	10	8,7	Lunes
Adriana Mata Salas	1	21	18,3	Martes
Sonia Chinchilla Brenes	1	29	25,2	Miércoles
Paulina Alvarado González	1	35	30,4	Jueves
Katherine Palma Picado	1	20	17,4	Viernes
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	

De la tabla se desprende que la mayor atención de estudiantes ocurrió el jueves, lo cual se confirma al analizar los datos de atención por día.

Si bien Paulina Alvarado González atendió el 30,4% de las personas no todas fueron atendidas por ella el día jueves. La consulta de los días jueves correspondió al 29,6% y varias personas atendieron estudiantes ese día. Lo mismo ocurrió con los demás días de la semana.

En la tabla 6 se anotan los resultados de la consulta abierta según día donde se evidencia que el lunes presentó menos afluencia estudiantil:

**Tabla 6. Estudiantes atendidos en consulta abierta el 1-2018, según día de la semana**

Día de la semana	Número de estudiantes	Porcentaje
Lunes	14	12,2
Martes	21	18,3
Miércoles	22	19,1
Jueves	34	29,6
Viernes	24	20,9
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

## **2. Atención psicológica**

Se recibieron 289 boletas (47 más en 2-2017) de solicitud de atención psicológica, las cuales se distribuyeron entre los psicólogos 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.

Este semestre se observó un incremento en el número de estudiantes que no se presentaron a su primera cita, ya que 37 estudiantes (12,8% de las boletas recibidas) no asistieron a la cita ni la cancelaron, dato que estuvo entre el 4,8% y el 7% en los semestres anteriores. Estos resultados no permiten un aprovechamiento óptimo del tiempo asignado para atender la consulta, ya que esos espacios pudieron ser concedidos a otros estudiantes.

A lo anterior se suma el hecho del aumento que ha venido experimentando la demanda de asesoría psicoeducativa en los últimos periodos lectivos. Este aumento debía solventarse con horas extra por parte de los funcionarios.

Para resolver esta situación el primer semestre 2018 se asignaron 8 horas más a la consulta pero igual resultó insuficiente porque la demanda volvió a crecer.

En total se destinaron 48 horas a la semana para la atención de estudiantes en consulta psicológica con un reporte de 294 personas atendidas.

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

dado que a algunas personas se les asignó la cita de manera directa por cada psicólogo, porque eran estudiantes que continuaban el tratamiento ya iniciado en el semestre anterior.

En este sentido se debe indicar que del segundo semestre 2017 se reportaron 63 estudiantes pendientes de cierre de su proceso, de los cuales fueron atendidos 52 (82,53%). Este porcentaje de cierre es bastante satisfactorio si se toma en cuenta que el receso de fin de año (8 semanas aproximadamente) puede dificultar la continuidad del mismo.

De igual forma, para este semestre se reportan 111 jóvenes que continuarán con sus citas el siguiente ciclo lectivo y están en esta condición debido a que el cierre administrativo debe ser realizado tres o cuatro semanas antes de que finalicen las actividades institucionales y académicas. Algunos de ellos tendrán su cita de cierre al final del presente semestre o a inicios del siguiente.

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

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

Asistieron a consulta 294 personas de las cuales 157 (53,4%) fueron mujeres y 137 hombres (46,6%). Es una proporción bastante equilibrada, que se ha venido manifestando desde el año 2015, aunque no se corresponde con los datos institucionales del primer semestre 2018 donde 66% de la población matriculada es masculina.

En cuanto al estado civil 287 personas (97,6%) reportaron estar solteras, cuatro personas están en unión libre (1,4%), dos casadas (0,7%) y una divorciada (0,3%).

Los rangos de edad de los estudiantes se detallan en la tabla 7 y, como es usual, predominan las edades entre los 18 y 22 años (73,1%).

