

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD POLITÉCNICA
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL



Informe: Encuesta de Satisfacción
del Servicio de Orientación Psicológica

Diciembre, 2020



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se han ido instaurando procesos de control de calidad y de medida del grado de satisfacción de los clientes y/o usuarios de servicios de todo tipo, incluidos los servicios de salud mental. A finales de la década de 1970 se empezaron a elaborar cuestionarios estandarizados en el área de salud mental como el *Cuestionario de Satisfacción del Cliente* (CSQ, Larsen, Attkisson, Hargreaves y Nguyen, 1979), con el objetivo de identificar el grado de satisfacción de las expectativas iniciales previas al tratamiento, la calidad de la prestación obtenida o la existencia de posibles deficiencias en la atención o servicio prestado. Como todo proceso evaluativo, el propósito fundamental es recolectar información, valorarla, orientar y ajustar los procesos de intervención en caso de ser necesario.

La “Encuesta de Satisfacción del Servicio de Orientación Psicológica de la FP UNA” (2020) fue elaborada teniendo en cuenta la revisión de literatura, las características del servicio prestado, y el contexto institucional, y tuvo como público objetivo a usuarios del servicio, tanto del área de psicología clínica, educacional, así como a los participantes de charlas y/o talleres. Fue remitida vía correo electrónico a través de Formularios de Google, conforme a la base de datos del servicio, y fue socializada con los diferentes estamentos a través de aula en educación de Hábitos y Técnicas de Estudio, redes sociales y afiche elaborado por la Dirección de Comunicación (ver Anexo). Estuvo disponible desde el 30 de noviembre al 16 de diciembre, y fue contestada por cincuenta y siete (57) personas, en su gran mayoría estudiantes de la institución (63,2%).

El instrumento de evaluación contempló preguntas con opciones de respuesta múltiple, y un espacio final abierto para emitir opiniones y/o sugerencias. Las preguntas estuvieron enfocadas para analizar variables como: *datos sociodemográficos* (sexo, edad, estamento), *acceso al servicio* (modalidad: presencial, virtual; servicio utilizado: clínica, educacional, charlas y/o talleres); *espacio de atención* (calidad del espacio físico del consultorio; recepción en Bienestar Institucional; calidad de las



Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

atenciones virtuales); *solicitud de turno y atención; cantidad de atenciones recibidas; diseño y calidad de la intervención profesional; percepción de mejora emocional y/o académica; explicación de la metodología de trabajo; utilidad de los materiales facilitados en el proceso de intervención; derivación a otros profesionales y/o servicios.*

En el informe se presentan los resultados de manera cuantitativa y cualitativa, conforme a la estructura de la encuesta y las variables consideradas para la construcción de la misma.

Es la primea encuesta de satisfacción implementada desde el inicio del servicio, por lo que los resultados permitirán introducir mejoras, y tener respaldo del proceso de intervención del servicio.



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

RESULTADOS

I. Datos sociodemográficos

Respondieron la encuesta **cincuenta y siete (57) personas**, 38 del sexo femenino (66,7%), y 19 del sexo masculino (33,3%), en concordancia con la preponderancia de atenciones del sexo femenino en el Servicio.

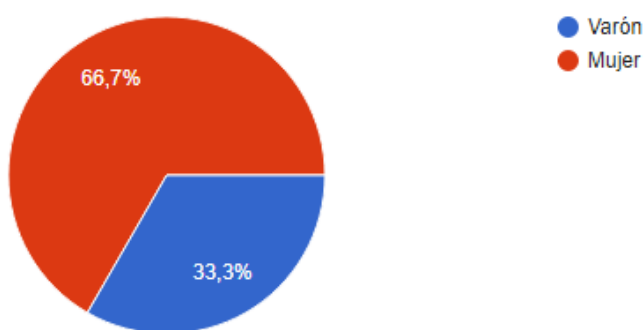


Figura 1: Distribución de los encuestados según sexo

De acuerdo al **estamento**, respondieron la encuesta 36 estudiantes de la FPUNA (63,2%); 11 funcionarios de la FPUNA (19,3%); 2 docentes de la institución (3,5%); 6 estudiantes de otras unidades académicas de la UNA (10,5%); y 2 funcionarios de otras unidades académicas de la UNA (3,5%).

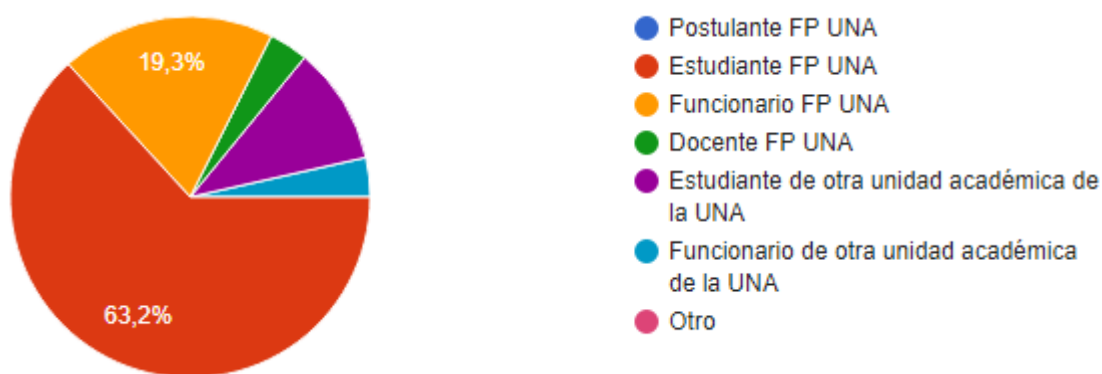


Figura 2: Distribución de los encuestados según estamento



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

El rango de **edad** de los encuestados es de 18 a 52 años. El 72% en un rango de edad de 18 a 26 años; un 12% de 27 a 35 años; un 12% de 36 a 44 años, y un 4% de 45 a 52 años.

