

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CONSEJERÍA, PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

INFORME AVALUACIÓN DE SERVICIOS
AÑO ACADÉMICO 2018-2019

Dra. Luz Martínez
Prof. Rolando Pérez

Durante el año académico 2018-2019 se realizaron esfuerzos por evaluar los servicios prestados a los estudiantes universitarios. El cuestionario se envió de manera electrónica en tres tiempos. La cantidad de respuestas fue de 20, lo que representa un 22% de la cantidad total de evaluaciones enviadas. A continuación, se presentan los resultados de la evaluación de servicios del Departamento.

Resultados

De la totalidad de los estudiantes encuestados, el 60% indicó tener de 18-20 años de edad.

Edad

Categoría	Frecuencia	Por ciento
Menor de 18 años	0	0
18-20 años	12	60%
21-23 años	8	40%
24 años o más	0	0

En la pregunta respecto al sexo, el 75% eran mujeres mientras que el 20% eran hombres y 5% prefirió no contestar.

Sexo

Categoría	Frecuencia	Por ciento
Hombre	4	20%
Mujer	15	75%
Prefiero no contestar	1	5%

El 100% de los estudiantes eran solteros.

Estado civil

Categoría	Frecuencia	Por ciento
Soltero	20	100%
Casado	0	0
Viudo	0	0
Divorciado	0	0
En convivencia	0	0

El 65% de los encuestados eran de segundo año en adelante.

Actualmente soy estudiante de:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Primer año	3	15%
Regular (segundo año o más que no culminé durante este año académico)	13	65%
Candidato a graduación	4	20%
Otro	0	0

Un 10% indicó que era su primera visita y el 45% fue para la categoría de cuarta visita o más.

Esta es mi:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Primera visita	2	10%
Segunda visita	4	20%
Tercera visita	5	25%
Cuarta visita o más	9	45%

El 70% de los estudiantes encuestados indicó que el motivo por el cual recibieron servicios en el Departamento fue personal y el 15% vocacional.

El motivo para solicitar servicios fue:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Personal (Problemas familiares, pareja, económicos, otros)	14	70%
Vocacional (relacionados a la selección de carreras)	3	15%
Educativo (procesos universitarios: reclasificación, traslados, otros)	1	5%
Obtener información	1	5%
Otros: Mental	1	5%

La mayoría de los estudiantes (45%), indicaron haber recibido servicios el mismo día o el día siguiente de haberlos solicitado.

Tiempo que esperaste por la primera cita

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
El mismo día	9	45%
Día siguiente	5	25%
Dos a tres días	1	5%
Más de tres días	5	25%
No contestó	0	0

El 100% de los estudiantes indicó estar *totalmente de acuerdo y mayormente de acuerdo* en haber recibido un trato cortés por parte del personal administrativo, se sintieron tratados con respeto, estuvieron de acuerdo con el horario de servicios e indicaron estar satisfechos con la atención recibida.

Servicios administrativos de la oficina

	Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mayormente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	N/A
Recibí un trato cortés de parte del personal	95%	5%	-	-	-	-
Sentí haber sido tratado con respeto	100%	-	-	-	-	-
El horario de servicios fue adecuado para mí	95%	5%	-	-	-	-
Me siento satisfecho con la atención recibida	95%	5%	-	-	-	-

El 100% de los estudiantes estuvo *totalmente de acuerdo y mayormente de acuerdo* con el horario acordado para la cita, con la empatía, interés y sensibilidad que le demostró el profesional de ayuda con su situación y la demostración del entendimiento de la situación presentada.

La mayoría señaló que el profesional de ayuda los estimuló a expresar sus preocupaciones, estableció una relación de confianza con ellos y les ayudó a establecer metas específicas. Indicaron que este personal demostró dominio en su área profesional, mantuvo un ambiente de respeto y discutió con ellos la información concerniente para recibir los servicios en su primera entrevista.

Servicios de consejería, psicología y trabajo social. El profesional que me ofreció servicios:

	Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mayormente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	N/A
Cumplió con el horario acordado para la cita.	90%	10%	-	-	-	-
Demostró empatía, interés y sensibilidad con mi situación.	100%	-	-	-	-	-
Demostró entendimiento por mis situaciones y preocupaciones.	90%	10%	-	-	-	-

	Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mayormente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	N/A
Me estimuló a expresar mis preocupaciones y estableció una relación de confianza.	90%	10%	-	-	-	-
Me ayudó a establecer metas específicas.	95%	5%	-	-	-	-
Demostró tener dominio en su área profesional.	100%	-	-	-	-	-
Mantuvo un ambiente de respeto.	100%	-	-	-	-	-
Discutió, en la primera entrevista, la hoja de consentimiento informado para recibir servicios.	95%	5%	-	-	-	-

Con respecto al proceso de consejería, el 100% indicó que el proceso se llevó a cabo de manera confidencial, que contribuyó a que se sintieran mejor, el proceso les ayudó a enfrentar mejor sus problemas. Los estudiantes señalaron que el proceso de ayuda tuvo un efecto positivo en sus estudios y les ayudó a permanecer en la institución. Señalaron que la situación por la cual recibieron servicios mejoró después de haber recibido los mismos e indicaron que el proceso contribuyó a que se relacionaran mejor con otros.

Resultados del proceso

	Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mayormente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	N/A
El proceso se llevó a cabo de forma confidencial.	95%	5%	-	-	-	-
El proceso de ayuda contribuyó a que me sienta mejor.	95%	5%	-	-	-	-
El proceso de ayuda contribuyó a	85%	15%	-	-	-	-

	Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mayormente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	N/A
que me relacione mejor con otros.						
El proceso de ayuda contribuyó a que enfrente mejor mis problemas.	90%	10%	-	-	-	-
He alcanzado las metas establecidas en el proceso.	80%	20%	-	-	-	-
El proceso de ayuda ha tenido un efecto positivo en mis estudios.	90%	5%	5%	-	-	-
26. Entiendo que mi situación ha mejorado desde que recibo el servicio.	85%	15%	-	-	-	-
27. Siento que la consejería que recibí me ayudó a permanecer en la institución y completar mis metas profesionales.	80%	15%				No Contestó 5%

El 90 % de los estudiantes encuestados están satisfechos con el referido que se le hizo durante el proceso de ayuda.

Referidos

	Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mayormente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	N/A
28. Estoy satisfecho con el referido recibido durante el proceso de ayuda.	85%	5%	-	-	-	N/A 5% No Contestó 5%

Recomendaciones

- Continuar con la utilización de los formularios electrónicos e incorporar otras modalidades para el avalúo tales como desarrollar un mecanismo interno para que luego de las sesiones los estudiantes puedan llenar la evaluación y depositarla en un buzón en el área de recepción, o la realización de un grupo focal.
- Se recomienda que el profesional de ayuda escriba directamente al Programa Titanium el correo electrónico oficial de la UPR de los estudiantes que autorizan su utilización, de manera que los miembros del Comité puedan accederlo en el programa y enviar las evaluaciones periódicamente.

29/agosto/2019