

Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Departamento de Atención Psicología de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua

Temática:

Desarrollo integral de los alumnos

Autores:

M.A. Josefina Serna Jasso

(614) 4344503 jserna@uach.mx

M.A. Georgina Nájera Zúñiga

(614) 413-29-59 gnajera@uach.mx

M.A. Francisco Servando Velásquez Pérez

(614) 4420000 fvelazquez@uach.mx

Institución de procedencia:

Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Contaduría y Administración

Av. Escorza No. 900, Zona Centro. CP. 31000

Tel. (+52) (614) 439-1500

Chihuahua, Chih., México. Junio de 2011

ÍNDICE GENERAL

	Página
Resumen de la Investigación.....	3
Descripción del problema.....	4
Marco Teórico.....	6
Objetivo.....	6
Metodología.....	12
Resultados.....	14
Conclusiones y recomendaciones.....	21
Bibliografía.....	22
Anexos.....	23

RESUMEN

Desde el año 2003 la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua encomendó a la Secretaría Académica la implementación del Departamento de Atención Psicológica para dar servicio a los alumnos que son detectados en el examen que aplica a los alumnos de nuevo ingreso, la Universidad Autónoma de Chihuahua y los que se canalizan a través de los tutores, así como alumnos que en el transcurso de sus estudios son enviados a sugerencia de alguno de sus maestros. El objetivo de la investigación fue Identificar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Departamento de Atención Psicología de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. La formación integral constituye un eje rector de una dinámica, en torno a la cual giran cuatro campos básicos de la cultura; Cultura científica, Cultura humanística, Cultura de la salud y Cultura ecológica, la formación integral se encuentra ligada a diversas actividades artísticas y humanísticas, así como actividades científicas, deportivas, ecológicas entre otras. Es evidente que uno de los problemas principales por los que la sociedad atraviesa es la lenta y constante degradación como la “pérdida de valores”. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental transeccional descriptivo. La población de interés fueron los alumnos que acuden al departamento de psicología de FCA de la UACH. El marco muestral se cubrió el 100% de la población que utiliza sus servicios con base en los datos proporcionados por el departamento de Psicología que depende de la Secretaria Académica. La unidad de análisis fueron la totalidad de alumnos que utilizan ese servicio de la Facultad de Contaduría y Administración. El tipo de muestreo fue no probabilístico y la muestra el total de la población de 70 alumnos. La variable evaluada fue identificar el servicio que reciben los alumnos. Los indicadores fueron: el horario, la Psicóloga, la confianza, la utilidad del servicio. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de un cuestionario de 9 preguntas. Los principales resultados indican que 68 alumnos consideran que les es útil el servicio que reciben y 2 consideran que no, a 63 de ellos les da confianza el servicio del departamento y 7 dicen que no.

Palabras clave: (alumnos, psicología, servicio, confianza, evaluación)

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En su Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural en 2001 (citado por UACH, s/f) la UNESCO hace algunas puntualizaciones sobre la cultura al señalar que debe ser considerada como “un conjunto de rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”. La UNESCO exhorta a los gobiernos de los países para que provean a las instituciones de educación superior de las herramientas necesarias para mejorar la calidad de la educación y para acercarla a la humanidad.

Educación, es el medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura. Es el proceso permanente de análisis y reflexión crítica que contribuye al desarrollo integral del individuo y de la sociedad, mediante la adquisición de la información pertinente para la construcción y aplicación de los conocimientos y de los valores, cultivando las facultades físicas, intelectuales, creativas y estéticas para desarrollar la capacidad de juicio, la voluntad y la afectividad y propiciar de esta manera la comunicación a través de un diálogo con la participación activa del educando para formarlo de manera que tenga sentido de identidad personal y solidaridad social. (Ley y Reglamento de Educación del Estado de Chihuahua, 2008). Por lo cual es necesario que la educación superior prepare al hombre para vivir y trabajar en la sociedad, con una sólida cultura, dominio de su especialidad, su ciencia, de los principales métodos de trabajo y prepararlos para continuar su superación en el marco de una nueva educación, la posgraduada, la que tiene un carácter permanente.

En esa función de la escuela de preparar al hombre para la vida y en la vida, se debe por tanto garantizar el mantenimiento y desarrollo de su cultura en su concepción más amplia, que abarca, sus tradiciones, costumbres, creencias, profesión, creación artísticas y de conocimientos, de tal forma que su apropiación de conocimientos y habilidades, en forma permanente devenga una fuente nutricia de realización personal, de valores éticos y estéticos, que hagan de su actividad, ya sea laboral, intelectual, doméstica o de cualquier tipo, un acto de creación, un acto de cooperación, de reafirmación de valores humanos y de reconocimiento por un entorno, lo que,

entre otros factores biosicosociales, contribuyen al desarrollo y mejoramiento profesional y humano; y al mejoramiento de calidad de vida. (De la Torre, 2004)