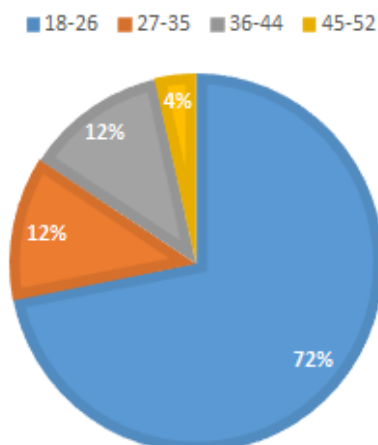


Figura 3: Edad de los encuestados

II. Acceso al servicio y espacio de atención

De los encuestados, 29 personas (50,9%) accedieron al servicio de manera presencial; 12 personas (21,1%) de manera virtual, a través de turnos en plataformas digitales (Meet, Zoom, Skype); 15 personas (26,3%) de manera presencial y virtual; y una persona (1,8%) solo asistió a las charlas organizadas desde la división. Cabe aclarar que las teleconsultas forman parte de un nuevo espacio de atención en respuesta a la pandemia por Covid-19.



Figura 4: Modalidad de acceso al servicio



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

Respecto a los **servicios utilizados**, el 75,4% de los encuestados utilizó en alguna oportunidad el servicio de psicología clínica; en menor medida, el 43,9% el servicio de psicología educacional (orientación académica y/o vocacional); y un 22,8% asistió a talleres y/o charlas organizadas por el Servicio de Orientación Psicológica.

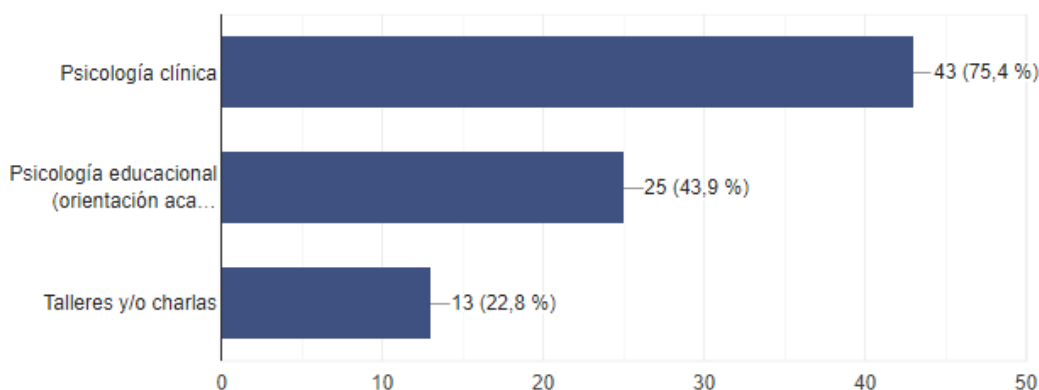


Figura 5: Servicio utilizado

Respecto al **espacio físico del consultorio** (mobiliario, ventilación, acústica, etc.), para el 14% de los encuestados es excelente; para un 56,1% es muy bueno; para el 14% es regular; y para un 1,8% es malo. Por lo tanto, para el 70,1% el espacio es excelente o muy bueno. Uno de los encuestados sugirió que el Servicio brinde sus atenciones en otro espacio, por la acústica (ventanas) y la privacidad del paciente.

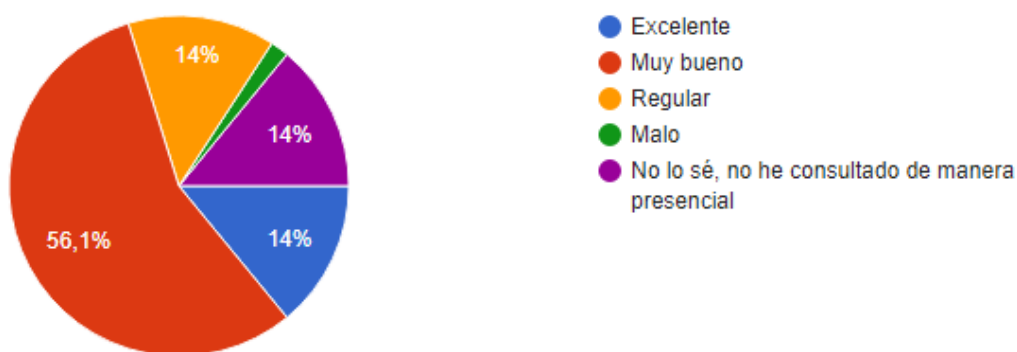


Figura 6: Percepción del espacio físico del consultorio



En cuanto a la **recepción en Bienestar Institucional**, el 15,8% lo considera excelente; el 49,1% muy bueno; el 22,8% regular; y un 12,3% no puede opinar al respecto ya que no consultaron de manera presencial.

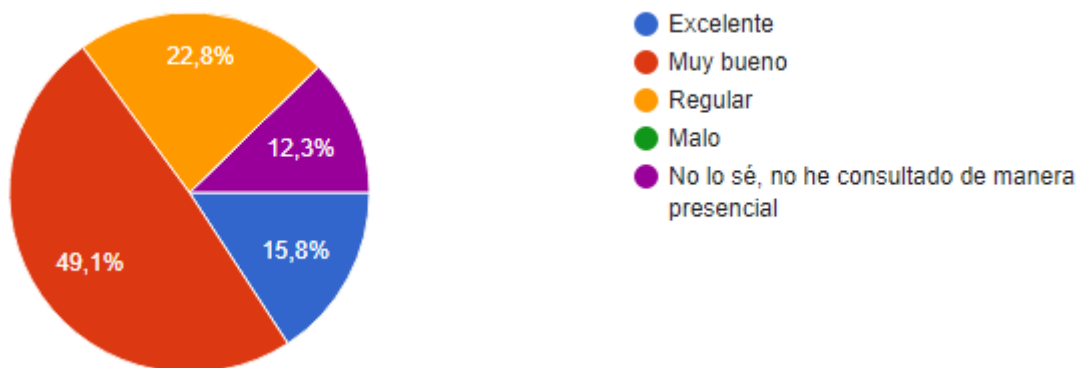


Figura 7: Percepción de la recepción en Bienestar Institucional

En lo que concierne a las **atenciones virtuales**, para el 14% son excelentes; para el 42,1% son muy buenas; para el 10,5% son regulares; y un 33,3% no puede opinar al respecto porque no fueron atendidos en modalidad virtual.