**Tabla 7. Rangos de edad de los estudiantes consultantes en el primer semestre 2018**

Rango de edad	Número de estudiantes	Porcentaje
17 años o menos	18	6,1
18 a 22 años	215	73,1
23 a 27 años	59	20,1
28 a 32 años	1	0,3
33 o más años	1	0,3
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100</b>

## 2.2. Año de ingreso a la Institución

Con respecto al año de ingreso predominó la población 2016 con un 18,4% de la consulta, seguida de 2018 (16,7%) y del 2015 y 2017 con 15,6% cada año.

En esta modalidad de atención estudiantil es común que muchos de los jóvenes que consultan 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. No obstante en esta ocasión el segundo año de más consulta es el 2018. En la tabla 8 se muestran los datos:

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

<b>Año de ingreso</b>	<b>Número de estudiantes</b>	<b>Porcentaje</b>
2018	<b>49</b>	16,7
2017	<b>46</b>	15,6
2016	<b>54</b>	18,4
2015	<b>46</b>	15,6
2014	<b>45</b>	15,3
2013	28	9,5
2012	13	4,4
2011	5	1,7
2010	4	1,4
2009	4	1,4
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100</b>

### **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. Hay algunas ingenierías que están más representadas, tal el caso de Computación (28 estudiantes), Mantenimiento Industrial y Producción Industrial (25 estudiantes cada una), Computadores y Forestal (20 y 19 jóvenes, respectivamente). Las cinco contribuyen con 117 estudiantes y alcanzan el 40,2% del total atendido. Computación también aparece con más consulta en la modalidad abierta.

En este caso la carrera que reporta menor número de estudiantes es Gestión del Turismo Sostenible con una persona seguida de Ingeniería Física con 2.

A continuación el detalle:

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

Carrera o Ingeniería	Número de estudiantes	Porcentaje
Computación	28	9,5
Producción Industrial	25	8,8
Mantenimiento Industrial	25	8,8
Computadores	20	6,8
Mecatrónica	15	5,1
Electrónica	18	6,1
Materiales	15	5,1
Construcción	11	3,7
Diseño Industrial	14	4,8
Administración de Tecnologías de Información	11	3,7
Seguridad Laboral e Higiene Ambiental	12	4,1
Administración de Empresas	16	5,4
Forestal	19	6,5
Agronegocios	11	3,7
Biotecnología	16	5,4
Ambiental	13	4,4
Enseñanza de Matemática con Entornos Tecnológicos	10	3,4
Agrícola	10	3,4
Gestión del Turismo Sostenible	1	0,3
Física	2	0,7
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100</b>

#### 2.4. Provincia de procedencia

Al igual que ha ocurrido en años anteriores, un porcentaje muy alto (72,1%) 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 una:

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

Provincia	Número de estudiantes	Porcentaje
Cartago	97	33,0
San José	65	22,1
Alajuela	50	17,0
Puntarenas	27	9,2
Limón	19	6,5
Guanacaste	17	5,8
Heredia	13	4,4
Extranjero	2	0,7
No reporta	4	1,4
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100</b>

#### 2.5. Motivos de consulta

Los tópicos de consulta que predominaron fueron los académicos (24,1%), familiar (13,9%) y autoestima (11,6%). El tema académico es el más frecuente a través de los semestres y el segundo y tercer lugar varían cada ciclo lectivo. También se atienden motivos secundarios de consulta.

En la tabla 11 se detalla la frecuencia de ambos motivos.

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

Motivo de consulta	Principal		Secundario	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje*
Académico	71	24,1	22	13,8
Familiar	41	13,9	22	13,8
Autoestima	34	11,6	15	9,4
Estrés	17	5,8	23	14,4
Depresión	24	8,2	12	7,5
Ansiedad	17	5,8	9	5,6
Proyecto de Vida	23	7,8	20	12,5
Vocacional y profesional	22	7,5	7	4,4
Pareja	11	3,7	7	4,4
Duelos	7	2,4	4	2,5
Abuso sexual	4	1,4	-	-
Relaciones interpersonales	3	1,0	8	5,0
Problemas de alimentación	1	0,3	1	0,6
Adicciones	2	0,7	-	-
Orientación sexual	1	0,3	1	0,6
Sexualidad	4	1,4	1	0,6
Violencia Intrafamiliar	2	0,7	-	-
Desarraigo y ajuste a la vida universitaria	5	1,7	4	2,5
Clínico	2	0,7	2	1,3
Otros	3	1,0	2	1,3
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

\*Porcentaje con respecto al total de consultas secundarias.