Uno de los objetivos de la Universidad Autónoma de Chihuahua es participar en la conservación y transmisión de valores mediante la educación, la investigación y la extensión de sus beneficios a la comunidad (Ley Orgánica UACH, 1991)

El Psicólogo realiza la evaluación psico-educativa referida a la valoración de las capacidades personales, grupales e institucionales en relación a los objetivos de la educación y también al análisis del funcionamiento de las situaciones educativas. Para ello trata de determinar la más adecuada relación entre las necesidades individuales, grupales o colectivas y los recursos del entorno inmediato, institucional o socio-comunitario requeridos para satisfacer dichas necesidades. Con respecto a nuestro país los inicios de la psicología educativa están unidos a los comienzos de la psicología científica ya que fue el interés en la psicología aplicada al contexto escolar y a la orientación profesional el motor de desarrollo de esta disciplina.

Es evidente que uno de los problemas principales por los que la sociedad atraviesa es la lenta y constante degradación, conocida como la “pérdida de valores”. La FCA ha decidido enfocar el análisis y la búsqueda de soluciones de esta situación, desde la perspectiva propiamente ligada a su carácter institucional, valiéndose para ello tanto de elementos académicos como de elementos culturales. En función de este enfoque y aunado a la situación de violencia, inestabilidad, económica, desintegración de la familia, consumo de drogas, entre otras situaciones que causan estrés y que viven los jóvenes en la actualidad; se ha definido como una estrategia fundamental la creación del Departamento de Atención Psicología como una amalgama en su vida personal y profesional

OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio del Departamento de Atención Psicología de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

MARCO TEÓRICO

Desarrollo histórico

En esta breve introducción al desarrollo histórico de la Psicología educativa, podemos delimitar cuatro fases de acuerdo con la aparición de las funciones más significativas que la psicología educativa ha ido asumiendo. Así la primera época (1880-1920) se caracteriza por la preocupación por el estudio de las diferencias individuales y la administración de tests útiles para el diagnóstico y tratamiento de los niños problemáticos, de modo que en sus orígenes la psicología educativa aparece fuertemente ligada a la educación especial. En un segundo momento (1920-1955) el impacto del movimiento de salud mental promueve la proliferación de servicios psicológicos para tratar los problemas psicológicos infantiles dentro y fuera de la escuela y divulga la idea de una psicología "escolar" no limitada al diagnóstico y tratamiento de los problemas de aprendizaje escolar, sino ocupada también en la atención a los aspectos emocionales, afectivos y sociales del alumno. En la tercera fase (1955-1970) empieza a considerarse la necesidad de formar a los profesores en los avances del conocimiento psicológico y en su integración en la metodología didáctica y se piensa en el psicólogo como el profesional que actúe de puente entre tal conocimiento psicológico y la práctica escolar. A partir de 1970, comienza la búsqueda de modelos alternativos basados en las teorías cognitivas, sistémicas, organizacionales, ecológicas y en la psicología comunitaria intentando dar un giro al esquema tradicional de atención individualizada a los casos problemáticos subrayando la importancia del contexto, tanto instruccional como sociocomunitario.

Con respecto a nuestro país los inicios de la psicología educativa están unidos a los comienzos de la psicología científica ya que fue el interés en la psicología aplicada al contexto escolar y a la orientación profesional el motor de desarrollo de esta disciplina.

Hasta la guerra civil se producen diversas experiencias precursoras que se ven cortadas por dicho acontecimiento y por las características represivas y reaccionarias de la dictadura que la continúa.

A partir de los años cincuenta se produce una recuperación de la tradición científica que se concreta con la llegada de la Psicología, en la década de los sesenta, al mundo académico lo cual supone un salto cualitativo hacia su institucionalización pese a las fuertes tensiones estructurales que se dan en su seno (entre investigación y profesión, entre formación básica y especializada, así como por la diversidad teórica de partida debida en parte a la variabilidad de escuelas y enfoques con que cuenta la psicología). A este respecto pueden hacerse dos matizaciones, por un lado, la explosión demográfica de titulados en psicología ha venido más de la demanda vocacional que de la demanda específica de tales especialistas en el mercado laboral, salvo quizás en el campo educativo donde ha habido un desarrollo significativo de la atención a los temas psicopedagógicos, por otro lado, existe un fuerte distanciamiento entre la dimensión académica y la profesional que repercute en la cualificación de especialistas en psicología aplicada.