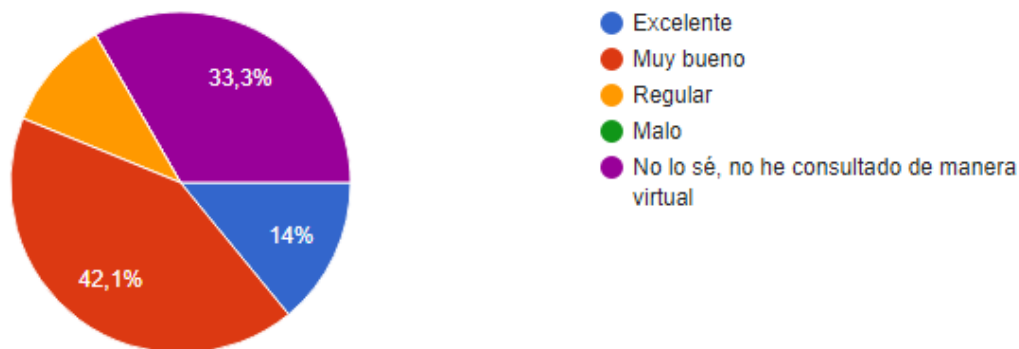


Figura 8: Percepción de la calidad de las atenciones virtuales

III. Psicología clínica

A la consulta sobre la solicitud del turno, si fueron atendidos de forma próxima, respondieron que siempre 25 personas (43,9%); muchas veces 19 personas (33,3 %);



pocas veces 4 personas (7 %); 1 persona (1.8 %) respondió nunca, y 8 personas (14 %) respondieron no haber consultado en la especialidad.

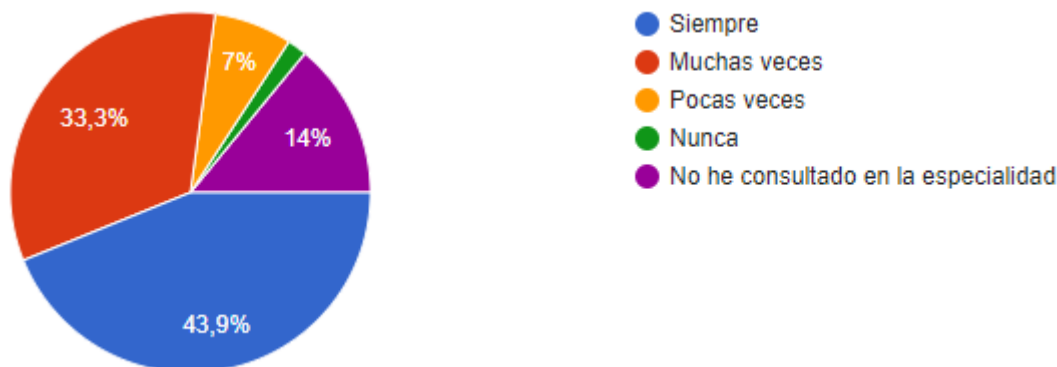


Figura 9: Solicitud de turno y atención, psicología clínica

Al cuestionamiento de las veces que asistieron a consulta respondieron: una vez: 9 personas (15,8 %); dos veces: 8 personas (14 %); tres o más veces: 32 personas (56,1%) y nunca: 8 personas (14 %).

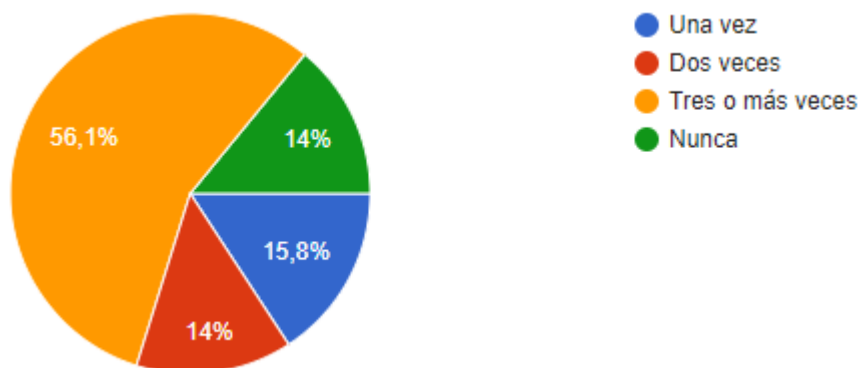


Figura 10: Cantidad de atenciones, psicología clínica

Las respuestas sobre la manera en la que el profesional trató el problema de consulta fueron: excelente: 27 personas (47,4%); muy bueno: 9 personas (15,8%); regular: 8 personas (14%); malo: 5 personas (8,8 %), y no haber consultado con la especialidad: 8 personas (14 %).



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

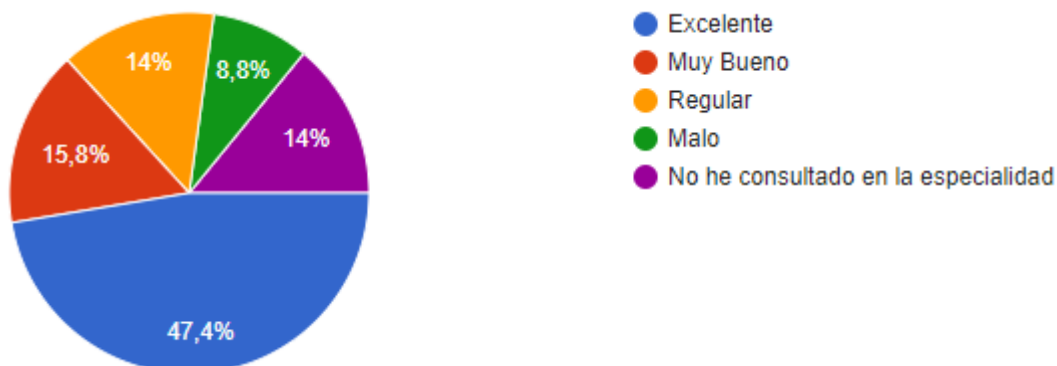


Figura 11: Tratamiento de problema de consulta, psicología clínica

En referencia a la pregunta sobre la ayuda recibida en relación al problema específico que le motivó a consultar, respondieron: bastante: 24 personas (42,1%); mucho: 13 personas (22,8%); poco: 7 personas (12,3%); nada: 5 personas (8,8%), y no haber consultado con la especialidad: 8 personas (14 %).