En semestres anteriores ansiedad y depresión parecieron tener un incremento que no se mostró tan claro en el segundo semestre 2017 aunque sí se mantienen ligeramente altos en el semestre actual (5,8% de la consulta para ansiedad 8,2% para depresión).

Trece personas fueron atendidas en crisis con temas variados y 45 estudiantes fueron referidos a algún otro servicio, entre ellos Medicina (33 estudiantes), Trabajo Social o Psicología clínica.

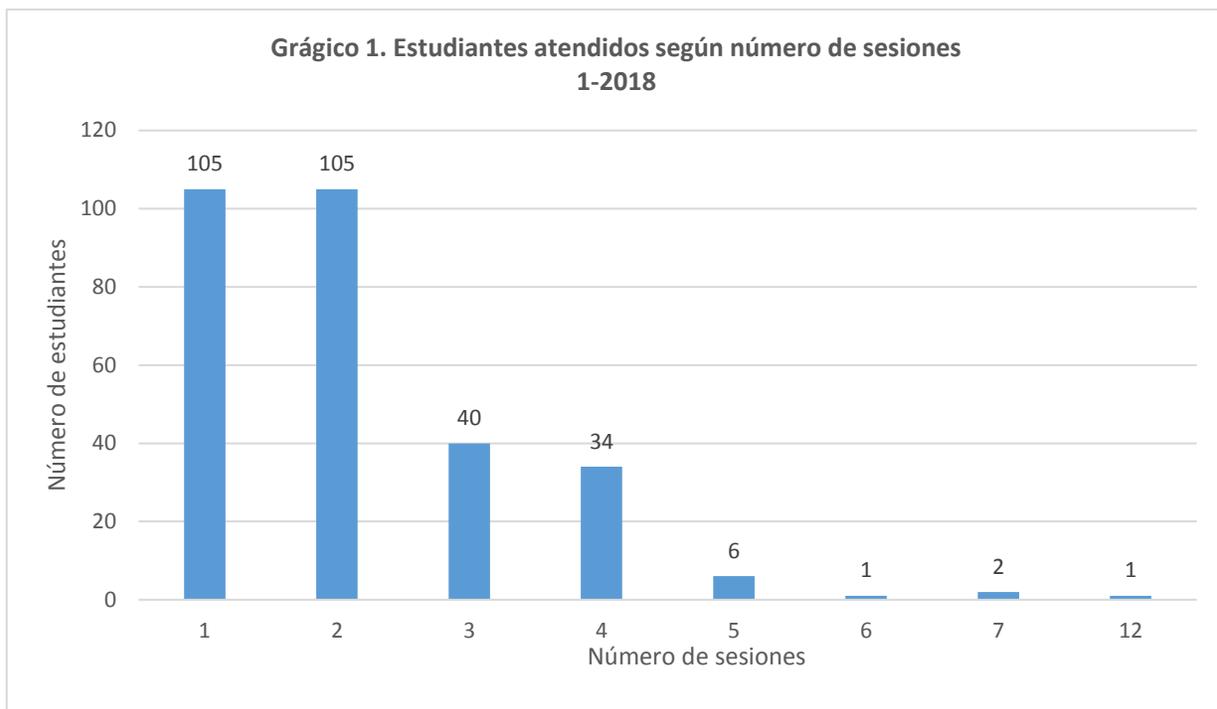
Adicional al motivo de consulta primario los estudiantes manifestaron otras temáticas (motivos secundarios) que requirieron ser abordadas, por lo que se reportan 160 tópicos con predominio del estrés, familiar y académico. A diferencia de otros semestres el académico no fue el tema más frecuente.