A partir de los años setenta se configura una demanda social de intervención psicoeducativa, esta demanda, asociada tanto a la difusión y generalización de ideas "psicologizantes" como a la extensión de la oferta de los primeros titulados, se concreta en las primeras prácticas de psicología educativa, centradas desde un enfoque psicotécnico en actuaciones de aplicación de pruebas, informes estandarizados, orientación en cursos claves y ocasionalmente en actividades de reeducación. Los protagonistas eran psicólogos que independientemente o en grupo ofrecen sus servicios y establecen relaciones laborales irregulares con asociaciones de padres de alumnos, propiedad y dirección de centros escolares privados, etc. Las redes públicas de atención psicoeducativa (www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm)

Por otro lado las evaluaciones hechas por los organismos internacionales para la visión sobre la educación, muestran que los países desarrollados están cinco años adelantados en la materia.

Aseguran que ni en el año 2020, México lograría alcanzar la excelencia educativa, por todos los rezagos y deficiencias del sistema educativo mexicano.

En la presentación de los informes de los últimos dos años sobre el desarrollo educativo nacional, se ha destacado que los avances en esta materia han sido mínimos, lo que es insuficiente para mejorar la calidad en el aprendizaje. (<http://www.elsiglodetorreon.com.mx>)

La igualdad de oportunidades y el bienestar, son principios básicos de sociedades que aspiran a ser justas, un cuestionamiento complejo y difícil es definir qué elementos contribuyen a lograr estos principios, sin duda la educación es uno de los más notables. Es evidente que en México la educación difiere de ser igualitaria y universal, si consideramos las regiones se observan enormes diferencias.

La carencia de educación adecuada es señalada como factor determinante en la continuidad e incremento de la pobreza en países de América Latina. Implica considerar a la educación como sector clave para la integración de México al contexto de globalización comercial y libre competencia, y al mismo tiempo impulsar un proyecto de desarrollo nacional. Este contexto justifica estudios sobre educación, ya que interesa a autoridades educativas no seguir repitiendo los errores del pasado e interesa a la comunidad académica buscar una interpretación objetiva sobre las funciones reales del sistema educativo. (<http://www.latarea.com>.)

Las principales dificultades han venido por una doble vía, por un lado las relativas al estatus administrativo-laboral, en algunos casos por las formas de reclutamiento, en otros por problemas de reconocimiento profesional (afortunadamente cada vez en menor medida) y en bastantes, sobre todo en los que la intervención profesional es más reciente, por puros problemas laborales y socioeconómicos.

Otra fuente de dificultades, que además se hace más importante conforme se resuelven en mayor o menor grado los problemas de estatus, es la referida a la definición del rol, perfil y funciones; la progresiva superación de prácticas tradicionales y el surgimiento de la demanda social de intervención en distintos ámbitos produce la necesidad de un debate constante sobre las cuestiones referidas al rol del psicólogo educativo, a todo ello se unen unos desarrollos científicos y técnicos que obligan a un permanente esfuerzo de actualización y de definición de líneas nuevas de actuación psicoeducativa (como ocurre en general en todos los modelos y servicios

educativos) que sin abandonar, como a veces se pretende, las grandes líneas de confluencia citadas en el apartado anterior, incorporen aspectos tales como los nuevos conceptos dinámicos del aprendizaje y de las formas de aprender, una evaluación formativa, analítica y basada en criterios, la respuesta a las necesidades derivadas de la integración de las diferencias tanto personales, como sociales y culturales, una orientación educativa y profesional de tipo educativo, el análisis del contexto educativo, etc.

Finalmente se observa un tercer grupo de dificultades que van a ser clave para nuestro desarrollo profesional, se trata de los aspectos deontológicos y éticos; así los problemas de estatus y rol, la delicada frontera entre interdisciplinaridad e intrusismo, la dinámica entre funciones profesionales y funciones asignadas, la presencia de un rol mediador y una posición administrativa concreta, y finalmente los dilemas éticos y deontológicos del psicólogo en contextos educativos: las dificultades derivadas de los procesos de etiquetaje y consiguiente estigmatización, los temas de confidencialidad y secreto profesional, los requerimientos emanados del consentimiento para la intervención y en última instancia, y como tema clave, la necesaria posición crítica del psicólogo ante el reforzamiento de un perfil institucionalmente deseable del alumno.

Por su trascendencia nos detendremos brevemente en este último punto. Se da un área de conflicto cuando el psicólogo educativo intenta crear, o apoya la creación, en los alumnos, de determinados hábitos de pensamiento, sentimiento o conducta. Se trata de un punto en que la deontología profesional linda con la filosofía educativa. El análisis de sus distintas implicaciones trasciende el objetivo que nos proponemos en este texto. Sin embargo es necesario tener en cuenta que el psicólogo puede dejarse utilizar por el "sistema institucional educativo" para inducir aquellos comportamientos o conductas que terminan beneficiando a los directores.

Investigación y Docencia.

La investigación incluye las actividades para el análisis y reflexión sobre el propio trabajo; la mejora y actualización de su competencia técnica, la profundización y extensión de la teoría y los procedimientos propios de la psicología de la educación.