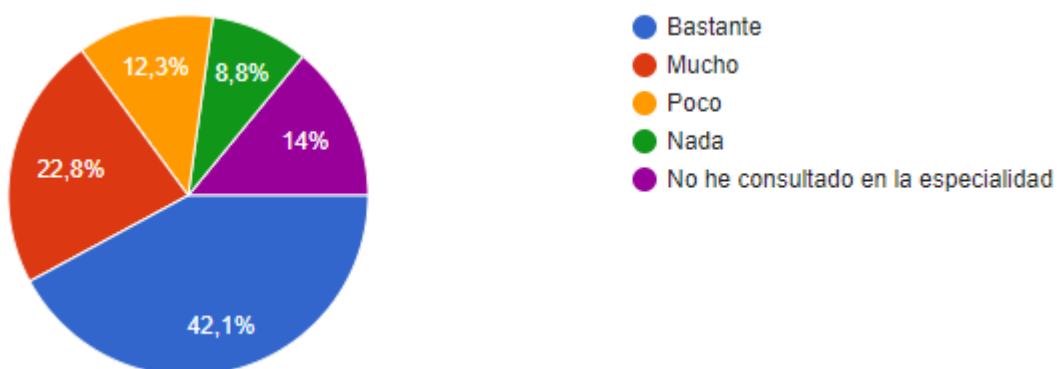


Figura 12: Ayuda recibida, psicología clínica.

Al cuestionamiento realizado con respecto a la consideración del estado emocional del paciente para el diseño de la intervención, respondieron: bastante: 26 personas (45,6%); mucho: 13 personas (22,8%); poco: 6 personas (10,5%); nada: 4 personas (7%), y no haber consultado con la especialidad: 8 personas (14 %).



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

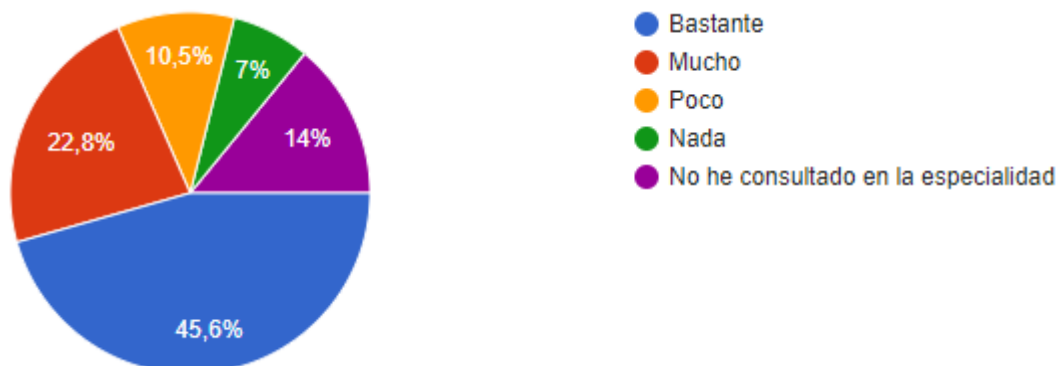


Figura 13: Consideración del estado emocional del paciente, psicología clínica.

Con respecto a la consulta sobre facilitación de información completa y clara en el momento de derivación con otro profesional respondieron: bastante: 7 personas (12,3%); mucho: 8 personas (14%); poco: 4 personas (7%); nada: 1 persona (1,8%); no han sido derivados: 26 personas (45,6 %) y no han consultado en la especialidad: 11 personas (19,3 %).

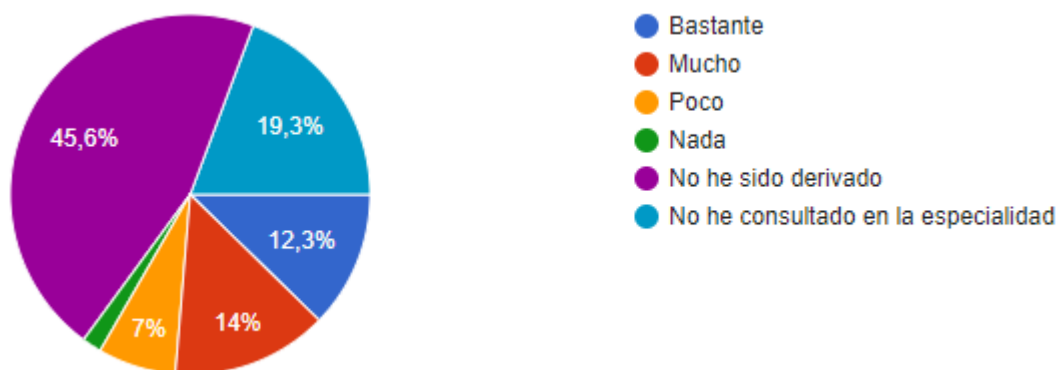


Figura 14: Facilitación de Información para derivación, psicología clínica.

Al momento de solicitarles información sobre su percepción de mejora emocional después de asistir a la consulta, respondieron: bastante: 21 personas (36,8%); mucho: 14 personas (24,6%); poco: 8 personas (14%); nada: 6 personas (10,5%), y no haber consultado en la especialidad: 8 personas (14 %).



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

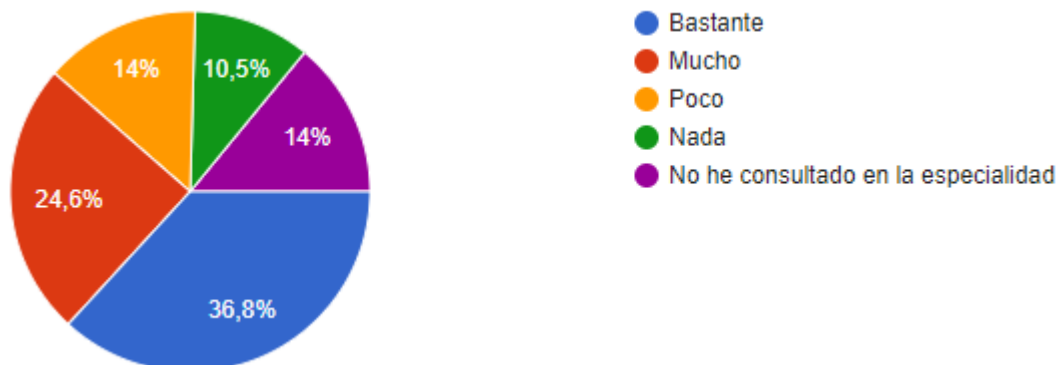


Figura 15: Percepción de mejora emocional, psicología clínica.