Con respecto a las sesiones de trabajo, estas tienen una duración promedio de 50-60 minutos y cada estudiante es atendido en dos o tres oportunidades, o incluso en una, siguiendo un esquema de intervención enfocado en la solución de problemas desde la modalidad de psicoterapia breve, lo que reduce el número de sesiones y permite que el servicio sea eficaz y de cobertura a mayor número de estudiantes con prácticamente el mismo recurso humano a través de los semestres.

Si bien este año se aumentaron en ocho las horas disponibles para la atención de estudiantes, la demanda también subió y por lo tanto no se logró suplir el faltante de recurso humano que se ha estado experimentando desde hace varios semestres.

La atención de este grupo estudiantil se hizo en 633 sesiones, con un promedio de 2,15 y un máximo de doce. El 85% de los estudiantes se atendieron en tres o menos ocasiones, 15% recibió cuatro o más sesiones en respuesta a situaciones que requirieron cierta profundidad en el abordaje y mayor seguimiento.

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



La estrategia de atención implementada ha dado buenos resultados, se ha consolidado en los últimos cuatro-cinco años y responde a las necesidades de la población estudiantil así como a las características académicas institucionales que dividen el año 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.

## **2.6. Estudiantes atendidos según funcionario y cierre del proceso**

En la tabla 12 se detalla el número de estudiantes que recibieron atención psicológica o acudieron 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 profesional con respecto al número total de horas disponibles (48) y en la

columna adyacente aparece el número y porcentaje de estudiantes que cada psicólogo atendió:

**Tabla 12. Estudiantes atendidos según funcionario y horas asignadas por semana 1-2018**

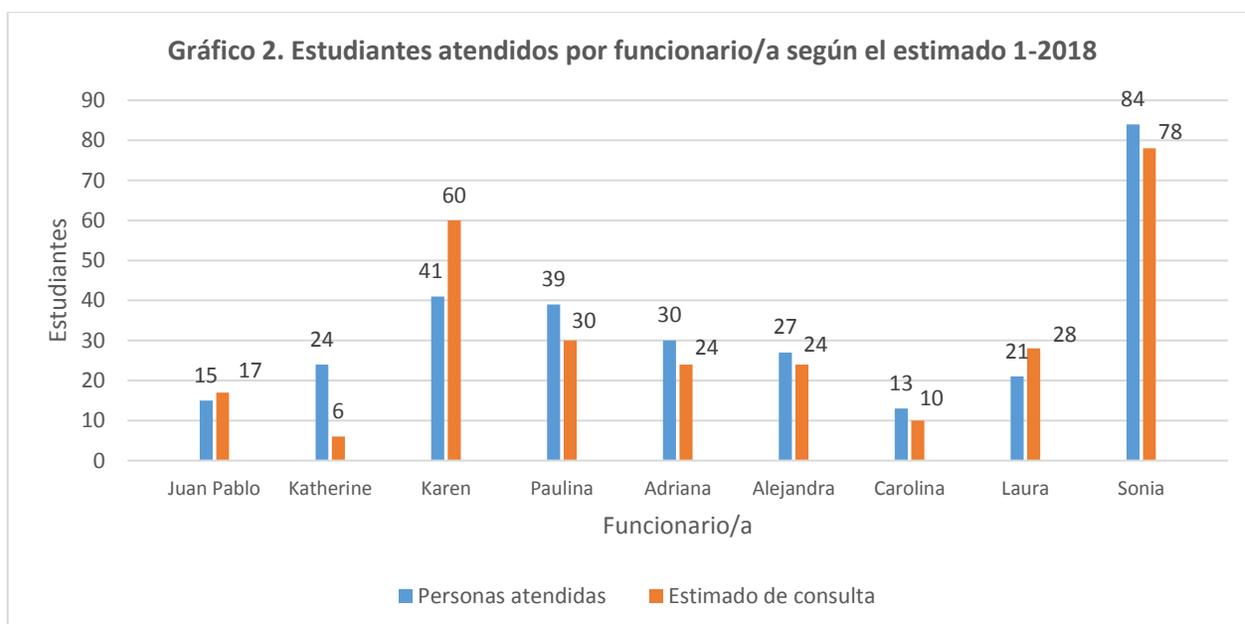
Asesor/a Psicoeducativo/a	Horas asignadas a Atención Psicológica (y porcentaje del total de horas: 48)	Personas atendidas (y porcentaje con respecto al total atendido)	Horas asignadas a consulta abierta	Personas atendidas (y porcentaje con respecto al total atendido)
Juan Pablo Flores Loaiza	4* (8,3%) (hasta abril)	15 (5,1%)	1	10 (8,7%)
Katherine Palma Picado	1 (2,1%)	24 (8,2%)	1	20 (17,4%)
Karen Fallas Corrales	10 (20,8%)	41 (13,9%)	-	-
Paulina Alvarado González	5 (10,4%)	39 (13,3%)	1	35 (30,4%)
Adriana Mata Salas	4 (8,3%)	30 (10,2%)	1	21 (18,3%)
Alejandra Alfaro Barquero	4 (8,3%)	27 (9,2%)	-	-
Carolina Solano Alfaro (en sustitución de Juan Pablo Flores Loaiza)	4* (8,3%)	13 (4,4%)	-	-
Laura Pizarro Aguilar	7 (14,6%)	21 (7,1%)	-	-
Sonia Chinchilla Brenes (Encargada)	13 (27,1%)	84 (28,6%)	1	29 (25,2%)
<b>Total de horas</b>	<b>48</b>	<b>294</b>	<b>5</b>	<b>115</b>