La docencia que realizan los profesionales de la psicología educativa está orientada a difundir su conocimiento entre los demás profesionales de la educación, los grupos sociales implicados en esta, los propios psicólogos y estudiantes de psicología y otros colectivos profesionales.

Procedimientos, Técnicas e Instrumentos

La Psicología Educativa, como área aplicada de la psicología, utiliza los métodos generales de la misma. El procedimiento general de intervención engloba los siguientes pasos: evaluación inicial y diagnóstico, intervención, seguimiento y evaluación final, y valoración, con la toma de decisiones que se deriva de la misma.

Las tareas propias de la Psicología Educativa pueden dividirse en dos grandes bloques:

1. Las relacionadas con la Evaluación.
2. Las que se refieren a la Intervención.

1. Las relacionadas con la Evaluación

La evaluación se efectúa sobre las distintas áreas en función de la demanda, la problemática y las necesidades, priorizando su funcionalidad y operatividad, y se analizan detalladamente las variables psicológicas que influyen en el comportamiento humano dentro del contexto educativo, llegando, cuando proceda, a la determinación de un diagnóstico en la situación educativa.

Ello incluye la descripción e identificación de dicha situación, la formulación de hipótesis explicativas y la emisión de hipótesis de mejora.

Las técnicas más utilizadas para la evaluación son la entrevista psicológica, la observación en sus diferentes modalidades (no estructurada, sistemática, auto-observación), los autoinformes y los test psicológicos, seleccionando las más adecuadas al objeto (individuos, grupos, instituciones) y al tipo de evaluación (normativa, criterial, curricular).

2. Las que se refieren a la Intervención

La intervención se efectúa en los diferentes ámbitos sobre las diferentes variables psicológicas que intervienen en el acto educativo. Las técnicas de intervención en Psicología Educativa son las derivadas de las Áreas Básicas y Aplicadas de la Psicología.

Las Psicólogas y los Psicólogos de la educación deben prestar atención a los aspectos deontológicos en todas las fases de su actuación, tanto en la selección de pruebas y técnicas para la evaluación y la intervención (rigor, validez) como en la toma de decisiones que se derivan de su trabajo y en la transmisión de la información (informes orales y/o escritos) al propio sujeto y a terceras personas, considerando que en muchas ocasiones el destinatario del informe no es el propio sujeto evaluado y que este no acude por propia iniciativa.

Ámbitos de Actuación

El profesional de la psicología educativa interviene en los ámbitos personales, familiares, organizacionales, institucionales, socio-comunitario y educativos en general; con Educandos, receptores del proceso educativo, y Agentes Educativos, intervinientes directa o indirectamente en el proceso educativo. (www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm)

METODOLOGÍA

1. **Lugar y Tiempo:** La investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua, Chih., en el periodo de septiembre de 2010 a marzo de 2011.
2. **Carácter:** La investigación fue de carácter no experimental, porque no hubo manipulación de la variable.
3. **Diseño:** El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, transeccional descriptivo, ya que la recolección de los datos se realizó en un solo lapso de tiempo e incluyó una sola variable.
4. **Población de Interés:** La población de interés fueron los 70 alumnos de las cinco licenciaturas existentes en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, que están utilizando el servicio del departamento de Psicología.
5. **Marco Muestral:** El marco muestral se conformó del total de de la población de los alumnos que utilizan el servicio del departamento de Psicología en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, con información proporcionada por la Secretaría Académica.
6. **Unidad de Análisis:** La unidad de análisis fueron los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, que se canalizan al Departamento de Atención Psicológica
7. **Tipo de Muestreo:** En base al objetivo del trabajo el tipo de muestreo que se seleccionó fue el total de la población.
8. **Selección de la Muestra:** Se realizó sobre el total de la población previamente establecida de los alumnos.
9. **Variables:** La variable fue el servicio que reciben los alumnos que se canalizan al Departamento de Atención Psicológica de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
10. **Indicadores:**
 - El horario
 - La Psicóloga que los atiende
 - La confianza

- Utilidad

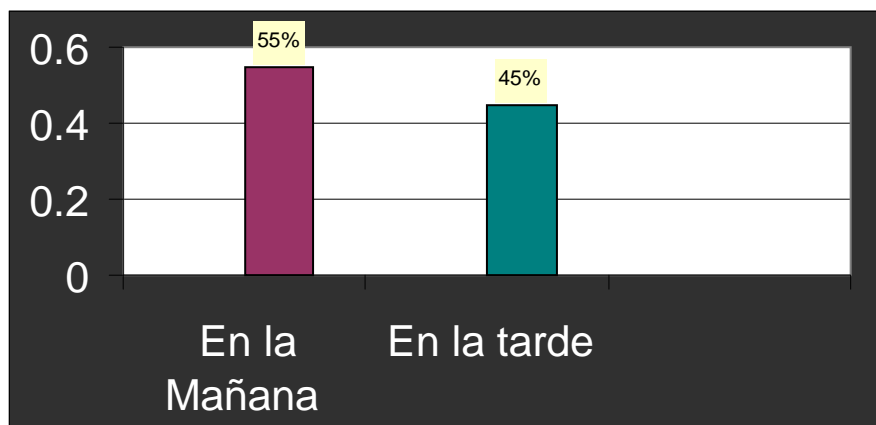
11. **Recolección de Datos:** Como instrumento de medición se utilizó un cuestionario de 9 preguntas cerradas.
12. **Codificación de la Información:** La información se codificó utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). La información se graficó los resultados obtenidos.
13. **Análisis de la Información:** Se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos en el cuestionario.

RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos mediante el cuestionario, una vez aplicado el cuestionario de 9 preguntas, del total de la población, que son los 70 alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, se procedió a realizar un análisis descriptivo, lo cual permitió analizar e interpretar los resultados encontrados en esta investigación, procediendo a la elaboración de gráficas de barra correspondientes para cada una de las preguntas planteadas.

1.-El servicio del departamento de psicología lo recibes:

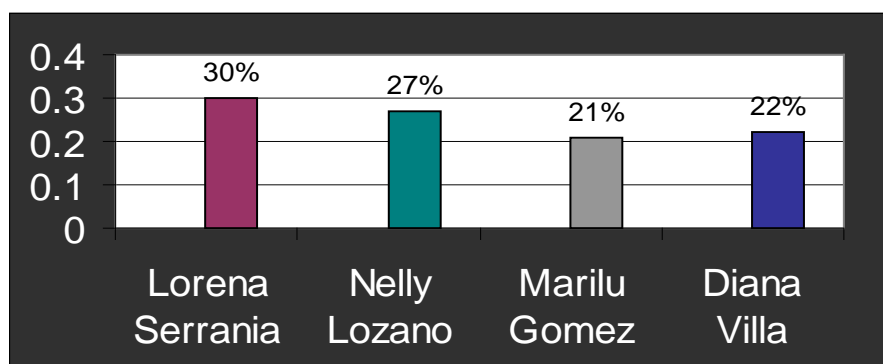
En la mañana	55%	39
En la tarde	45%	31



El mayor porcentaje de alumnos un 55% de ellos va con el psicólogo durante la mañana, durante la tarde un 45% esto debido a que un mayor porcentaje de alumnos asiste a clases durante la mañana.

2.-Nombre de la psicóloga que te atiende:

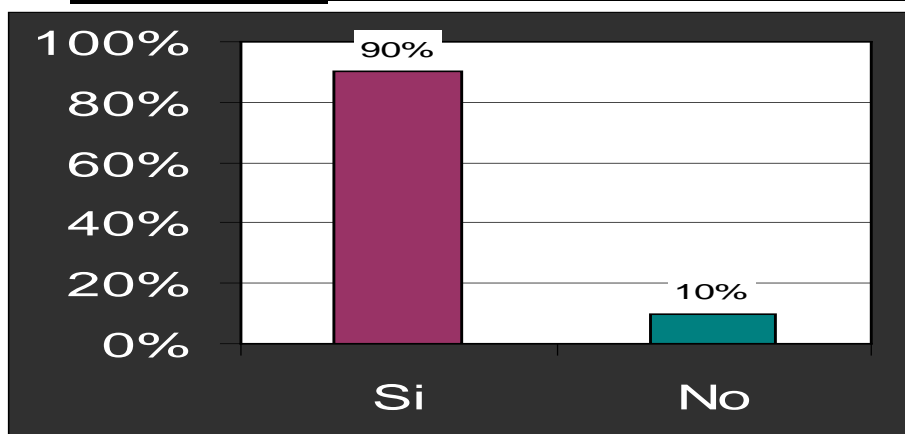
	Lorena Serrania	30%	21
	Nelly Lozano	27%	19
	Marilú Gómez	21%	15
	Diana Villa	22%	15



La mayoría de los alumnos tiene citas con la Lic. Serranía, sería conveniente efectuar una reunión con todas ellas para ver como atiende a los alumnos para saber porque la prefieren.