IV. Psicología educativa

A la consulta de si al momento de solicitar el turno, **¿fue atendido de forma próxima a la solicitud?**, la mayoría, es decir, 23 personas (40,4%) dijo ser atendida “Muchas veces” de forma próxima a la solicitud de turno, 15 personas (26,3%) respondieron “Siempre”, 15 personas (26,3%) respondieron no haber utilizado el servicio de psicología educativa; 3 personas (5,3%) respondieron “nunca” y la minoría; 1 persona (1,8%) dijo haber recibido “pocas veces” una atención próxima a la solicitud de turno.

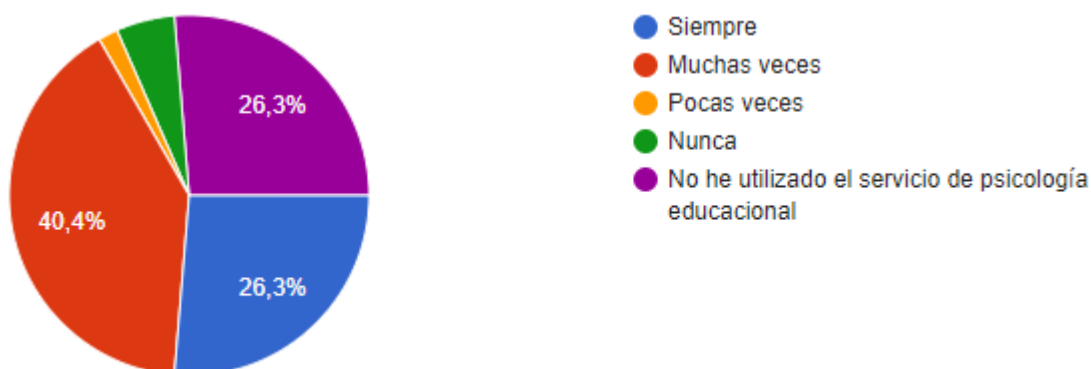


Figura 16: Solicitud de turno y atención, psicología educativa



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

En cuanto a la **cantidad de veces que asistió a consulta**, respondieron: una vez: 10,5%; dos veces: 19,3%, tres o más veces: 35,1%, y un 35,1% de los encuestados nunca ha asistido a consulta en el área educacional.

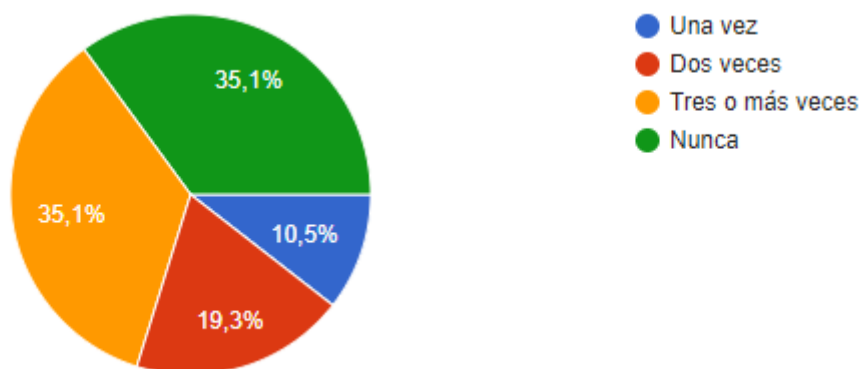


Figura 17: Cantidad de atenciones, psicología educacional

La **explicación de la metodología de trabajo** brindada por el profesional, según los encuestados fue malo 3,5% (2 personas), regular 14% (8 personas), muy bueno 31,6% (18 personas), excelente 14% (8 personas), y 31,6% (18 personas) no pudieron opinar al respecto ya que no han utilizado el servicio de psicología educacional.

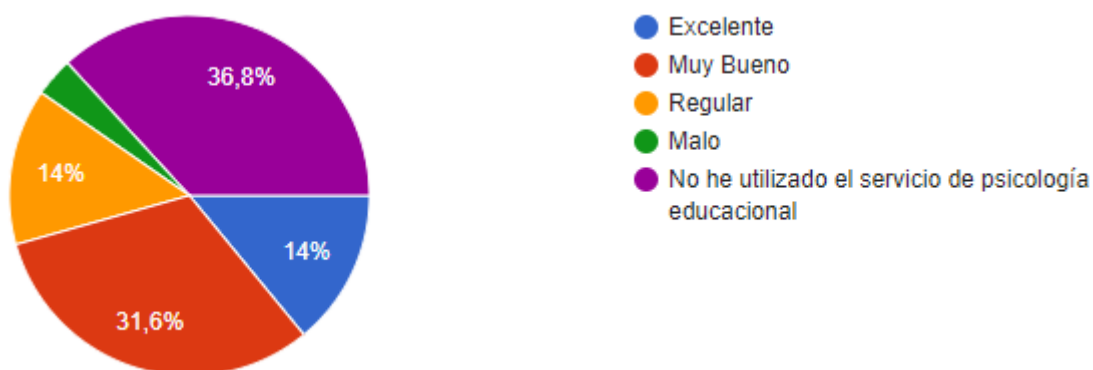


Figura 18: Explicación de la metodología de trabajo

De los encuestados; 6 personas (10,5%) calificaron como excelente la **utilidad de los materiales** facilitados en el proceso de intervención, 17 personas (29%)



calificaron como “muy bueno”, 9 personas (15,8%) como “regular”, 4 personas (7%) como “malo”, y 21 personas (36,8%) no pudieron opinar al respecto ya que no han utilizado el servicio de psicología educacional.