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 semestre 2017) el jueves ha sido el día de mayor afluencia estudiantil.

Con respecto al número de personas atendidas en consulta psicológica, y de acuerdo al total (294) algunos profesionales excedieron el porcentaje de personas atendidas, aportando tiempo extra para poder dar respuesta a las solicitudes porque, como se indicó, la demanda excedió la disponibilidad de horas para la atención psicológica. Se estima que se requirieron alrededor de cinco horas adicionales a la carga asignada por semana para la atención de estudiantes.

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



Por otra parte, de las 178 personas que no cerraron su proceso 33 no se presentaron a su última cita, la cual correspondía al cierre de su proceso. De esta forma se podrían considerar satisfactoriamente atendidos 259 jóvenes (88%).

Queda esperar que los 111 estudiantes que están en condición de continuar su proceso efectivamente lo concluyan. En este sentido se tienen datos de semestres anteriores que indican que aproximadamente el 50% de esta población acudía a sus citas de cierre. Para el segundo semestre de 2017 el dato alcanza el 91%, y en el primero 2018 el porcentaje fue de 82,53%, decreciendo un poco con respecto al anterior. Se podría especular que al tener un receso de dos meses entre el segundo semestre del año anterior y el inicio del primer semestre los estudiantes pierdan la continuidad o consideren resuelta su situación, tiempo que es menor entre el primer y segundo ciclo lectivo.

### **3. Demanda de servicios de atención psicológica y evaluación**

En total se recibieron 289 boletas de solicitud de cita, 41 más que en el primer semestre 2017 y 47 más que el segundo periodo lectivo del mismo año. Con este registro se espera encontrar algún patrón en la demanda de atención psicológica, en este caso para el primer semestre 2017 y primero 2018, pero solo se encuentra coincidencia en el número de solicitudes de cita para la primera semana de clases (23 boletas en 1-2017 y 21 en 1-2018 según se anota en el anexo 2).

Para el primer semestre 2018 la demanda de atención psicológica fue más alta en la semana ocho del semestre, mientras que el año anterior esto fue así en la primera semana de clases, no obstante en las semanas uno, cuatro y siete del primer semestre 2018 también se reportan bastantes solicitudes. La recepción de boletas es constante, con tendencia a la baja en las últimas semanas del semestre.