3.- Te sientes cómodo o de brinda confianza con la psicóloga que te atiende

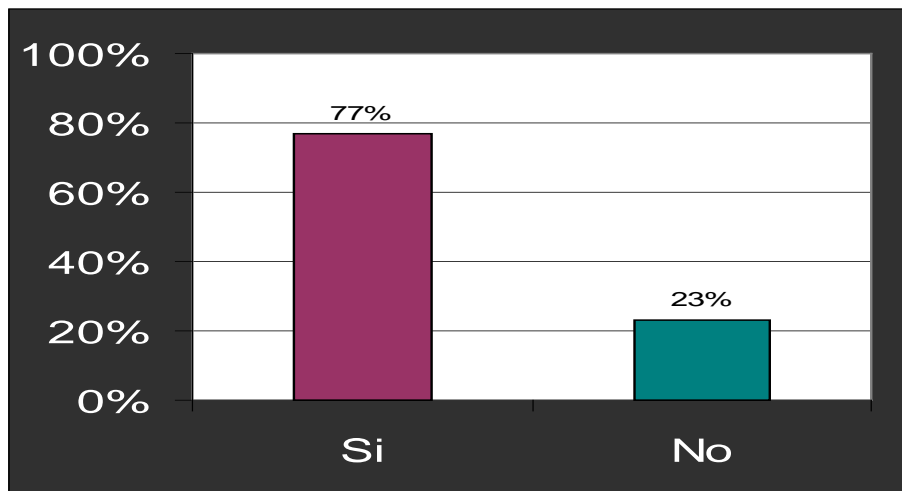
	Si	90%	63
	No	10%	7



El 90% de los alumnos se siente cómodo con la psicóloga, es conveniente entrevistar al resto 10% para conocer la razón, pues para poder ayudar a los alumnos en su proceso psicológico, la confianza es básica para que se logre buenos resultados.

4.- Se respeta el horario de la cita

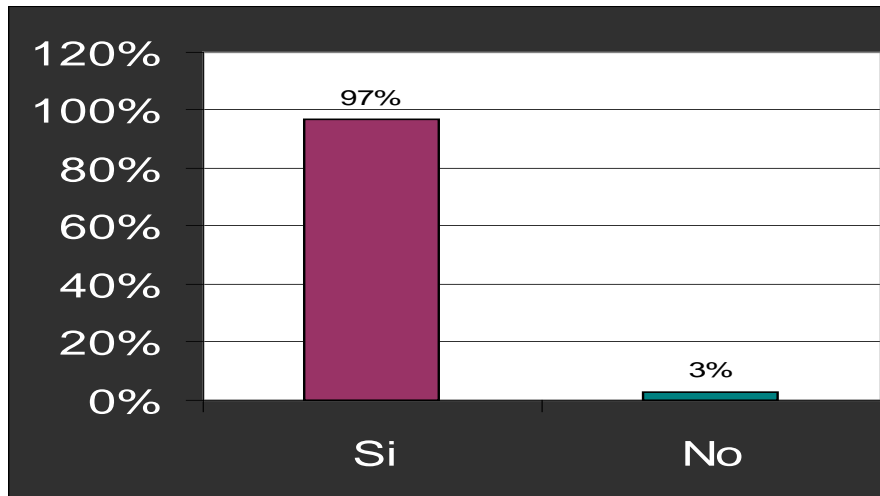
Si	77%	54
No	23%	16



5.- Consideras útil el servicio

Si	97%	68
No	3%	2

El 97% considera que es útil el servicio del departamento de psicología. Este resultado debe darse a conocer entre todos los alumnos, porque puede ser que algunos de ellos, necesiten ayuda psicológica y consideren que no sea útil el servicio.



¿PORQUE?

SI

- *Pues me desahogo
- *Te ayuda a analizar
- *Me ayuda a superar los problemas
- *Me siento segura
- *Lo necesito
- *Puedo relacionarme mejor con las personas
- *Me gusta
- *La psicóloga es buena
- *Me a ayudado a conocerme
- *Me aterriza