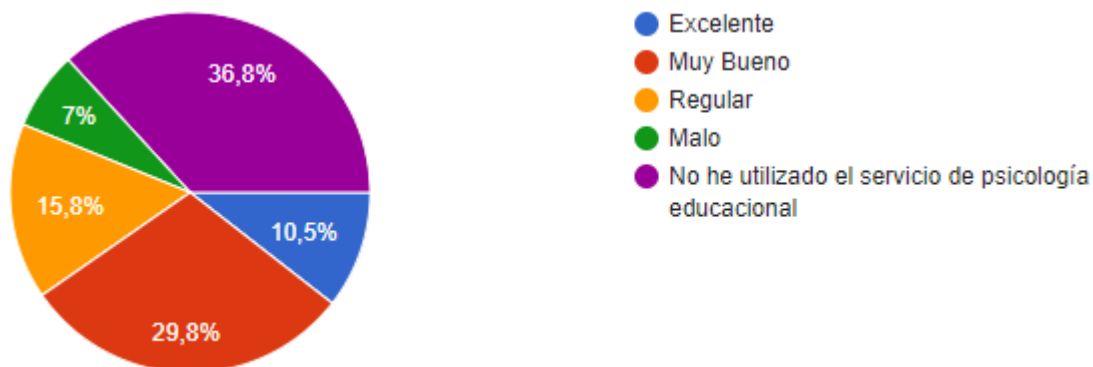


Figura 19: Utilidad de los materiales

Respecto a la pregunta ¿cómo puntuarías la forma en que el profesional ha tratado el problema por el que consultaste?, respondieron: excelente: 10,5%; muy bueno: 40,4%; regular: 10,5%; malo: 1,8%; y un 36,8% no ha utilizado el servicio de psicología educacional.

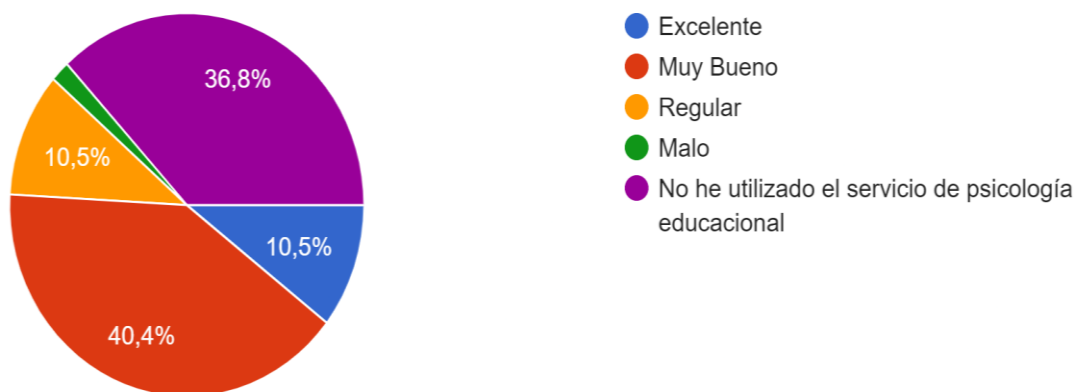


Figura 20: Calidad de la intervención del profesional, psicología educacional

En cuanto al cuestionamiento de identificar ¿en qué medida te ha ayudado la consulta en relación al problema específico que te llevó a solicitar turno?,



respondieron: bastante: 10,5%; mucho: 36,8%; poco: 7%; nada: 8,8%, y un 36,8% no ha utilizado el servicio de psicología educacional.

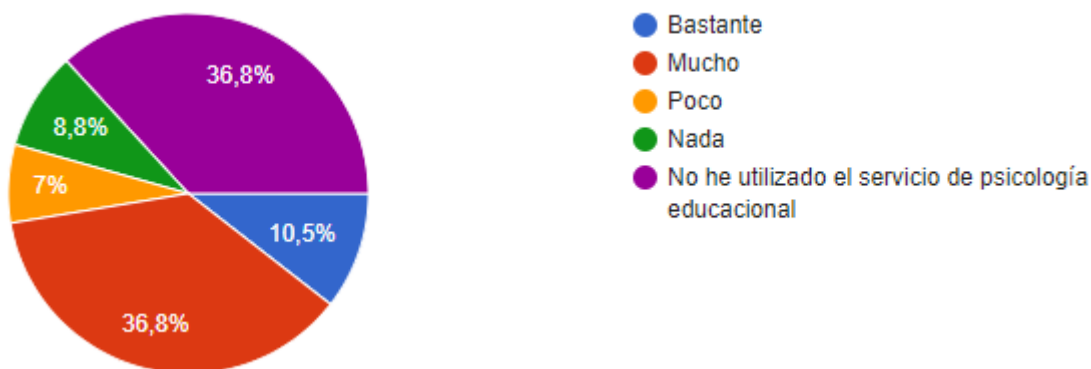


Figura 21: Percepción de ayuda recibida en relación al motivo de consulta, psicología educacional

En cuanto a la pregunta de si consideró el profesional el rendimiento académico para el **diseño de la intervención**, respondieron: bastante: 12,3%; mucho: 33,3%; poco: 8,8%; nada: 8,8%, y un 36,8% no ha utilizado el servicio educacional.

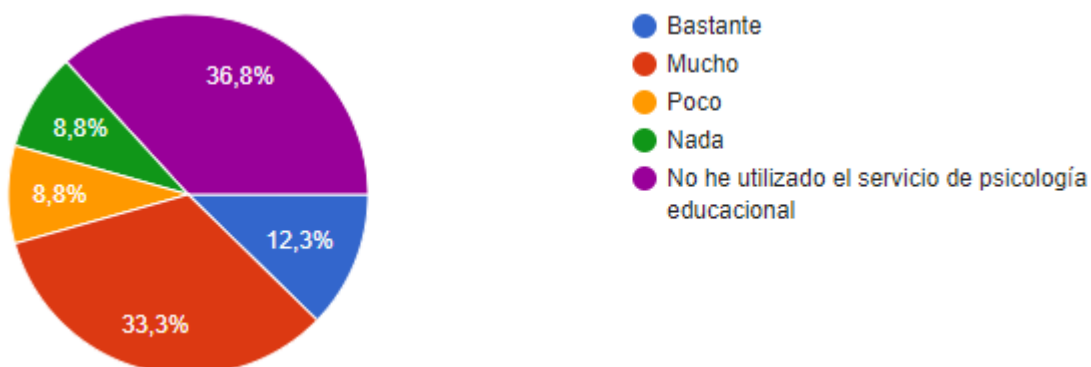


Figura 22: Diseño de la intervención en relación al rendimiento académico

En caso de haber sido **derivado a interconsulta** con otro profesional, se les consultó si se les facilitó información completa y clara, la mayoría, correspondiente a 23 personas (40,4%) no ha sido derivado a otro profesional externo, 4 personas (7%) indicaron haber recibido “bastante” información al respecto, 5 personas (8,8%) recibieron “mucho” información, 2 personas (3,5%) “poco”, 2 personas (3,5%) “nada”,



y 21 personas (36,8%) no pudieron opinar al respecto ya que no han utilizado el servicio de psicología educativa.

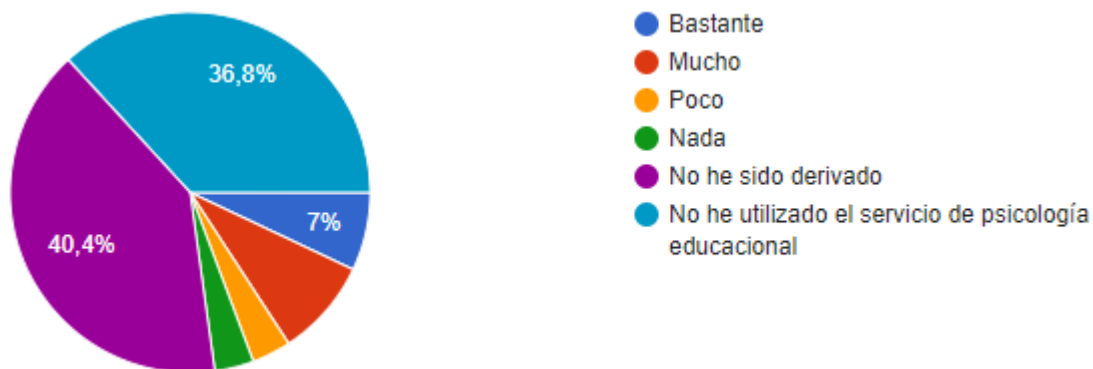


Figura 23: Derivación a otros profesionales y/o servicios

En lo referente a la **percepción de mejora** después de asistir a la consulta, 7 personas (12,3%) mencionaron haber sentido “bastante” mejora, 18 personas (31,6%) “mucho” mejora, 8 personas (14%) “poca” mejora, 3 personas (5,3%) “nada” de mejora, y 21 personas (36,8%) no pudieron opinar al respecto ya que no han utilizado el servicio de psicología educativa.

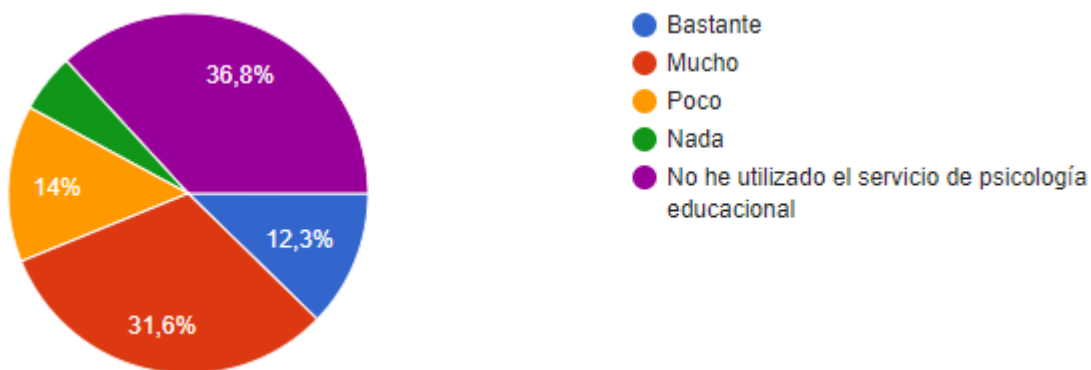


Figura 24: Percepción de mejora, psicología educativa



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

CONCLUSIÓN

El servicio de Orientación Psicológica, dependiente de la Dirección de Bienestar Institucional, tiene como objetivo primordial velar por la salud mental de su comunidad educativa, de modo que quienes la conforman manifiesten bienestar psicológico no sólo en el área laboral y/o académica, sino en todas las esferas de su vida.

Empezó a funcionar en el segundo semestre del año 2010, enmarcando sus acciones desde **tres ejes de Orientación**: Personal/Social (psicología clínica), Vocacional y Académica (psicología educacional), aunque conforme a los requerimientos de la institución, también da apoyo al ámbito laboral (selección de personal, evaluación de riesgos psicosociales, mediación entre funcionarios, etc.). Es un servicio gratuito habilitado por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, y cuenta con Manual de Funciones y Procedimientos para las especialidades de atención (clínica y educacional).

Las actividades desarrolladas en el servicio no se limitan a la atención en consultorio, entre otras actividades se encuentran: talleres y/o charlas (Sede Central y Filiales), procesos evaluativos (laboral, educacional y clínico), visitas domiciliarias y hospitalarias en conjunto con la División de Acompañamiento Institucional, investigaciones, y otras actividades solicitadas por la Dirección.

Enmarcada en una institución de educación superior, está enfocada a brindar servicios de prevención de trastornos mentales, promoción de la salud mental, por ende, considerando la naturaleza del servicio, las derivaciones se realizan cuando los casos ameritan una atención especializada (farmacoterapia o estudios diagnósticos específicos) o un tratamiento prolongado.