Finalmente al concluir su proceso de atención psicológica los estudiantes debían completar la boleta de evaluación que le proporcionaba su psicólogo (a) y depositarla en el buzón de sugerencias que se encuentra en la recepción del Departamento de Orientación y Psicología (Ver anexo 3). También la boleta está disponible 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.

De los 115 estudiantes que finalizaron su proceso, 27 (23,5%) hicieron evaluación del servicio recibido y otorgaron calificaciones buenas en todos los rubros: 85,2% de los jóvenes asignó 9 o 10 a rápida asignación de la cita; 96,3% otorga esa calificación a los aspectos de puntualidad en las horas de atención y calidad de la atención recibida y 92,6% asigna 9 o 10 al tema respuesta a sus necesidades.

La valoración más baja, aunque positiva, 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 en ocasiones en horario vespertino (ver anexo 4) y se procura corregir este aspecto es difícil asignar las citas de manera inmediata o con la celeridad que el estudiante espera.

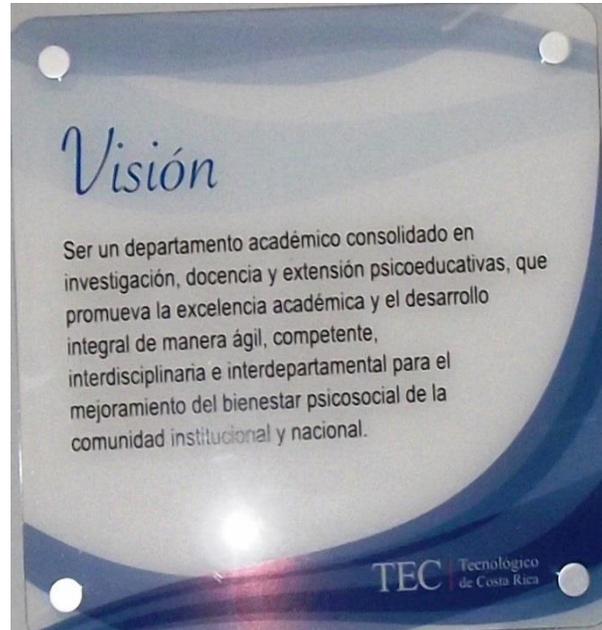
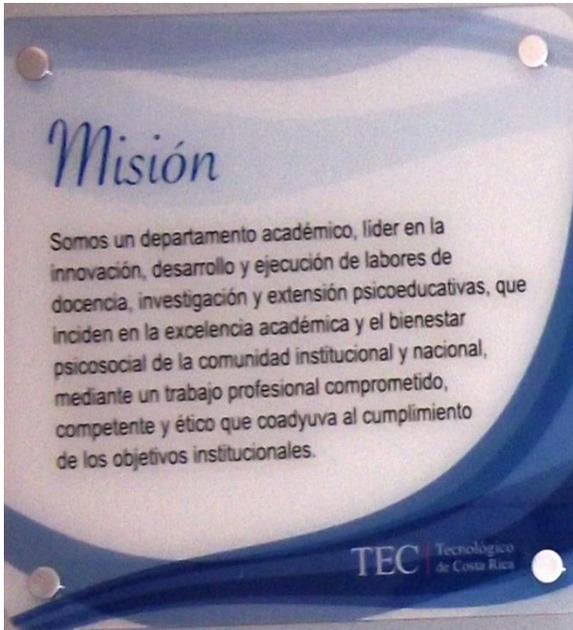
En términos generales se puede considerar que la consulta abierta y la atención psicológica están siendo un buen recurso de apoyo para la población estudiantil, la cual se atiende de la manera más eficiente y profesional que es posible con los recursos humanos disponibles.