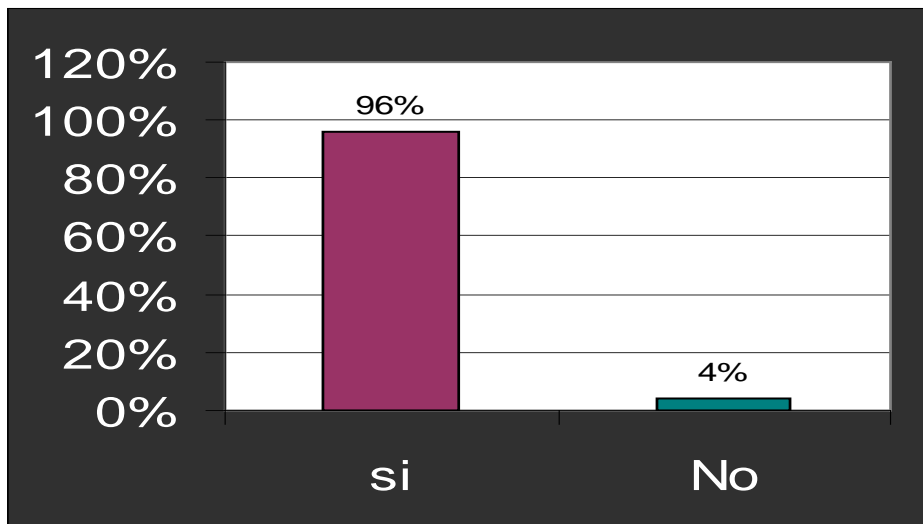
NO

- *No lo necesito
- *Me aburro

6.- Has notado cambio en tu vida desde que asistes

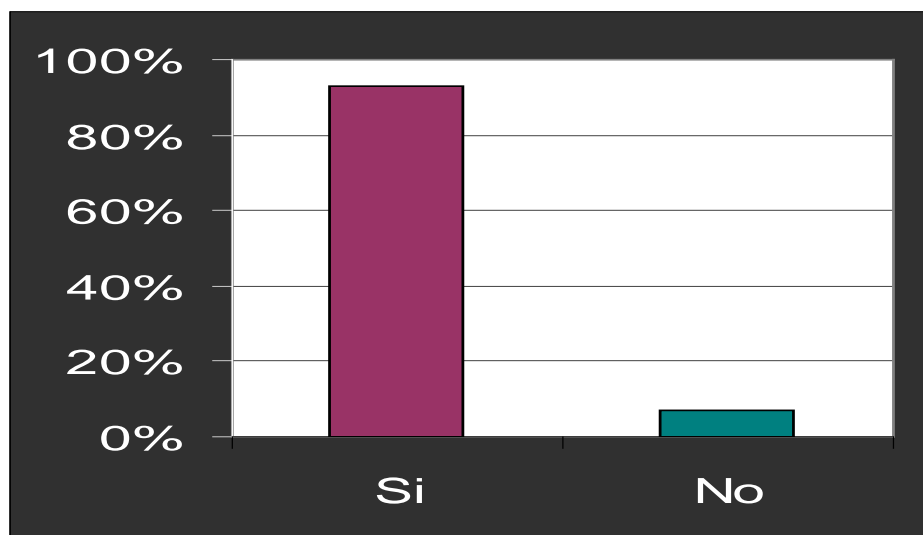
si	96%	67
No	4%	3

El 96% de los entrevistados considera que ha notado un cambio en su vida, aunque no comentaron si de manera positiva o negativa y esto es fundamental para poder obtener buenos resultados.



7.- Has recibido el apoyo que tú esperabas

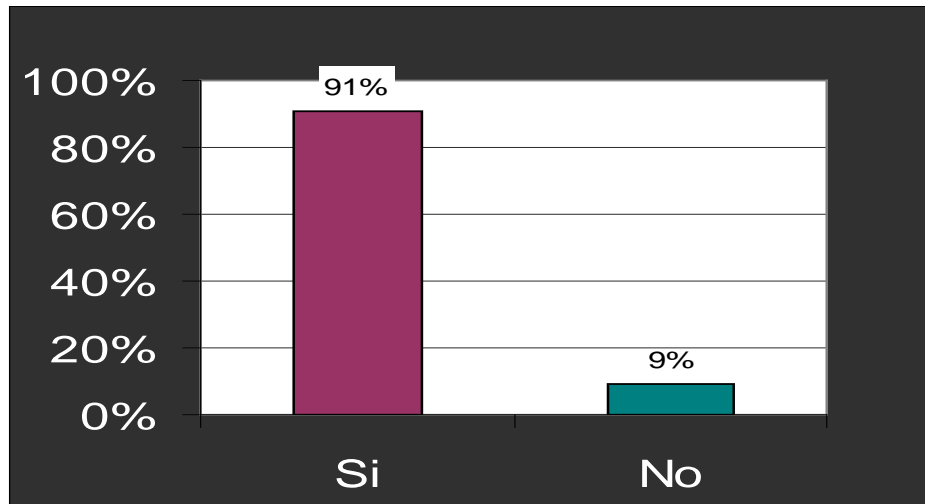
	Si	93%	65
	No	7%	5



El hecho de que el 94% de los estudiantes atendidos hayan recibido el apoyo que esperaban permite ver que se está haciendo bien el trabajo psicológico y esto permite estar seguros del beneficio que obtienen los jóvenes al asistir al apoyo psicológico.