Los resultados indican en el área de **Psicología Clínica** que la mayoría de los encuestados está conforme con el servicio. En ese contexto, al momento de solicitud de turno la mayoría respondió haber recibido respuesta en la brevedad; en cuanto al tratamiento del profesional sobre la situación traída por los usuarios se tuvo reportes bastante satisfactorios (63%) por lo que se podría inferir su conformidad en ese



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

aspecto; 65% de los encuestados manifestó sentirse ayudado con la dificultad presentada; 68% de los encuestados consideró que se tuvo en cuenta su estado emocional en el momento de diseñar la intervención; en cuanto a la solicitud de puntuación de percepción de mejora emocional se obtuvo muy buen reporte, con una aprobación del 61% de los encuestados.

Las derivaciones se realizan haciendo mención al **Artículo 15 enmarcado en la Ley N° 6293 /2019 DEL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA PSICOLOGÍA EN EL PARAGUAY**, que dice: Los/as profesionales que ejerzan la Psicología están obligados/as a:

d) Efectuar interconsultas o derivaciones a otros profesionales de la salud cuando la naturaleza del problema así lo requiera.

Al respecto, 35,1% de los encuestados refirió haber sido derivado y sólo un 1,8% no recibió información completa y clara, lo que nos obliga a mejorar los canales de presentación de la información, orientado a adecuar a las necesidades de cada usuario.

Considerando las sugerencias expuestas por los encuestados sobre aumentar los días de atención en el área clínica para dar respuestas a las necesidades, es necesaria la incorporación de otro profesional del área, en un horario tarde-noche, que pueda atender a la población estudiantil que asiste en ese horario.

Los turnos con otros profesionales al realizar derivaciones ya no forman parte de nuestras funciones, si bien se facilita información, es difícil asegurar que tendrán respuesta inmediata. Resulta necesario gerenciar de nuevo la posibilidad de trabajo disciplinario con profesionales del Hospital de Clínicas para dar respuestas al respecto.

Las sugerencias realizadas en consultorio están encaminadas generalmente a la búsqueda del bienestar, por lo que se interviene proponiendo la introducción de modificaciones del entorno educativo y social que eviten la aparición o atenúen las alteraciones en el desarrollo madurativo, educativo y social, lo que en algunas ocasiones, dependiendo del desequilibrio personal que presenta el paciente, lo toma con resistencia y en efecto, provoca una reacción negativa hacia la consulta, obstaculizando en algunos, el proceso de orientación a proponer las condiciones para



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

un mejor desarrollo de las capacidades personales, y entorpeciendo la adherencia terapéutica.

Los resultados indican que, en el área **educacional**, en general están satisfechos, con algunos aspectos a mejorar. En su gran mayoría los encuestados refirieron recibir turno próximo a la solicitud, y solo para un 7,1% pocas veces o nunca. De los que asistieron a la especialidad, el 10,5% solo asistió una vez (entrevista inicial), mientras que el 55,1% asistió dos o más veces. En cuanto a la explicación de la metodología de trabajo, para el 45,6% fue muy buena o excelente, y para un 17,5% fue regular o malo, por lo que se podría implementar un formato escrito que acompañe a la explicación verbal, para que los consultantes comprendan el alcance del servicio y la metodología de trabajo. En cuanto a la utilidad de los materiales (digitales y/o impresos), para el 39,5% es muy bueno o excelente, y para un 22,8% regular o malo, por lo que éste es otro punto a trabajar, no obstante, en el presente año se ha reactivado el aula en educa, denominada “Hábitos y técnicas de estudios”, con nuevos materiales, contando a la fecha con 17 estudiantes matriculados. Respecto a la intervención profesional, para el 50,9% ha sido muy buena o excelente, y para un 12,3% regular o mala. Para el 45,6% de los encuestados, las profesionales tuvieron en cuenta el rendimiento académico para el diseño de la intervención, y para un 17,6% poco o nada. Al respecto, teniendo en cuenta que solo teníamos un reporte de parte de los estudiantes, solicitamos en el año 2018 el acceso al sistema académico para consultas, de manera a tener un panorama de la trayectoria académica de los estudiantes para el proceso de intervención, con acceso restringido a una profesional. Respecto a las derivaciones, 40,4% no ha sido derivado, y un 36,8% no consultó en la especialidad, por tanto, 22,8% ha sido derivado. Finalmente, en cuanto a la percepción de mejora, 43,9% refirió bastante o mucha mejora, y un 19,3% poca o nada de mejora, y sobre este punto, obtienen mejores resultados los pacientes adoptan una actitud activa durante la intervención (repcionar las sugerencias, implementar las técnicas, trabajar entre sesiones), y asisten con regularidad a la consulta (una vez a la semana).



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

Consideramos que las sugerencias realizadas nos permitirán seguir enfocados a promover y participar en la organización, planificación, desarrollo y evaluación de los procesos de orientación y asesoramiento profesional y vocacional de los usuarios del servicio, orientados a colaborar en el desarrollo de las competencias personales, en la clarificación de sus proyectos personales, vocacionales y profesionales de modo que puedan dirigir su propia formación y su toma de decisiones en el futuro.



Campus de la UNA
SAN LORENZO-PARAGUAY

Universidad Nacional de Asunción
Facultad Politécnica
Dirección de Bienestar Institucional
Servicio Psicológico

ANEXO

¡ATENCIÓN!

Desde la Dirección de Bienestar Institucional somos conscientes que siempre hay algo que mejorar, por ello solicitamos su colaboración para responder a las preguntas en relación a su grado de satisfacción con los diferentes servicios que ofrecemos en la FP-UNA. Es importante que sepan que las encuestas son anónimas, voluntarias y confidenciales. Las mismas lo podrán completar hasta el miércoles 16/12/2020. Desde ya agradecemos su colaboración.

Encuesta de Satisfacción del Servicio de Clínica Médica - Enfermería FP-UNA
<https://bit.ly/EnfermeriaFPUNA>

Encuesta de Satisfacción del Polideportivo FP-UNA
<https://bit.ly/PolideportivoFPUNA>

Encuesta de Satisfacción del Servicio de Odontología FP-UNA
<https://bit.ly/OdontologiaFPUNA>

Encuesta de satisfacción del Servicio de Orientación Psicológica
<https://bit.ly/OrientacionPsicoFPUNA>

Encuesta de Satisfacción. Servicio de Nutrición
<https://bit.ly/NutricionFPUNA>