En concordancia con lo anterior el 100% de quienes realizaron la evaluación recomendarían y volverían a utilizar nuestros servicios de atención psicológica e hicieron observaciones como las siguientes:

- Excelente, un servicio de calidad.
- Me ayudó mucho a aclarar dudas y a tener un rumbo adecuado.
- La atención fue la que necesitaba.
- Atención muy amable, atenta y profesional.
- Justamente lo que se necesita, excelente que existan espacios de apoyo para estudiantes.

## Anexo 1

### Misión, visión y valores del Departamento de Orientación y Psicología



**Anexo 2**  
**Demanda Atención Psicológica. Primer semestre 2017 y 2018**

Semana	1-2017		1-2018	Semana
Se inicia con 8 boletas	8		7	Se inicia con 7 boletas (20-noviembre a 15-diciembre)
16 - 20 de enero	10		2	15 - 19 de enero
23 - 27 de enero	1		5	22 - 26 de enero
30-1 – 3 de febrero	6		3	29 enero – 2 de febrero
6 – 10 de febrero (1ª semana de clases)	23		21	5 – 9 de febrero (1ª semana de clases)
13 – 17 de febrero	13		15	12 – 16 de febrero
20 - 24 de febrero	15		19	19 - 23 de febrero
27 febrero - 3 de marzo	6		21	26 febrero - 2 de marzo
6 – 10 de marzo	10		12	5 – 9 de marzo
13 – 17 de marzo	13		12	12 – 16 de marzo
20 – 24 de marzo	17		21	19 – 23 de marzo
27 – 31 de marzo	16		<i>Semana Santa</i>	26 – 30 de marzo
3 – 7 de abril	7		31	2 – 6 de abril
10 – 14 de abril	<i>Semana Santa</i>		12	9 – 13 de abril
17 – 21 de abril	19		19	16 – 20 de abril
24 – 28 de abril	14		18	23 – 27 de abril
1 – 5 de mayo	20		20	30 abril – 4 de mayo
8 – 12 de mayo	10		10	7 – 11 de mayo
15 – 19 de mayo	15		14	14 – 18 de mayo
22 – 26 de mayo	14		14	21 – 25 de mayo
29 de mayo – 2 de junio	5		13	28 de mayo – 1 de junio (cierre al 30 de mayo)
5 – 9 de junio	6			Boletas para segundo semestre 4 – 8 de junio
Boletas para segundo semestre 12 – 16 de junio				11 – 15 de junio
19 – 23 de junio				18 – 22 de junio
26 – 30 de junio				25 – 29 de junio
<b>Total</b>	<b>248</b>		<b>289</b>	

### Anexo 3

### Recepción del Departamento de Orientación y Psicología



## Anexo 4

### Programa de Asesoría Psicoeducativa y Atención Psicológica Horarios de atención

<b>Horario de Consulta Abierta</b>					
<b>Hora</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>
<b>11:30-12:30</b>	Juan Pablo Flores	Adriana Mata	Sonia Chinchilla	Paulina Alvarado	Katherine Palma

<b>Horario de Atención Psicológica</b>					
<b>Horas</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>
7:30-8:00					
8:00-8:30	<b>Atención Psicológica</b> (8 a 12)	<b>Atención Psicológica</b> (8 a 12)	<b>Atención Psicológica</b> (7:30 a 12)	<b>Atención Psicológica</b> (7:30 a 12)	<b>Atención Psicológica</b> (8 a 12)
8:30-9:00					
9:00-9:30					
9:30-10:00					
10:00-10:30					
10:30-11:00					
11:00-11:30					
11:30-12:00					
12:00-12:30	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
12:30-1:00					
1:00-1:30	Reuniones Exámenes	<b>Atención Psicológica</b> (1 a 4)	<b>Atención Psicológica</b> (1 a 6)	<b>Atención Psicológica</b> (1 a 4)	<b>Atención Psicológica</b> (1 a 5)
1:30-2:00					
2:00-2:30					
2:30-3:00					
3:00-3:30					
3:30-4:00					
4:00-4:30					
4:30-5:00					
5:00-5:30					
5:30-6:00					