

---

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE CONSEJERÍA, PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**  
*Centro de Consejería acreditado por la International Association of Counseling Services (IACS)*

## **INFORME AVALUACIÓN 2016-17**

### Introducción

Los miembros del Comité de Evaluación del Departamento para el Año Académico 2016-17 fueron la Dra. Luz Martínez y el Prof. Rolando Pérez. El Comité se reunió en varias ocasiones para trabajar con el envío de las evaluaciones de servicio y con la creación de una hoja de evaluación de actividades electrónica. Para la evaluación de servicios se utilizó el formulario que se revisó el año pasado y para la evaluación de actividades se utilizó el formulario en papel existente en el Departamento. Ambos documentos se trabajaron en “Google Form”. Se compartió el enlace de la evaluación de actividades con los profesionales de ayuda y dos de ellos comenzaron a utilizarlo. Además, el Comité trabajó con la Directora, Dra. Cástula Santiago y la Oficina de Sistemas de Información (OSI) la creación de un correo electrónico oficial para que los estudiantes lo asociaran con el Departamento.

La cantidad de evaluaciones enviadas fue de 100, pero hubo 9 correos electrónicos devueltos, lo que bajó la cifra de evaluaciones enviadas a un total de 91. La cantidad de respuestas fue de 40 evaluaciones, lo que representa un 44% de la cantidad total de enviadas. Las evaluaciones se enviaron en dos tiempos. A continuación se presentan los resultados de la evaluación de servicios del Departamento.

### Resultados

De la totalidad de los estudiantes encuestados 40, el 63% indicó tener de 18-20 años de edad.

#### Edad

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menor de 18 años	0	0
18-20 años	25	63%
21-23 años	13	32%
24 años o más	2	5%

En la pregunta respecto al sexo, el 78% contestó mujer mientras que el 25 % eran hombres.

#### Sexo

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
Hombre	9	22%
Mujer	31	78%
Prefiero no contestar	0	0

El 90% de los estudiantes eran solteros.

#### Estado civil

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
Soltero	36	90%
Casado	2	5%
Viudo	0	0
Divorciado	0	0
En convivencia	2	5%

El 60% de los encuestados eran de segundo año en adelante.

#### Actualmente soy estudiante de:

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
Primer año	10	25%
Regular (segundo año o más que no culminé durante este año académico)	24	60%
Candidato a graduación	5	13%
Otro	1	2%

Hubo un 42% que indicaron que era su primera visita y el 35 % fue para la categoría de cuarta visita o más.

#### Esta es mi:

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
Primera visita	17	42
Segunda visita	4	10
Tercera visita	5	13
Cuarta visita o más	14	35

El 30% de los estudiantes encuestados indicó que el motivo por el cual recibieron servicios en el Departamento fue personal y el 10% vocacional.

El motivo para solicitar servicios fue:

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
Personal (Problemas familiares, pareja, económicos, otros)	30	75%
Vocacional (relacionados a la selección de carreras)	4	10%
Educativo (procesos universitarios: reclasificación, traslados, otros)	3	8%
Obtener información	2	5%
Otro: Ansiedad	1	2%

La mayoría de los estudiantes (63%), indicaron haber recibido servicios el mismo día que los solicitaron.

Tiempo que esperaste por la primera cita

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Por ciento</b>
El mismo día	25	63%
Día siguiente	4	10%
Dos a tres días	7	17%
Más de tres días	4	10%

El 98% de los estudiantes indicó *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 y el 95% estuvo satisfecho con la atención recibida.

Servicios administrativos de la oficina

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Mayormente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Mayormente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>N/A</b>
8. Recibí un trato cortés de parte del personal	95%	3%	0	0	2%	0
9. Sentí haber sido tratado con respeto	95%	3%	0	0	2%	0
10. El horario de servicios fue adecuado para mí	95%	3%	0	0	2%	0
11. Me siento satisfecho con	90%	5%	0	3%	2%	0

la atención recibida						
----------------------	--	--	--	--	--	--

La mayoría (100% hasta 93%) 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
12. Cumplió con el horario acordado para la cita.	95%	3%	0	0	0	2%
13. Demostró empatía, interés y sensibilidad con mi situación.	98%	0	2%	0	0	0
14. Demostró entendimiento por mis situaciones y preocupaciones.	95%	0	0	3%	0	0
15. Me estimuló a expresar mis preocupaciones y estableció una relación de confianza.	98%	0	2%	0	0	0
16. Me ayudó a establecer metas específicas.	88%	8%	0	3%	0	0
17. Demostró tener dominio en su área profesional.	90%	3%	5%	0	0	0
18. Mantuvo un ambiente de respeto.	100%	0	0	0	0	0
19. Discutió, en la primera entrevista, la hoja de	93%	0	0	3%	0	2%

consentimiento informado para recibir servicios.						
--------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Relacionado al proceso, la mayoría (entre 100% hasta 93%) ndicó 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 y e indicaron que el proceso contribuyó a que se relacionaran mejor con otros.

Resultados del proceso

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Mayormente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Mayormente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>N/A</b>
20. El proceso se llevó a cabo de forma confidencial.	100%	0	0	0	0	0
21. El proceso de ayuda contribuyó a que me sienta mejor.	80%	12%	0	5%	3%	0
22. El proceso de ayuda contribuyó a que me relacione mejor con otros.	75%	10%	3%	0	0	5%
23. El proceso de ayuda contribuyó a que enfrente mejor mis problemas.	70%	15%	3%	0	0	10%
24. He alcanzado las metas establecidas en el proceso.	68%	18%	5%	0	55	5%

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Mayormente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Mayormente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>N/A</b>
25. El proceso de ayuda ha tenido un efecto positivo en mis estudios.	70%	13%	8%	0	5%	2%
26. Entiendo que mi situación ha mejorado desde que recibo el servicio.	75%	8%	7%	0	5%	5%
27. Siento que la consejería que recibí me ayudó a permanecer en la institución y completar mis metas profesionales.	88%	5%	0	2%	2%	3%

El 91% de los estudiantes encuestados están satisfechos con el referido que se le hizo durante el proceso de ayuda.

**Referidos**

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Mayormente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Mayormente en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>N/A</b>
28. Estoy satisfecho con el referido recibido durante el proceso de ayuda.	88%	3%	0	5%	2%	2%

### Recomendaciones

- Continuar con la utilización de los formularios electrónicos.
- Identificar otros avalúos que se puedan mejorar en el Departamento.
- El mayor reto enfrentado en este proceso de evaluación fue que algunos profesionales de ayuda olvidaron el pedir el consentimiento del uso del correo electrónico a los estudiantes y por esta razón solo se pudieron enviar a 100 estudiantes. Por esta razón se recomienda que se fomente en los profesionales de ayuda la disciplina de pedir a los estudiantes la autorización para el envío de correos electrónicos para facilitar el trabajo del Comité de Evaluación.
  - Otra sugerencia puede ser que el profesional de ayuda entre 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 periódicamente cotejar en el Programa y enviar las evaluaciones sin la necesidad de solicitar que llenen un formulario que indique los nombres y correos electrónicos.

Preparado por:

Dra. Luz N. Martínez  
Prof. Rolando Pérez  
Comité Evaluación DSCPTS  
31/agosto/2017