8.- Te sientes motivado a volver cada sesión

Si	91%	64
No	9%	6

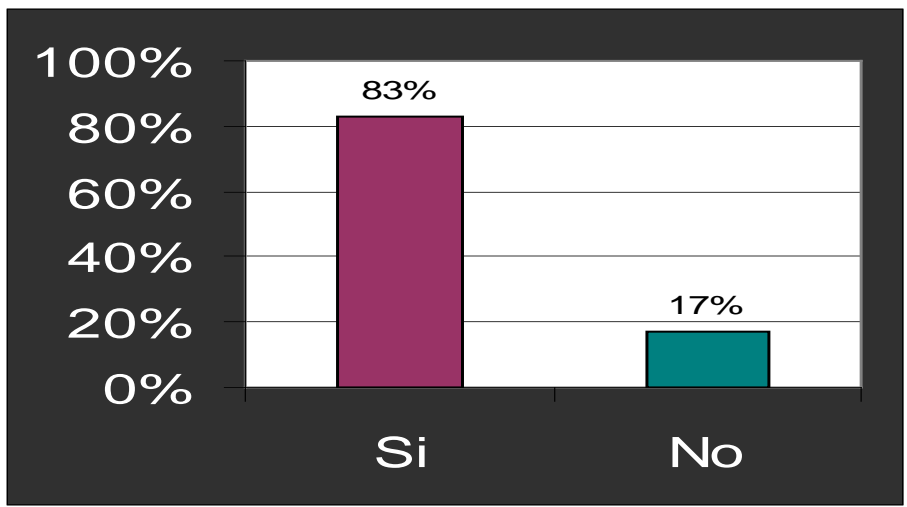


Esta también es una excelente respuesta por parte de los alumnos el hecho de que se sientan motivados a regresar, pues se ha visto que cuando no se afecta económicamente al paciente este no toma interés en el tratamiento psicológico y menos tiene interés en regresar.

9.- La atención psicológica que recibes es adecuada

Si	83%	58
No	17%	12

Aunque el 83% respondió que sí es la adecuada, es conveniente reuniones periódicas con las psicólogas para ver reportes de avance de cada uno de los jóvenes que asisten a recibir la ayuda psicológica



SUGERENCIAS							
*Que sea más motivador							
*Que haya más cosas							
*Pues me gustaría que nos dieran unas botanitas							
*Que me dieran tiempo para reflexionar y luego volver a hablar con la maestra							
*Que solo una psicóloga nos atienda							

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de 9 preguntas a los 70 alumnos que están recibiendo el servicio de atención psicología, se puede concluir que el trabajo terapéutico desempeñado en el departamento de Psicología es el adecuado, se sienten cómodos, lo consideran útil, han experimentado un cambio en su vida, han recibido el apoyo que esperaban y se sienten motivados para asistir a las sesiones. En resumen, el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de atención psicológica de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua es alto.

Sin embargo es conveniente las reuniones periódicas entre las psicólogas para ver los avances de cada uno de los alumnos, conocer que técnicas están utilizando con ellos para que todas sean uniformes y que no sólo el 90 % se sientan bien, sino el 100% .

Se recomienda más difusión en cuanto a los servicios que presta el departamento.

BIBLIOGRAFIA

De la Torre Aranda Alfredo 2004. Reforma Curricular en la Facultad de Contaduría y Administración. Impresos Santander

Universidad Autónoma de Chihuahua. Ley Orgánica

http://www.uach.mx/institucional_y_juridica/2008/03/19/ley_organica/

www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm

<http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/335078.minuto-rotario-la-educacion-en-mexico-actual.html>

<http://www.latarea.com.mx/articu/articu16/maguila16.htm>



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIHUAHUA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Encuesta sobre el servicio que ofrece el departamento de psicología

Anexo I.- Queremos conocer tu opinión, por favor subraya la respuesta conforme a tu experiencia en el servicio que recibes del departamento de psicología. ¡Gracias!

- 1. El servicio del departamento de psicología lo recibes:**
 - a) En la mañana
 - b) En la tarde
- 2. Nombre de la psicóloga que te atiende:**
 - a) Lorena Serranía (Sra. de pelo corto y alta) mañana
 - b) Nelly Lozano (jovencita , delgada , alta) mañana
 - c) Marilú Gómez(Sra. Pelo largo hasta cuello, ojos rasgados) tarde
 - d) Diana Villa (joven de pelo largo, ojos grandes) tarde
- 3. ¿Te sientes cómodo o te brinda la confianza con la psicóloga que te atiende?**
 - a) Si
 - b) No
- 4. ¿Se respeta el horario de la cita? Ó ¿Eres atendido puntual en tu cita?**
 - a) Si
 - b) No
- 5. ¿Consideras útil el servicio?**
 - a) Si
 - b) No

Porque-----
- 6. ¿Has notado cambio en tu vida desde que asistes?**
 - a) Si
 - b) No
- 7. ¿Has recibido el apoyo que tú esperabas?**
 - a) Si
 - b) No
- 8. ¿Te sientes motivado a volver cada sesión?**
 - a) Si
 - b) No
- 9. ¿La atención psicológica que recibes es adecuada?**
 - a) Si
 - b) No

SUGERENCIAS

¡Por ti, queremos mejorar!



ANEXO

SOLICITUD DE CONSULTA

Fecha: _____

Programación de Consulta: _____

Nombre: _____

Edad: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Vive con sus padres _____

Estado Civil: _____ Sexo _____

Teléfono: _____ Móvil: _____

Dirección: _____

Matrícula: _____

Semestre: _____

Ocupación: _____

Padre _____

Madre _____

Domicilio _____

Tel. _____

Medio por el cual se entero del servicio:

Motivo de Consulta:

Observaciones:

