

# INFORME

(PROGRAMA, ENCUESTA Y CONCLUSIONES)



3er Encuentro de Servicios  
Psicológicos y  
Psicopedagógicos  
Universitarios

<http://laxarxa.uab.es/encuentro>

*Granada, del 8 al 10 de Junio de 2006*

**GABINETE PSICOPEDAGÓGICO**  
Vicerrectorado de Estudiantes  
Universidad de Granada

**INDICE:**

1. PRESENTACION.....	3
2. PROGRAMA DEL III ENCUENTRO.....	4
3. COMENTARIOS BIENVENIDA.....	7
4. RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS Y PSICOPEDAGÓGICOS UNIVERSITARIOS.....	10
4.1. JUSTIFICACION.....	10
4.2. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ENCUESTA.....	10
4.3. RESULTADOS MAS DESTACADOS.....	11
4.4. DATOS GENERALES:.....	12
4.4.1. IDENTIFICACION DE LOS CENTROS.....	12
4.4.2. PERSONAL DE LOS CENTROS.....	16
4.4.3. ACTIVIDADES DE LOS CENTROS.....	25
4.4.4. EVALUACION CENTROS.....	27
4.4.5. OTROS ASPECTOS.....	29
5. CONCLUSIONES III ENCUENTRO SERVICIOS PSICOLÓGICOS Y PSICOPEDAGÓGICOS UNIVERSITARIOS.....	34
5.1. FUNCIONES.....	34
5.2. POBLACION DIANA.....	35
5.3. DISCIPLINAS.....	35
5.4. ESTRUCTURA.....	35
5.5. FINANCIACION.....	36
5.6. FUNCIONAMIENTO.....	36
5.7. PROCESO DE BOLONIA.....	37
5.8. PROPUESTAS.....	37
5.9. COMPROMISOS.....	37
5.10. FIRMANTES.....	38

## 1. PRESENTACION

En este documento se compila la información más relevante que el proceso de diseñar, planificar y llevar a cabo el III Encuentro de servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios, ha generado.

El primer documento que se incluye es el Programa del Encuentro celebrado. Tras habilitar una página Web para el evento, los invitados y participantes fueron sugiriendo on-line temas de su interés y preocupación. Después de organizar las sugerencias por temas y distribuir los contenidos en el tiempo para aprovechar al máximo las sesiones, el resultado fue un programa denso para los dos días y medio, pero que aseguraba al menos la mención y valoración por parte del grupo de los temas más importantes para el funcionamiento y desarrollo de los centros.

El siguiente apartado incluye los comentarios de bienvenida que el coordinador del Encuentro en Granada preparó para la sesión de apertura del evento. Se incluyen algunas valoraciones sobre los últimos documentos publicados en el ámbito europeo y nacional relativos al *Proceso de Bolonia y su Dimensión Social*, y sus implicaciones de cara a la creación y desarrollo de este tipo de servicios en las Universidades Públicas Españolas.

En el bloque siguiente de información se incluyen los resultados más importantes obtenidos en la *Encuesta Nacional sobre Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios*. Aprovechando la celebración del Encuentro y para optimizar el esfuerzo realizado, se pensó en realizar un trabajo de campo que nos permitiese conocer la situación actual de los centros participantes en aspectos básicos que se iban a tratar días después en el III Encuentro. De ahí resultó el instrumento *on-line* llamado *Formulario de Descripción de los Centros*, que se utilizó para realizar la Encuesta y que la mayoría de los centros asistentes y no asistentes completaron y devolvieron por correo electrónico. El resultado final ha sido un informe, con función de línea base, sobre los aspectos clave al funcionamiento y desarrollo de estos centros: personal, estructura, actividades, evaluación, dependencia institucional, financiación, etc.

Finalmente, el último bloque de contenidos incluye las *Conclusiones* que se han obtenido tras celebrar el Encuentro en Granada. Estas se agrupan entorno a los bloques temáticos que identificamos como más relevantes para los propios profesionales y también para los docentes con funciones y responsabilidades administrativas y que versan por ejemplo sobre la función de estos centros y servicios, su estructura de personal y administrativa, los sistemas de funcionamiento, las poblaciones diana reales y potenciales, la financiación y como el Proceso de Bolonia, está afectando a todas estas dimensiones. Se concluye con una declaración de intenciones, propuestas y compromisos para que el movimiento generado en Granada, llegue al menos hasta la próxima reunión en Barcelona.

## 2. PROGRAMA DEL III ENCUENTRO

### Jueves 8 de Junio

09:00 h. Entrega documentación.

10:00 h. Mesa presentación: (Aula Magna)

- D. *Francisco Trigueros*. Director General de Universidades. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.
- D. *Pendiente de confirmar*. Dirección General de Universidades. Ministerio Educación y Ciencia.
- D<sup>a</sup>. *Pendiente de confirmar*. Delegada Educación de Granada.
- D. *Higinio Almagro*. Director Instituto de la Juventud de Granada.
- D. *Rafael Díaz de la Guardia*. Vicerrector de Estudiantes. Universidad de Granada.
- D. *José L. Arco Tirado*. Director Gabinete Psicopedagógico. Universidad de Granada.

11:30 h. Café.

12:00 h. **OFERTA DE SERVICIOS** (Bloque Temático I)

Sesión 1: Mesa 1 (Aula Magna) y Mesa 2 (Aula C2).

Servicios según funciones: Consultoría (Ej. Sobredemanda de alumnos de ciertas titulaciones y planes de acciones y mejora de esas titulaciones, aumento demanda y severidad problemas planteados); *Outreach* (Ej. Participación jornadas recepción estudiantes y difusión de los servicios); Asesoramiento / Orientación personal (Ej. Atención psicológica, psicopedagógica, psicoeducativa, etc.); Asesoramiento / orientación académico (Ej. Mejora hábitos de trabajo intelectual); Asesoramiento/orientación vocacional-profesional (Ej. Cambios de titulación en mitad curso académico), etc.

14:00 h. Comida.

16:00 h. **OFERTA DE SERVICIOS** (Bloque Temático I)

Sesión 2: Mesa 1 (Aula Magna) y Mesa 2 (Aula ATD).

Por población diana: alumnos, profesores, p.a.s., externos, empresas, otros servicios. Ejemplos: criterios y condiciones de prestación de servicios en función del colectivo o de la renta; de la naturaleza de la demanda, por ejemplo profesores pidiendo formación en habilidades de acción tutorial, estudiantes preuniversitarios, niños y ancianos, atención a estudiantes con necesidades educativas especiales, estudiantes no tradicionales, estudiantes internacionales, uso de nuevas tecnologías, etc.

18:00 h. Café.

18:30 h. **OFERTA DE SERVICIOS** (Bloque Temático I)

Sesión 3: Mesa 1 (Aula Magna) y Mesa 2 (Aula ATD)

Servicios según disciplinas: Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía, etc. Ejemplos: Dispersión y confusión terminológica según áreas de conocimiento (Ej. Orientación vs. Counselling); problemas solapamiento en áreas de intervención (Ej. Atención psicológica vs. tutorías y orientación), desafíos trabajo interdisciplinar, etc.

21:00 h. Recepción Carmen de la Victoria (Albayzin)

## **Viernes 9 de Junio**

09:30 h. **ESTRUCTURA DE SERVICIOS** (Bloque Temático II)

Sesión 1: Mesa 1 (Aula Magna) y Mesa 2 (Aula 25).

Estructura de Personal: funcionarios, laborales, becarios investigación, becarios en prácticas, becarios de prácticas en empresas, alumnos en practicum, etc. Ejemplos: profesionales del servicio y Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT) de cada universidad, carga docente asociada a prestar el servicio, reconocimiento como mérito docente-investigador, condición contractual y dedicación profesional, becarios y continuidad del servicio, etc.

11:30 h. Café.

12:00 h. **FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS** (Bloque Temático II)

Sesión 1: Mesa 1 (Aula Magna) y Mesa 2 (AulaATD)

Funcionamiento: Sistema de difusión (Ej. Mantenimiento páginas webs); Sistema de admisión (Ej. Criterios de derivación); Sistema de evaluación diagnóstica (Ej. Uso de pruebas estandarizadas); Sistema de derivación (Ej. Convenios y acuerdos con recursos externos); Sistema de intervención (Ej. Asesoramiento vs. Intervención, programas preventivos de tutorías entre iguales vs. Intervención asistencial individual); Sistema de evaluación de la calidad del servicio (Ej. Fiabilidad y validez de cuestionarios propios, evaluación externa institucional; protocolización de procesos, itinerarios de decisiones, coordinación interna y externa, gestión listas de espera, límites temporales de sesiones, etc.).

14:00 h. Comida. [*Reunión Asociación de Profesionales de Centros de Apoyo*]

16:00 h. **PROCESO DE BOLONIA Y SERVICIOS** (Bloque Temático III)

Sesión única plenaria, Aula Magna

- Los servicios universitarios en el grado y ayudas al estudiante (Ej. Desarrollo función tutorial).
- Los servicios, instituciones y centros en el posgrado (Ej. Dependencia institucional).
- Las características y criterios europeos del curriculum profesional del psicólogo. (Ej. Formación de profesionales de estos centros).
- Servicios y evaluaciones de calidad de instituciones universitarias (Ej. Apoyo de nuestros servicios a los Contratos de mejora de titulaciones).

18:00 h. Café.

18:30 h. **MODELOS DE FINANCIACIÓN** (Bloque Temático IV)

Sesión única plenaria, Aula Magna

- Financiación propia.
- Financiación mediante tasas a estudiantes.
- Financiación mediante tasas a usuarios.
- Financiación mediante proyectos, convenios, etc.
- Co-financiación.

20:00 h. Visita guiada a la Biblioteca.

21:00 h. Copa recepción en Hospital Real (sede Rectorado)

**Sábado 10 de Junio**

09:30 h. **ELABORACIÓN CONCLUSIONES**

Sesión Plenaria, Aula Magna

- Conclusiones
- Comunicado
- Líneas actuación futuras: Igualar nombres; creación portal de servicios, modelo común memoria académica, intercambio experiencias, formación redes, etc.

11:30 h. Café.

12:00 h. Clausura III Encuentro.

### 3. COMENTARIOS DE BIENVENIDA

Estimados compañeros, hace tiempo que veníamos pensando en realizar un encuentro entre profesionales que dispensaran en la Universidad servicios de apoyo personal, académico y vocacional a estudiantes. La visita por parte de los colegas de la Universidad Autónoma de Barcelona al Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Granada, allá por el mes de diciembre de 2005, propició la decisión de co-organizar este evento. Tras compartir la idea con los organizadores del II Encuentro de Servicios Psicológicos celebrado en Málaga en el año 2000, decidimos conjuntamente colaborar en la organización de este *III Encuentro de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios*.

A pesar del escaso tiempo disponible y gracias al trabajo cooperativo de los tres servicios involucrados, hemos podido articular una propuesta ambiciosa pero realista. Ambiciosa por la cantidad y diversidad de temas que hemos programado, pero realista en tanto que contamos con experiencia directa sobre los mismos. En este sentido, confiamos en que tras dos días y medio de análisis, discusión y debate podamos volver a nuestras Universidades con nuestra motivación renovada, nuevas ideas y más capacidad y probabilidades de llevarlas a la práctica.

Algunas de las conclusiones recogidas en el II Encuentro de Málaga, hace ya más de 5 años, son compatibles con la situación detectada en la encuesta realizada para este III Encuentro. Por ejemplo, se mantienen como rasgos más destacados, las mismas poblaciones destinatarias, las necesidades de formación del personal de estos centros, la falta de una estructura de personal permanente, o el voluntarismo con el que se hace frente a los puntos de saturación que rápidamente alcanzan estos centros. Se ha modificado, sin embargo, el número, la variedad y complejidad de las funciones y tareas propias de estos servicios. Ello ha sido debido fundamentalmente, a los cambios legislativos a escala nacional y europea acontecidos en estos últimos cinco años. Analicemos brevemente esta cuestión.

Cuando en el año 1999 los ministros de Educación firmaron la *Declaración de Bolonia*, no se hizo alusión a dos hechos que, desde nuestro punto de vista, están a la base de la debilidad y vulnerabilidad que afecta a los servicios de orientación y asesoramiento psicológico y psicopedagógico universitarios. Por un lado, no se dijo de manera inequívoca que la Educación Superior fuese a permanecer como un bien de responsabilidad pública, lo cual ha permitido, con el pretexto de la competitividad y del reparto del mercado internacional de la Educación Superior, iniciar procesos de reconversión Universitaria, necesarios por otro lado, de las estructuras institucionales y de relaciones laborales propias del siglo pasado. Y por otro lado, tampoco se incluyó como objetivo básico de la educación superior fortalecer la cohesión social y la igualdad, lo cual ha permitido a gobiernos y universidades escapar a su responsabilidad directa de desarrollar políticas estudiantiles que den contenido a la llamada *Dimensión Social* del proceso de Bolonia.

En el plano nacional, la Ley Orgánica de Educación del año 2001 es un buen ejemplo de lo anterior, pues desarrolla la liberalización de la estructura de relaciones laborales en la

Universidad, pero en cambio no menciona ni una sola línea sobre qué servicios atenderán estas nuevas necesidades derivadas del Proceso de Bolonia, en qué condiciones y con qué recursos.

Una segunda fuente de amenaza al desarrollo y consolidación de este tipo de servicios tiene que ver con si seremos capaces o no de sacar el ego personal y corporativo de la ecuación de estos Encuentros, y transformarlo en propuestas y planteamientos más comprensivos e interdisciplinarios indispensables para hacer frente a los desafíos que áreas de conocimiento como la Psicología educativa, clínica o social tienen actualmente planteados. En este sentido, hemos de centrarnos en competencias y motivaciones, y no tanto en titulaciones o especialidades.

En tercer lugar, nuestras posibilidades de acceder a los beneficios de estos cambios, son inversamente proporcionales a nuestro aislamiento internacional. Por ejemplo, hace dos semanas se celebró en Bolonia el primer congreso internacional sobre *“La Universidad y la Sociedad Civil: Autonomía y Responsabilidad”*, este congreso estaba destinado a conocer y analizar los modelos combinados de docencia, investigación y acción social, que se están desarrollando a ambos lados del Atlántico, como respuesta a los desafíos culturales, institucionales, curriculares, docentes y didácticos, que representa el proceso de Bolonia. Mientras que a este evento acudieron miembros de más de un centenar de instituciones de Educación Superior de Europa y Estados Unidos, de nuestro país solo había una persona inscrita. Mi conclusión principal después de asistir a este congreso es que contraponer *competitividad* a *cohesión social* es un problema de falta de imaginación.

Pero no es un panorama pesimista el que hemos venido a plantear aquí, sino todo lo contrario. Que estemos hoy aquí reunidos representantes de 27 Universidades, de servicios diversos, pero con intereses comunes y complementarios es motivo de optimismo. Estamos en el caso andaluz en la antesala de una nueva ley de educación, y en el ámbito nacional ante la reforma del marco legislativo universitario y el consiguiente refuerzo que esto puede conllevar para la autonomía de las Universidades.

A este contexto de cambios progresivos hay que unir el hecho de que los ministros de educación de la Unión Europea, tanto en el comunicado de Praga de 2001, como en el de Berlín de 2003, como en el de Bergen de 2005, están haciendo progresivas referencias explícitas a la dimensión social del proceso de Bolonia, como vía para alcanzar la excelencia y no sólo la calidad. En concreto y por citar un ejemplo, en el comunicado oficial emitido tras la reunión de Bergen en Mayo de 2005, bajo el apartado de Próximos desafíos y prioridades se dice:

*“La dimensión social del Proceso de Bolonia es una parte constitutiva del Espacio Europeo de Educación Superior y una condición necesaria para hacer atractivo y competitivo el EEES. Nosotros (los ministros), por lo tanto, renovamos nuestro compromiso para hacer accesible para todos, una educación superior de calidad y enfatizar la necesidad de condiciones apropiadas para los estudiantes de manera que puedan completar sus estudios sin obstáculos relacionados con sus orígenes sociales y económicos. La dimensión social incluye*



*medidas adoptadas por los gobiernos para ayudar a los estudiantes, especialmente aquellos procedentes de grupos sociales en desventaja, en aspectos financieros y económicos y ofrecerles servicios de orientación psicopedagógica (Guidance) y asesoramiento psicológico (Counselling) con la intención de facilitar el acceso (pág. 4).*

Bienvenidos, gracias a todos por vuestra presencia, especialmente a las autoridades educativas, y recordaros que tras el descanso y un café comenzaremos las sesiones de trabajo. Gracias.

*José L. Arco  
Coordinador III Encuentro*

## **4. RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL SOBRE SERVICIOS PSICOLÓGICOS Y PSICOPEDAGÓGICOS UNIVERSITARIOS**

### **4.1. JUSTIFICACIÓN**

La idea de hacer esta Encuesta, surgió a partir de la decisión de organizar el III Encuentro de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios. Tras constatar la falta de datos que nos dieran una idea del estado actual de esta cuestión en nuestro país, decidimos elaborar un instrumento, que aunque mejorable desde el punto de vista técnico y de contenidos, si entendemos que nos ha servido para alcanzar nuestro objetivo.

Con los medios y recursos del Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Granada, y la colaboración de la Unidad de Asesoramiento Psicopedagógico de la Universidad Autónoma de Barcelona, para su disponibilidad en la página Web del III Encuentro, hemos podido superar las dificultades inherentes a una empresa de este tipo como son el poco recorrido de la mayoría de los servicios, la novedad del tema que supone el asesoramiento y orientación psicopedagógica y psicológica en las Universidades Públicas Españolas, la escasez de tiempo por parte de todos para completar este tipo de instrumentos, junto a la complejidad de algunos de los temas que este estudio piloto pretendía indagar.

Por tanto, aunque ni por recursos, ni por cualificación, ni por intenciones pretende ser un estudio riguroso y exhaustivo de la situación de este tipo de servicios en el complicado y revuelto panorama actual de la Universidad Pública Española, si en cambio ofrece este trabajo, una visión genérica del perfil de desarrollo en que se encuentran los servicios psicológicos y psicopedagógicos de las Universidades Públicas Españolas. Se ofrecen múltiples datos sobre distintas áreas y temas de interés para el funcionamiento y desarrollo de estos centros. En concreto, sobre identificación de los centros, aspectos relevantes al personal y las actividades, la evaluación de los mismos, junto a otra serie de datos útiles para responsables y técnicos vinculados a la gestión de la Universidad.

Aunque aun no aspiramos a elaborar un informe anual resultado de la Encuesta que sistemáticamente sondee la actualidad y la evolución de estos servicios, por lo pronto aquí tenemos una pieza con la que continuar armando este puzzle.

### **4.2. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ENCUESTA**

Los datos preliminares que teníamos sobre las características de muchos de los centros que forman parte de esta Encuesta, nos advertían de la enorme diversidad que íbamos a encontrar en las respuestas, y por tanto, la dificultad de atrapar mediante una encuesta esa variedad y riqueza.

A estas limitaciones propias del instrumento utilizado y la fórmula a distancia empleada para recoger la información, se ha unido el hecho de que algunos centros no han completado

los formularios siguiendo las pautas dadas, o utilizado las categorías descriptivas que proponíamos para áreas tan complejas como el personal o las actividades por ejemplo. Consecuencia de estas dificultades, hemos perdido bastantes casos al calcular algunos de los estadísticos descriptivos que ofrecemos, con la consiguiente pérdida de representatividad. En otros casos, la fiabilidad es difícil de precisar dado que algunos de los términos utilizados no están unificados en su acepción como sucede por ejemplo con el término "población universitaria", ni tampoco se ha calculado con el mismo criterio como sucede por ejemplo con la "población atendida".

Por tanto, es necesario que el lector de este informe tome con cautela los datos que ofrecemos y entienda el carácter preliminar de los mismos. No obstante, y a pesar de las dificultades y limitaciones mencionadas, consideramos que este estudio piloto constituye una base investigadora excelente para plantear otros estudios de investigación y análisis mucho más extensos y sistemáticos. Con ello, quizás podamos profundizar más en aspectos relevantes al funcionamiento y desarrollo de estos servicios, y por ende, de su impacto en la comunidad universitaria que los recibe.

Se han contactado para esta encuesta un total de 42 Universidades y han devuelto el formulario de descripción de los centros (sobre el que está construido este informe) un total de 24 Universidades, lo cual nos da una tasa de retorno del 57.1%. En algunas universidades existe más de un centro que ofrece servicios de esta naturaleza y que han respondido al inventario, lo cual ha dado lugar a la existencia de un total de 27 centros o servicios computados para esta encuesta.

#### **4.3. RESULTADOS MÁS DESTACADOS**

- El 48,15% de los centros lleva funcionando menos de 5 años, y el 77,78% menos de 10 años.
- De los Vicerrectados de Estudiantes depende el 59,26% de los centros.
- Son gratuitos todos los servicios en el 70,37% de los centros.
- El 51,85% de los centros tienen horarios de mañana y tarde.
- El 58% de los Directores/coordinadores son hombres y el 73% de los Técnicos son mujeres.
- El 23,6% de los empleados son Profesionales contratados y el 21,1% son Becarios.
- El 85% de los Becarios realiza funciones técnicas.
- El 28% de los cargos Técnicos los ocupan Becarios, y el 20% estudiantes en Practicum / período de formación.
- El 67,59% de los Profesionales de los centros son Psicólogos.
- El 44,44% de los Equipos de Profesionales están compuestos sólo por Psicólogos, y el 7,41% por Profesionales de al menos tres titulaciones diferentes.
- El 33,33 % de los Becarios lleva más de dos años trabajando en los centros.
- El 61,17% de las actividades están dirigidas a los Estudiantes, y el 1,94% a Profesores.
- La Atención Individual es el formato adoptado para el 37,5% de las actividades y el que acumula mayores Listas de Espera.

- El 77,78% de los servicios son evaluados por los usuarios, y el 100% son evaluados internamente mediante memorias.
- El 18,52% de los centros son evaluados externamente.
- El 74,07% de los centros elaboran sus propios materiales.
- El 74,07% de los centros informan disponer de Profesionales con formación relacionada con estos servicios.

#### 4.4. DATOS GENERALES

##### 4.4.1. IDENTIFICACION DE LOS CENTROS

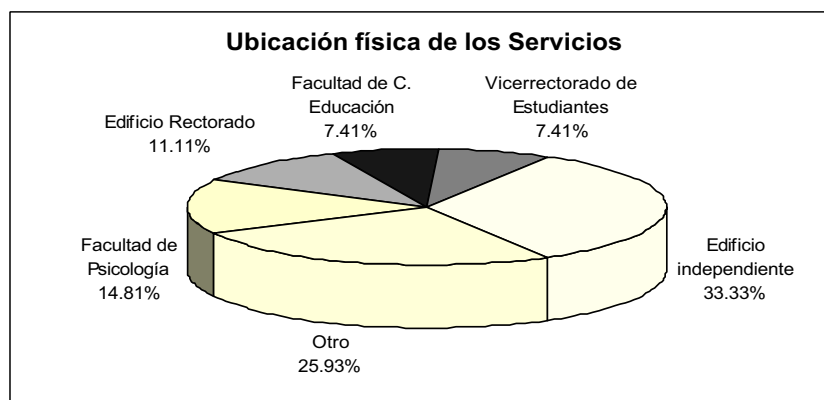
###### *Ubicación de los centros*

La Tabla 1 refleja la ubicación física de los centros, y como se puede apreciar, un 33,3% de los centros se ubican en lugares independientes, otro casi 23% entre las facultades de Psicología y Educación; algo más de un 11% en servicios centrales de rectorados, otro 7,41% en Vicerrectorados de Estudiantes, y el resto hasta 26% aproximadamente, se distribuye en ubicaciones diversas.

Tabla 1. Ubicación Física de los Centros.

	N	%
Edificio independiente	9	33.33
Facultad de Psicología	4	14.81
Facultad de C. Educación	2	7.41
Edificio Rectorado	3	11.11
Vicerrectorado de Estudiantes	2	7.41
Otros:	7	25.93
<i>Facultad Ciencias Sociales</i>	1	
<i>Biblioteca Central</i>	1	
<i>Varia según Campus, siempre en Despacho Servicio de Información Juvenil y Act. Deportivas</i>	1	
<i>Edificio Dpto. Psic. de Salud y Centro de Psicología Aplicada</i>	1	
<i>Aulario del Campus</i>	1	
<i>Pabellón de Gobierno Adjunto</i>	1	
<i>Centro Apoyo al Estudiante 2ª planta</i>	1	
Total	27	100.00

Gráfico 1. Distribución de la Ubicación Física Servicios



### **Horario de atención al público**

Los horarios de atención al público que aparecen en la Tabla 2, reflejan que aproximadamente la mitad de los centros atiende a usuarios tanto por la mañana como por la tarde. Sólo por las mañanas atienden aproximadamente el 45% de los centros, y sólo por la tarde queda para el 3.7% de los centros.

Tabla 2. Horarios de Atención al Público

	N	%
Sólo Mañanas	12	44,44
Sólo Tardes	1	3,70
Mañana y Tarde	14	51,85
Total	27	100,00

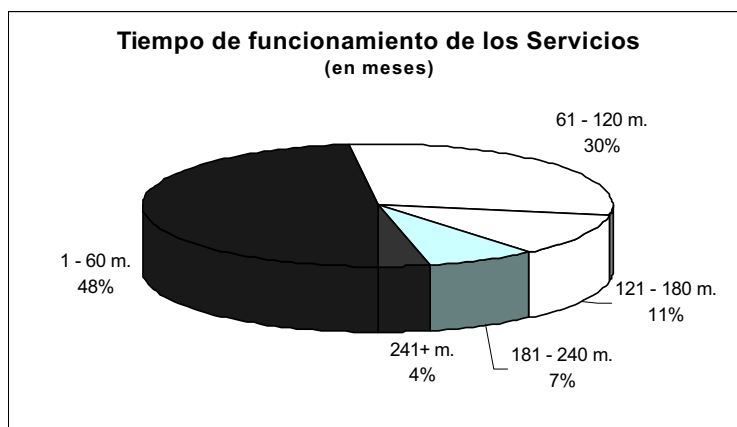
### **Tiempo de funcionamiento del centro**

Las medidas de tendencia central para esta variable presentan como tiempo medio de funcionamiento por centro un valor de 89,04 meses, lo cual equivale a 7 años y 5 meses, con una desviación típica de 69,44 meses, es decir, 5 años y 9 meses, y con unos rangos entre 3 meses y 288 meses, o sea, 24 años. La distribución de centros de acuerdo a su tiempo de funcionamiento agrupado en rangos de 5 años queda como aparece en la Tabla 3 y Gráfico 2.

Tabla 3. Tiempo en Funcionamiento por Intervalos

Meses (años)	N	%
1 - 60 (5 años)	13	48,15
61 - 120 (5-10 años)	8	29,63
121 - 180 (10-15 años)	3	11,11
181 - 240 (15-20 años)	2	7,41
241+ (más de 20 años)	1	3,70
Total	27	100,00

Gráfico 2. Distribución de Intervalos de Funcionamiento.



### ***Dependencia institucional de los servicios***

La Tabla 4 refleja la situación de los servicios en cuanto a su dependencia institucional, es decir, a qué Vicerrectorados generalmente están adscritos.

Tabla 4. Servicios según Dependencia Institucional

	N	%
Vicerrectorado de Estudiantes/Alumnos	16	59.26
Vicerrectorado de Servicios/Servicios a la Comunidad	4	14.81
Vicerrectorado de Estudios	2	7.41
Otro vicerrectorado (Investigación, Relac. Institucionales y Coop.)	2	7.41
Facultad de Psicología	2	7.41
Vic. Estudiantes + Fac. Psicología	1	3.70
Total	27	100

### ***Fuentes de financiación de los centros***

Las distintas fuentes de financiación tabuladas a partir de las encuestas, da como resultado la siguiente relación: presupuesto de la Universidad, subvenciones, pago por servicios, proyectos, convenios con instituciones públicas y convenios con instituciones privadas. La Tabla 5 representa la distribución numérica y gráfica de los centros según esas fuentes de financiación.

Tabla 5. Fuentes de Financiación de los Centros

	N	%
Sólo Presupuesto de la Universidad	15	55.56
Sólo con convenios con organizaciones externas	2	7.41
Sólo con Subvenciones	1	3.70
Sólo con Subvenciones y pago por servicios	2	7.41
Varias fuentes de financiación	7	25.93
Total	27	100.00

### **Servicios con coste para los usuarios**

A la pregunta de qué servicios tienen coste para los usuarios, los formularios arrojan los siguientes datos (Tabla 6).

Tabla 6. Coste Para Los Usuarios De Los Servicios Ofrecidos

<b>Tipo de servicios</b>	N	%
Ninguno	19	70.37
Todos	1	3.70
Algunos	7	25.93
<i>Cursos de formación</i>	3	
<i>Cursos que computen créditos</i>	1	
<i>Servicios a petición privada no institucional</i>	1	
<i>Atención Psicológica individual, Programa para grupos, y evaluación infantil y neuropsicológica</i>	1	
<i>Terapias de grupo</i>	1	
Total	27	100,00

### **Otros servicios o centros para universitarios**

A la pregunta de si existen otros servicios/centros en su Universidad para atender universitarios, se responde que *No* en 2 casos (7.41%) y *Si* en 25 (92.59%). Las respuesta a la pregunta de cuáles son esos servicios/centros quedan recogidas en la Tabla 7.

Tabla 7. Servicios Disponibles para los Usuarios y su Distribución

	N
Atención Social	6
Servicios Jurídicos	8
Servicios de Salud	8
Prevención/promoción de la salud	4
Servicio de Atención Psicológica	8
Serv. Psicopedagógicos / de Orientación Educativa	5
Orientación Laboral / Empleo	6
Atención a la Discapacidad	4
Servicio de Alojamiento	1

Tabla 7 (Continuación)  
Servicios Disponibles para los Usuarios y su Distribución

Tipo de servicios	N
Asesoramiento Sexual	3
Servicio de Información	2
Servicio de Deportes	1
Servicio de Logopedia	1
Curso de Humanidades	1

#### ***Otros servicios para población no estudiantil***

Dos de los centros (7,41%) responden que No existen otros servicios para el resto de la población universitaria u otra población externa, mientras que se da el caso contrario para 24 de esos centros (88,89%). No responde a esta cuestión uno de los centros lo que representa el (3,7%). El total de servicios disponibles para el resto de población aparecen recogidos en la Tabla 8.

Tabla 8. Otros Servicios para Población no Estudiantil

	N
Los mismos que para estudiantes	4
Recursos Humanos	1
Salud Laboral	2
Atención Social	3
Servicios de Salud	4
Prevención y calidad ambiental	2
Servicio de Atención Psicológica	4
Asesoramiento Sexual	1
Atención a la discapacidad	1

#### **4.4.2. PERSONAL DEL CENTRO**

##### ***Profesionales que trabajan en el centro***

El total de personal descrito en los formularios enviados por los centros asciende a 132 personas, lo cual arroja una media de 4,89 profesionales por centro con una desviación típica de 3,07, con un rango entre 1 y 14.

##### ***Profesionales en los centros según el cargo que ocupan***

Para organizar la información respecto al personal del centro, y dada la diversidad de respuestas y el carácter abierto de las preguntas, hemos asignado cada profesional del centro a uno de los tres tipos de cargos o puestos: Director/coordinador, Técnico y Administrativo. Estas categorías se refieren al tipo de tareas que se realizan y no al tipo de contrato o vinculación laboral que se tenga con el centro.



Del total de respuestas recibidas se deduce que (a) muchos profesionales con cargos de dirección y/o coordinación realizan además funciones de Técnico, aunque su función implique un rol directivo específico, y (b) que las tareas administrativas en muchos casos se reparten entre los Técnicos y Directores/coordinadores. Manteniendo los valores de N anteriores tenemos la distribución de Cargos o Puestos que arroja la Tabla 9.

Tabla 9. Presencia en los Centros de los Distintos Tipos de Cargos

	N	%
Con Director/Coordinador	25	92,59
Con Técnico	23	85,19
Con Administrativo	8	29,63

Los resultados del cuadro anterior indican que el 85,19% de los centros cuentan con personal destinado a funciones técnicas, y que el 29,63% cuenta con personal que se ocupa específicamente de tareas administrativas. Es decir, que un 14,81 % de los centros no cuenta con personal con funciones técnicas específicas y exclusivas, y que el 70,37% de los centros no cuenta con personal destinado de manera específica a cuestiones administrativas.

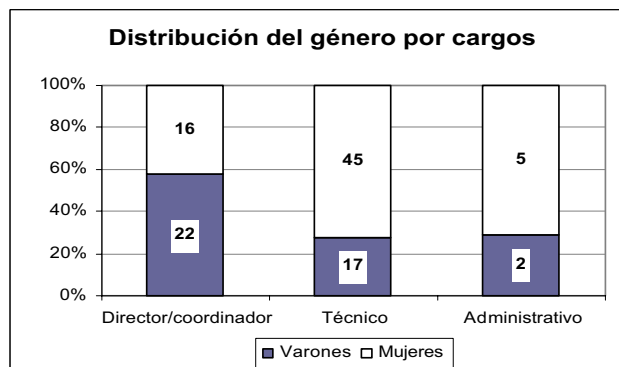
#### ***Distribución del personal del centro en función del género***

Los 132 profesionales computados como personal de los centros y con un N válido en esta ocasión de 107 casos, encontramos los valores de la Tabla 10 y Gráfico 3 respecto al género y el puesto que se ocupa.

Tabla 10. Personal Del Centro Según Género Y Puesto

	Género (frecuencia)		Total
	Hombre	Mujer	
Director/coordinador	22	16	38
Técnico	17	45	62
Administrativo	2	5	7
Total	41	66	107

Gráfico 3. Distribución de Género por Cargos



La Tabla 11 muestra que del total de directores/coordinadores, el 58% son varones, del total de técnicos el 73% son mujeres, y del total de administrativos el 71% son mujeres.

Tabla 11. Distribución de Género según Puesto que se Ocupa

	Género (%)		Total
	Hombre	Mujer	
Director/coordinador	58	42	100
Técnico	27	73	100
Administrativo	29	71	100
Total	38	62	100

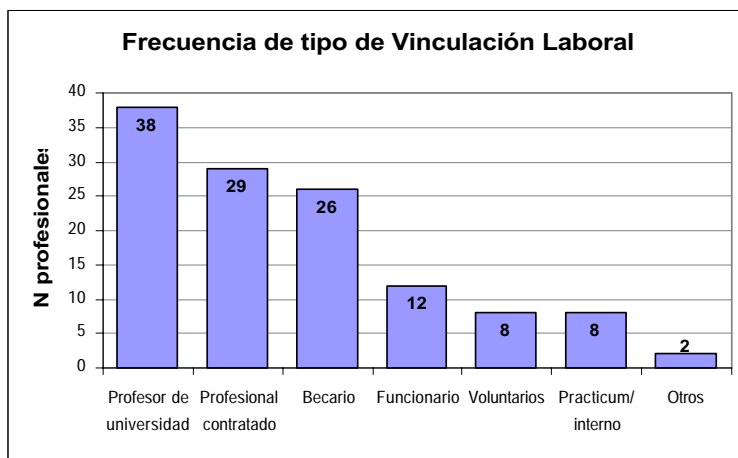
### ***Vinculación laboral del personal de los centros***

Ante la dificultad de encontrar categorías comunes a todos los centros y dada la diversidad de respuestas, para la Tabla 12 (y Gráfico 4) hemos escogido 7 categorías que reflejan los tipos de vinculación laboral más frecuentes: Profesor de Universidad, Funcionario o personal laboral fijo, Becario, Profesional contratado (que incluye diversos tipos de contrato no fijo), Voluntario (que no incluye a profesores de universidad que ceden su tiempo voluntariamente), estudiantes de Practicum o internos (u otras modalidades de estudiantes en prácticas de formación), y por último Otros, que incluye los pocos casos que no se ajustan a las anteriores categorías. En esta ocasión el N válido asciende a 123 casos.

Tabla 12. Tipo de Vinculación Laboral en los Centros

	N	%
Profesor de universidad	38	30,9
Profesional contratado	29	23,6
Becario	26	21,1
Funcionario	12	9,8
Voluntarios	8	6,5
Practicum/interno	8	6,5
Otros	2	1,6
Total	123	100,0

Gráfico 4. Distribución de los Tipos de Vinculación Laboral

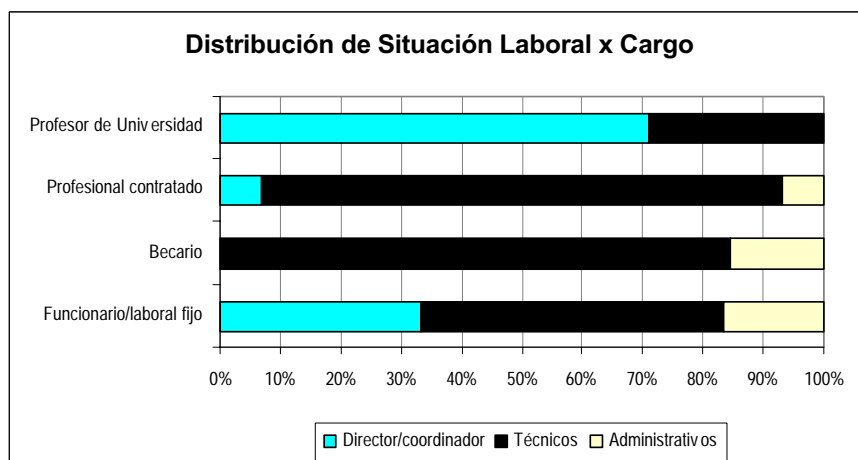


Si combinamos los datos disponibles sobre tipo de vinculación laboral por centros y distribución por cargos, nos encontramos con los datos que ofrece la Tabla 13 y el Gráfico 5, tanto en número de casos como en porcentajes de incidencia. El 71% de los profesores de Universidad ocupan cargos directivos y el 29% realiza funciones Técnicas. El 86 % de los profesionales contratados se dedica a tareas Técnicas, así como el 85% de los Becarios.

Tabla 13. Frecuencia del tipo de Vinculación laboral por Cargos

Cargo o puesto	Director/ coordinador		Técnico		Administrativo		Total
	N	%	N	%	N	%	
Tipo de Vinculación laboral							
Profesor de Universidad	27	71	11	29	0	0	38
Profesional contratado	2	7	25	86	2	7	29
Becario	0	0	22	85	4	15	26
Funcionario/ laboral fijo	4	33	6	50	2	17	12
Voluntarios	0	0	8	100	0	0	8
Practicum/interno	0	0	8	100	0	0	8
Otros	2	100	0	0	0	0	2
Total	35		80		8		123

Gráfico 5. Situación Laboral en Función del Cargo que se Ocupa



En la Tabla 14 se aprecia que el 77% de los cargos Directivos o de coordinación lo ocupan Profesores de Universidad; el 11% es ocupado por funcionarios o personal laboral fijo. El 28% de los cargos Técnicos lo ocupan Becarios, y el 31% lo ocupan profesionales contratados con modalidades de contrato muy diversas. El 20% de los cargos técnicos lo ocupan estudiantes en Practicum u otro período de formación, o bien voluntarios (que no son profesores de universidad).

Con respecto a los puestos Administrativos, el N es muy pequeño ya que la mayoría de la información proporcionada sobre las personas que realizan funciones administrativas ha sido muy limitada. Dicho esto, la tabla refleja que un 50% de estos puestos lo desempeñan Becarios. En la mayoría de los casos se deduce que las tareas de tipo administrativo son realizadas por los técnicos y directivos, tanto profesores, como becarios y contratados, y en algunos casos con ayuda de administrativos que se 'comparten' con otros servicios.

Tabla 14. Distribución de Tipos de Vinculación Laboral según Cargos (en Porcentajes)

Tipo de Vinculación laboral Cargo o puesto	Profesor de Universidad %	Profesional contratado %	Becario %	Funcionario/laboral fijo %	Volunt. %	Practicum/interno %	Otros %	Total
Director/coordinador	77	6	0	11	0	0	6	100 %
Técnico	14	31	28	8	10	10	0	100 %
Administrativo	0	25	50	25	0	0	0	100 %

### **Tiempo de dedicación semanal**

El cálculo de las horas semanales de los profesionales nos permite cuantificar el tiempo de dedicación en los centros. En este caso el N válido llega hasta 110 de los casos, con un

mínimo de 3 horas a la semana y un máximo de 40, una media de 20,18 horas y una desviación típica de 12,79 horas. Estimando la dedicación en función de los cargos que se ocupan, para las dos condiciones de Directores/coordinadores y Técnicos, aparece en la Tabla 15, que apenas existen diferencias en valores medios de dedicación en función del cargo.

Tabla 15. Tiempo de Dedicación (en horas semanales) por Cargos

	Directores/ coordinadores	Técnicos
<i>N Válidos</i>	29	76
<i>N Perdidos</i>	9	6
Media	20,16	20,02
Desv. típ.	13,00	12,82
Mínimo	3	4
Máximo	40	40

En la Tabla siguiente 16 encontramos el tiempo de dedicación según tipo de vinculación laboral al centro. Al considerar la dedicación en función del tipo de vínculo laboral, a diferencia de los que sucedía con la dedicación en función del Cargo, sí encontramos diferencias notables en el número promedio de horas de dedicación.

Tabla 16. Tiempo de Dedicación según Tipo de Vinculación Laboral

		Profesores	Profesionales contratados	Becarios	Funcionarios/ Personal Laboral
N	<i>Válidos</i>	28	26	21	12
	<i>Perdidos</i>	10	3	5	0
Media		15,36	28,69	20,90	33,17
Desv. típ.		10,25	11,86	8,83	9,87
Mínimo		3	7	6	3
Máximo		35	40	40	40

Con estos datos podemos calcular también el tiempo de dedicación de los profesionales en función del tamaño de la Universidad, como forma de ponderar los valores anteriores de la Tabla 16. Para comparar el tiempo de dedicación de los profesionales por centro, hemos utilizado la unidad de 'N Profesionales de Tiempo completo', para lo que se divide el total de horas de los profesionales de cada centro por 35, que son las horas de un contrato a tiempo completo. Como la relevancia del N de profesionales está en relación directa con la población total de potenciales usuarios, es decir del tamaño de la Universidad, hemos agrupado a las universidades por el N de alumnos matriculados en 1º y 2º ciclo en el curso 2004/2005 según datos del MEC, lo que nos ha dado seis grupos. El resultado de estos cálculos los organizamos en la Tabla 17, en la que presentamos la ratio por tamaño de universidad, así como el rango en cada grupo.

Tabla 17. Ratio de Profesionales según Rango de Alumnos por Universidades

	Tamaño de la Universidad (N alumnos de 1º y 2º ciclo)						Total Centros (N=26)
	< 12000 estudiantes (N=5)	12000 a 24000 (N=5)	24000 a 36000 (N=10)	36000 a 48000 (N=1)	48000 a 60000 (N=4)	> 60000 (N=1)	
Ratio de Profesional a Tiempo Completo por N estudiantes	1 / 10.598,83	1 / 32.896,77	1 / 16.751,85	1 / 10.841,25	1 / 42.897,49	1 / 25.259,71	1 / 22.795,70
<i>Ratio mínima</i>	1 / 2.897,33	1 / 7.384,13	1 / 14.157,29	1 / 10.841,25	1 / 14.935,31	1 / 25.259,71	1 / 2.897,33
<i>Ratio máxima</i>	1 / 19.222	1 / 123.917,5	1 / 79.354,33	1 / 10.841,25	1 / 97.079,50	1 / 25.259,71	1 / 123.917,5

Esta manera de calcular el equipo de profesionales necesario para atender a una población tan numerosa como los estudiantes en las universidades españolas, nos permite comparar los equipos y recursos disponibles entre distintos centros, pero a la vez nos permite contrastar los recursos disponibles en nuestra universidad con los parámetros de organizaciones internacionales, como por ejemplo la *International Association for Counseling Services* (IACS), principal organismo de acreditación de este tipo de servicios de atención psicopedagógica y psicológica en los centros de educación superior en Estados Unidos y Canadá.

En particular respecto a la ratio de profesional/alumnos, los estándares de calidad para la acreditación por parte de la IACS recomiendan 1 profesional por cada 1500 estudiantes, supeditado a la presencia de otros servicios complementarios para estudiantes en la Universidad, y excluyendo del cálculo a los profesionales que sean estudiantes en formación.

Aunque estos parámetros corresponden a situaciones y contextos muy diferentes a los nuestros, es interesante conocer los mínimos y máximos exigidos a Universidades que pretenden acreditar sus centros en latitudes con más tradición y experiencia en la provisión de servicios psicológicos y psicopedagógicos a estudiantes en las universidades. A partir de estos datos que cada uno extraiga sus conclusiones.

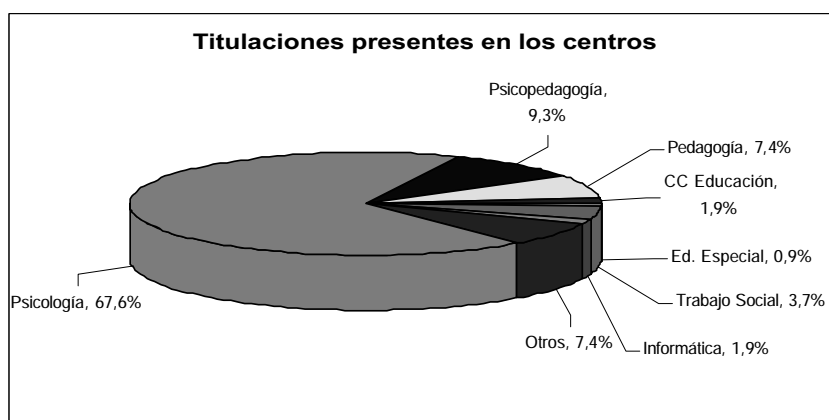
### **Profesionales del centro por área de Conocimiento**

Otro dato interesante que podemos extraer de la información recopilada mediante los formularios de los centros, está referido a la presencia de áreas de conocimiento y titulaciones en dichos servicios. Para el mismo N anterior de 132 profesionales tabulados, y un N válido de 108 encontramos la siguiente distribución por titulaciones de la Tabla 18 y el Gráfico 6.

Tabla 18. Titulaciones Presentes en los Centros

	Frecuencia	%
Psicología	73	67,59
Psicopedagogía	10	9,26
Pedagogía	8	7,41
CC Educación	2	1,85
Ed. Especial	1	0,93
Trabajo Social	4	3,70
Informática	2	1,85
Otros	8	7,41
<i>Económicas</i>	2	
<i>Ing. de Caminos</i>	1	
<i>Filosofía</i>	2	
<i>Biología</i>	1	
<i>Ambientales</i>	1	
<i>Auxiliar de Clínica</i>	1	
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>

Gráfico 6. Distribución de Titulaciones en el Total de Centros



Un análisis más pormenorizado de la Composición de los equipos profesionales de cada servicio nos muestra las frecuencias de distribución que aparecen recogidas en la Tabla 19.

Tabla 19. Composición Equipos Profesionales Centros

	F	%
Sólo Psicología	12	44,44
Sólo Psicopedagogía	1	3,70
Sólo Pedagogía/CC Educación	1	3,70
Psicología + Psicopedagogía	4	14,81
Psicología + Pedagogía/CC Educ	4	14,81
Psicología + Trabajo Social	2	7,41
Psicopedagogía + Trabajo Social	1	3,70
Psicología + Psicoped. + Pedagog./CC Educ	2	7,41
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

### **Profesionales del centro por Grado académico**

Manteniendo los N totales y válidos anteriores tenemos los profesionales anteriores en la Tabla 20 agrupados según grado académico.

Tabla 20. Profesionales y Grado Académico

	N	%
Doctor	39	35,45
Licenciado	48	43,64
Diplomado	4	3,64
Estudiante	17	15,45
FP	2	1,82
Total	110	100,00

De nuevo, si combinamos la distribución del Grado académico, pero esta vez en función del Puesto o cargo que ocupa ese profesional, obtenemos la Tabla 21.

Tabla 21. Grado Académico según Puesto que se Ocupa

	Doctor	Licenciado	Diplomado	Estudiante	FP	Total
Director/coordinador	29	7	0	0	0	36
Técnico	10	41	4	14	2	71
Administrativo	0	0	0	3	0	3
Total	39	48	4	17	2	110

### **Profesionales del centro por antigüedad**

La antigüedad en el centro de los profesionales es otro valor interesante pues nos puede dar una idea de las experiencias tan dispares que se acumulan en función del centro. En este sentido, hemos obtenido una media de antigüedad de 60,88 meses (poco más de 5 años) por centro con unos rangos entre 0 meses, es decir, recién abierto el centro y 288 meses (24 años) como la máxima experiencia, con una desviación típica de 59,57 meses. Si atendemos al tipo de vinculación laboral para estimar la antigüedad obtenemos los valores de la Tabla 22.

Tabla 22. Antigüedad (en Meses) por Tipo de Vinculación Laboral

N	Profesores		Profesionales contratados	Becarios	Funcionarios/ Personal laboral
	Válidos	Perdidos			
	35	3	26	18	12
Media	46,69		94,88	17,22	107,50
Desv. típ.	31,80		81,57	14,21	50,81
Mínimo	0		7	2	42
Máximo	120		288	54	192



Otro dato relevante es sin duda la distribución de la antigüedad de los becarios en los centros, que aparece recogida en la Tabla 23.

Tabla 23. Distribución de los Becarios por Intervalos de Antigüedad

Intervalos	N	%
0 -11 meses	5	27,78
12 -23 meses	7	38,89
24 - 47 meses	4	22,22
+ 48 meses	2	11,11
Total	18	100,00

#### 4.4.3. ACTIVIDADES

Las diversas actividades descritas en los formularios que cada centro respondió son cualitativamente diferentes en muy distintos aspectos, además de que también son diferentes los criterios con los que cada centro las describe. Para desglosar algunas características relevantes de la oferta de actividades, las hemos analizado por cada uno de los descriptores incluidos en el formulario.

##### ***Carácter individual o colectivo***

La oferta acumulada de actividades, sumando la de todos los centros asciende a un total de 104 actividades. De estas, 43 son individuales (41,35%) y 61 colectivas (58,65%).

##### ***Áreas de necesidades que atiende***

Las áreas de necesidades cubiertas por estas actividades aparecen reflejadas por frecuencias en la Tabla 24.

Tabla 24. Áreas de Necesidades Cubiertas por el Total de Actividades

	N	%
Personal	19	18.27
Académica	12	11.54
Profesional	13	12.50
Vocacional	1	0.96
Integración/NEE	13	12.50
Personal-académica	18	17.31
Pers-Acad-Voc	12	11.54
Pesr-Acad-Prof	2	1.92
Pers-Acad-Voc-Prof	10	9.62
Académico-Vocacional	1	0.96
Pers-Voc-Prof	1	0.96
Personal-Profesional	2	1.92
Total	104	100.00

### ***Población diana***

De acuerdo a la población diana a la que van dirigidas esas actividades, encontramos, como aparece en la Tabla 25, que los estudiantes son los destinatarios del 61% de todas las actividades. Seguido por la comunidad universitaria con un 17,48%, y personas externas a la Universidad con casi un 4%. El resto lo reciben otros miembros de la comunidad universitaria e incluso fuera de ella como ocurre con los estudiantes pre-universitarios.

Tabla 25. Población Diana a la que se han Dirigido las Actividades

Población diana	N	%
Estudiantes Universitarios	63	61.17
Estudiantes Preuniversitarios	1	0.97
Profesores	2	1.94
Trabajadores de la Universidad	2	1.94
Personas externas a la universidad	4	3.88
Comunidad Universitaria	18	17.48
E. Preuniv + E. Universitarios	2	1.94
Comunidad univ + externos	11	10.68
Total	103	100.00

### ***Formato de las actividades***

La variedad de formatos que pueden adquirir las distintas actividades no son demandadas con la misma frecuencia en los centros. La Tabla 26 ofrece una idea bastante completa de esta cuestión.

Tabla 26. Formato Adquirido Por Las Actividades Y Su Frecuencia

	N	%
Atención individual	39	37.50
Taller	18	17.31
Curso de formación	23	22.12
Jornada	3	2.88
Charla	3	2.88
Material	3	2.88
Campaña	3	2.88
Programa	8	7.69
Otros	4	3.85
Total	104	100.00

### ***Lista de espera***

La detección de listas de espera en las actividades ofertadas ha de tomarse con precaución, dado el bajo índice de casos válidos sobre los que este dato está calculado. Del total de 104 actividades computadas, solamente 59 actividades incluyeron este dato en su descripción, lo que arroja un total de 45 casos perdidos. La distribución de los casos válidos según formato de la actividad aparece en la Tabla 27.

Tabla 27. Distribución de Listas de Espera según Formato de Actividad

	SI	NO	Total
Taller	8	4	12
Atención individual	15	7	22
Curso de formación	2	16	18
Charla	0	1	1
Programa	2	2	4
Otros	0	2	2
Total	27	32	59

### **Duración de las actividades**

La duración de las actividades, calculada sobre un total de 54 casos válidos aparece reflejada en la Tabla 28.

Tabla 28. Medidas de Tendencia Central sobre Duración (sesiones) y Formatos de Actividades

	Atención individual	Talleres	Cursos de formación
<i>N válidos</i>	15	15	17
<i>N perdidos</i>	24	3	6
Media	5,87	12,27	24,5
Mínimo	1	6	1,5
Máximo	16	20	60

## **4.4.4. EVALUACIÓN**

### **Evaluación de los servicios por los usuarios**

Disponer de datos sobre si los centros evalúan su actividad de manera interna y/o externa cobra una importancia notable dado el contexto de cambios y reformas en que se encuentra la educación superior en nuestro país y en toda Europa.

El valor mostrado por esta variable es de 21 centros que Sí evalúan los usuarios los servicios, lo cual representa el 77,78% de los casos, y de 6 centros en los que NO se evalúan los servicios por parte de los centros, es decir, el 22,22% sobre el total.

Los instrumentos que se utilizan para llevar a cabo dicha tarea son los que aparecen en la Tabla 29 con sus respectivas frecuencias.

Tabla 29. Instrumentos de Evaluación y Frecuencia de Uso

	Frecuencia	%
Cuestionarios	15	55.56
Cuestionarios de otros servicios (Servicio de calidad, servicio más amplio del que se forma parte)	2	7.41
Encuestas	5	18.52
Tests	1	3.70
Entrevistas/ entrevistas de seguimiento	2	7.41
Sesiones grupales	1	3.70
Control de quejas y sugerencias	1	3.70
Correo Electrónico	1	3.70

### ***Evaluación interna del centro***

Respecto a la evaluación interna, encontramos que la practican el total de los centros. Lo cual podría darnos una idea de hasta qué punto en estos centros recientes está calando la cultura de la evaluación o la menos de la valoración de la actividad y con ello la función que se cumple. La evaluación se realiza a través de los instrumentos que figuran en la Tabla 30.

Tabla 30. Tipos de Instrumentos de Evaluación y Frecuencia de Uso

	Frecuencia	%
Memorias	27	100.00
<i>M. Anual</i>	22	81.48
<i>M. Trimestral</i>	1	3.70
<i>M. Mensual</i>	1	3.70
Otros	8	29.63
<i>Datos de los cuestionarios de evaluación</i>	2	7.41
<i>Valoración de consecución de objetivos</i>	1	3.70
<i>Debate por comisiones para proponer mejoras</i>	1	3.70
<i>Estadística de consultas recibidas</i>	1	3.70
<i>Comité Técnico de la Universidad</i>	1	3.70
<i>Comisiones mixtas de evaluación</i>	1	3.70
<i>Unidad de Calidad</i>	1	3.70

El tiempo que se lleva evaluando el centro es otro dato relevante desde el punto de vista de la evaluabilidad del centro, y también desde el punto de vista de conocer la evolución del mismo. La Tabla 31 muestra estos valores agrupados por intervalos anuales.

Tabla 31. Frecuencia de las Evaluaciones en Función del Tiempo

	Frecuencia	%
Desde la creación del servicio o durante el primer año	22	81.48
2 años después	1	3.70
3 años después	0	0.00
4 años después	2	7.41
5 años después	1	3.70
6 años después	1	3.70
Total	27	100.00

Los centros que comenzaron su evaluación interna entre 4 y 6 años después de iniciar los servicios constituyen el 14,81 % de los centros (N=4), y son centros que fueron creados hace más de 10 años, con una de 16.5 años de antigüedad para estos cuatro casos en particular.

#### ***Evaluación externa del centro***

La evaluación externa se realiza en 5 de los centros (18,52%) y no se realiza evaluación externa en 22 de los centros (81,48%). Si nos ocupamos del organismo que lleva a cabo este trabajo de evaluación externa, nos encontramos con los datos de la Tabla 32.

Tabla 32. Organismos que Evalúan Externamente

Unidad de Calidad
Rectorado de la Universidad a través de las memorias anuales y Auditorías por la Fundación General de la Universidad
Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas
ANECA
ISO 9001

#### **4.4.5. OTROS ASPECTOS**

##### ***Vías de difusión de los servicios del centro***

En el apartado Otros aspectos nos ha parecido interesante reflejar la frecuencia de utilización por parte de los centros de los distintos medios de difusión. En la Tabla 33 aparecen representados de manera detallada estos valores.

Tabla 33. Vías de Difusión de los Servicios

	N	%
Prensa	16	59.26
Radio	8	29.63
TV	10	37.04
Folletos	23	85.19
Carteles	19	70.37
Página Web	27	100.00
E-mail	21	77.78
Otros	4	14.81
Profesores		
Secretarías/Direcciones de Centros		
Delegaciones de alumnos		
Órganos universitarios		
Distribución de material escrito diverso		
Presentaciones en los centros		
Participación en cursos		
Guías/Agendas del Estudiante		
Mailing postal		

### **Elaboración de materiales por los centros**

La disponibilidad de materiales es otro dato que consideramos relevante desde el punto de vista del funcionamiento interno, y desde el punto de vista también del desarrollo y la aceptación del centro por parte de los usuarios. En este sentido, los datos disponibles reflejan que Sí elaboran sus propios materiales 20 de los centros (74,07%) y No lo hacen 7 centros (25,93%). La Tabla 34 recoge todos los materiales informados por los centros.

Tabla 34. Materiales Elaborados por los Centros

Trípticos/folletos informativos
Material para cursos y talleres
Materiales/guías sobre técnicas y estrategias de estudio
Material de autoayuda
Fichas de alumnos
Fichas de registro de datos
Cuestionarios de evaluación
Cuestionarios de evaluación del servicio
Material de formación para asesores
Guías didácticas
Dictámenes
Protocolos de evaluación (criterios)
Protocolos de actuación/intervención
Protocolo de entrevistas
Formato de Historia clínica
Contratos
Protocolo de Atención a personas con discapacidad en el aula
Software adaptado
Inventario de sintomatología

### ***Publicaciones del centro (científicas o divulgativas)***

Los datos que aparecen en la Tabla 35 reflejan que el 51,85% de los centros informan haber realizado publicaciones. Responden negativamente el 25,93% de los centros, y no responden el 22,22% de los centros. La importancia de este dato radica en la posibilidad de intercambiar nuestras respectivas publicaciones, lo cual equivale a compartir nuestras experiencias profesionales en un formato en mayor medida comparable.

Tabla 35. Publicaciones Informadas por los Centros

	N	%
Sí	14	51.85
No	7	25.93
No responde	6	22.22
Total	27	100.00

### ***Formación del personal del centro relacionada con este tipo de servicios***

Disponer de datos sobre la formación específica que han recibido los profesionales de los centros es obviamente fundamental, si aspiramos a establecer y extender contenidos curriculares de estas áreas en las titulaciones afines. En este sentido, los datos reflejan que un total de 20 centros disponen de personal con formación relacionada con estos servicios, mientras que no es el caso para dos de los centros, y en cinco ocasiones no responden. La imprecisión de la pregunta y la brevedad de las respuestas, quizás recomiende tomar con máxima cautela estos datos.

Tabla 36. Centros con Personal con Formación Relacionada con Estos Servicios

	N	%
Sí	20	74.07
No	2	7.41
No responde	5	18.52
Total	27	100.00

### ***Recepción de alumnos de Practicum u otro programa de formación***

Que los servicios se ofrezcan como centros receptores de alumnos en formación, suscita varias cuestiones. Una de ellas es la visibilidad que otorga a los centros en la institución, al recibir alumnos que forman parte de la misma comunidad. Otra ventaja es la posibilidad de demostrar la utilidad e idoneidad de estos centros para completar las competencias profesionales de los futuros profesionales. Sin embargo, también hemos de reconocer que acoger alumnos en proceso de formación exige una dedicación y esfuerzo muchas veces difíciles de liberar en el contexto actual de escasez de recursos humanos que en general afecta a estos centros. La

situación de los centros en este sentido es que 16 centros (59,26%) Sí reciben alumnos en formación y 11 No lo hacen (40,74%).

**Número total de personas atendidas en el curso 04/05**

Los datos recogidos en este apartado han de tomarse como un primer intento de pulsar la magnitud de la actividad de los centros. Un primer análisis descriptivo revela un valor medio de personas atendidas en el curso pasado de 884, con una desviación típica de 1.590,13 y unos rangos que oscilan entre 34 y 6.777 personas. Si agrupamos los valores disponibles por rangos, obtenemos la distribución que recoge la Tabla 37.

El procesamiento de este dato en particular presenta dificultades porque desconocemos cómo se hace el registro y cálculo del total de personas atendidas. Por ejemplo, algunos centros explicitaron que incluyen las consultas telefónicas, unos distinguen la población interna de la universidad, de la población externa y otros no lo hacen; todo se complica aún más por la diversidad de poblaciones dianas de estos centros.

Este tema en particular pone de relieve la necesidad de homogeneizar criterios a la hora de computar incidencias en los centros. Tanto para poder hacer comparaciones entre centros, como para generar propuestas de actuación e investigación conjuntas.

Tabla 37. Distribución de las Personas Atendidas

N personas atendidas	N	%
1-1000	22	84.62
1-500	19	73.08
501-1000	3	11.54
1001-2000	0	0.00
2001-3000	0	0.00
3001-4000	2	7.69
4001-5000	1	3.85
5001-6000	0	0.00
6001-7000	1	3.85
Total	26	100.00

No obstante, otro indicador que podemos inferir a partir de los datos disponibles, es el porcentaje de población total atendida en cada centro con relación a la población total de su universidad. Para calcular este porcentaje hemos considerado a los estudiantes matriculados en 1er y 2º ciclos durante el curso pasado, dividido por el número de casos atendidos por centro. Los valores ponderados aparecen en la Tabla 38.



Tabla 38. Porcentaje de Población Atendida en Relación al Total de la Universidad

	Tamaño de la Universidad (N alumnos de 1º y 2º ciclo)						Total Centros (N=26)
	< 12000 estudiantes (N=5)	12000 a 24000 (N=5)	24000 a 36000 (N=10)	36000 a 48000 (N=1)	48000 a 60000 (N=5)	> 60000 (N=1)	
% medio de Población atendida respecto a población total	8,00	4,18	2,22	0,68	3,41	0,13	3.75
% <i>mínimo</i>	0.31	0.28	0.13	0.68	0.28	0.13	0.13
% <i>máximo</i>	27.40	14.82	13.21	0.68	12.22	0.13	27.40

Hasta aquí los resultados que hemos creído conveniente extraer y analizar en para este informe. Existen otras posibilidades de análisis y combinación de resultados, que no hemos realizado por motivos de tiempo y oportunidad. Quedamos en este sentido, a la espera de conocer la opinión de los participantes del encuentro.

## **5. CONCLUSIONES DEL III ENCUENTRO DE SERVICIOS PSICOLÓGICOS Y PSICOPEDAGÓGICOS UNIVERSITARIOS**

En esta sección se recogen las conclusiones alcanzadas en el *III Encuentro de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios*, celebrado en Granada del 8 al 10 de Junio de 2006. Durante estos dos días y medio, más de 60 profesionales de 25 Universidades de toda España hemos compartido, discutido y analizado la situación actual de los servicios universitarios que dispensan orientación, asesoramiento y/o intervención de carácter psicológico, pedagógico y/o psicopedagógico a la Comunidad Universitaria.

Como describíamos en secciones anteriores, el momento actual de cambios profundos que vive la Universidad Pública Española, en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), y el papel que estos servicios están llamados a desempeñar en dicho proceso, nos llevó a proponer este Encuentro en este momento. Los datos obtenidos a partir de la Encuesta Nacional realizada a estos centros para este III Encuentro, nos confirmaba que del total de 27 servicios que han respondido, el 48% lleva funcionando menos de 5 años y el 77% menos de 10 años. El tipo de actividades y servicios ofrecidos a toda la Comunidad Universitaria, pero especialmente a estudiantes, consisten en orientar, asesorar e intervenir personal, académica y vocacional-profesionalmente. Todos los servicios manifiestan el crecimiento de este tipo de demandas por parte de la Comunidad Universitaria. Un ejemplo es la atención individual que representa el 37,5% de todas las actividades realizadas, y la que acumula mayores listas de espera en prácticamente todos los centros. Este ejemplo demuestra, que si bien la demanda ha crecido exponencialmente, la oferta no lo ha hecho al mismo ritmo, ni cuantitativa ni cualitativamente. Este desequilibrio está generando situaciones y problemas cuya solución escapa al dominio y responsabilidad de los profesionales que prestan sus servicios en esos centros.

Todos estos datos, unidos a la experiencia que cada uno de los profesionales asistentes ha aportado, y a los debates y análisis en grupo realizados en estos dos días, ha ido moldeando las conclusiones que a continuación presentamos sobre este tipo de servicios en las Universidades Públicas Españolas.

### **5.1. FUNCIONES**

- Damos por hecho la necesidad y utilidad de este tipo de servicios, reflejada tanto en los documentos oficiales sobre desarrollo e implicaciones del EEES, como en los datos recogidos en la Encuesta Nacional sobre servicios psicológicos y psicopedagógicos universitarios recientemente realizada con motivo de este 3er Encuentro.
- Parece necesario elaborar el conjunto de posibles funciones y servicios a ofrecer, a partir del análisis detallado de las necesidades psicológicas, pedagógicas y psicopedagógicas de la comunidad universitaria, que el EEES especialmente ha puesto de manifiesto.
- Los representantes están de acuerdo en utilizar la contribución a la calidad que el Proceso de Bolonia atribuye a estos servicios, como la oportunidad de consolidar la identidad y funciones de estos servicios.

- Algunas Universidades están desarrollando servicios tipo consultoría, propios de la prevención primaria (Ej. Participación en contratos de mejora de titulaciones), y la mayoría ofrece servicios en niveles de prevención secundaria (Ej. Asesoramiento /Orientación e intervención asistencial) y terciaria (Ej. Intervención psicológica clínica).
- Todos los servicios comparten la importancia de las actividades de salidas al Campus ("*Outreach*"), y desarrollan ejemplos de estas actuaciones, a veces en colaboración con otros servicios o instituciones no universitarias. (Ej. Charlas de divulgación, campañas de concienciación, Stands en Jornadas, Recursos en Web, etc.).
- En cuanto al asesoramiento e intervención personal, académico y vocacional-profesional, esta presente en todos los centros y constituye el grueso de las demandas y las actuaciones.
- Los servicios parecen compartir objetivos similares, si bien los enfoques, planteamientos y metodologías concretos de sus actuaciones son diversos.
- Existen centros y servicios en los que se atienden específicamente las necesidades específicas derivadas de una condición de discapacidad. Sus competencias y dependencias se encuentran difuminadas en el ámbito de las universidades españolas en diferentes vicerrectorados desde el de estudios y/o estudiantes al de asuntos sociales. Con la finalidad de homogeneizar y normalizar su intervención como ocurre en los niveles de enseñanza primaria y secundaria estas actividades deberían enmarcarse en un servicio general de ayuda a estudiantes universitarios.

## **5.2. POBLACION DIANA**

- Como población diana se asume a la Comunidad Universitaria, aunque el grueso de la demanda y la oferta se centra en el alumnado.
- Se han identificado dificultades por parte de varios centros para atender algunas necesidades, dadas las diferencias en organización/competencias entre Vicerrectorados y/o los servicios que los componen.

## **5.3. DISCIPLINAS**

- Los representantes reconocen las ventajas de adoptar una denominación integradora que otorgue identidad propia y que ayude a los potenciales usuarios a identificarnos. (Ej. "centros de apoyo...", "servicios universitarios...").
- Los representantes coinciden en la necesidad de definir un conjunto de términos compartidos que describan las funciones y actividades propias de estos servicios, que facilite la comunicación, el intercambio de experiencias y la creación de redes.
- Los representantes reconocen la diversidad de perfiles profesionales involucrados actualmente en los servicios (Ej. Psicopedagogos, psicólogos, pedagogos, trabajadores sociales, etc.) y la necesidad de una composición multidisciplinar de los mismos.

## **5.4. ESTRUCTURA**

- Se constata una gran diversidad en la organización interna y la dependencia orgánica de estos servicios (Ej. Vicerrectorados de estudiantes, Vicerrectorados de Extensión

Universitaria, Facultades de psicología, etc.), como resultado de procesos y coyunturas históricas, políticas e institucionales específicas de cada Universidad.

- También están de acuerdo todos los servicios en criticar la insuficiencia, precariedad, e inestabilidad del personal de los centros, lo cual impide por ejemplo el desarrollo de programas a medio y largo plazo.
- Se constata los múltiples tipos de relaciones laborales que vinculan a los responsables y trabajadores de estos servicios con la Universidad (PDI, contratados por obra y servicios, técnicos, funcionarios, colaboradores externos, becarios, etc.). En el caso del PDI se constata el escaso reconocimiento académico/docente de las actividades que realiza.
- Todos los servicios se muestran en contra del uso inadecuado de la figura del becario para la realización de tareas profesionales dentro de estos servicios.
- Acuerdo entre todos los centros sobre la necesidad de aumentar la estabilidad laboral para garantizar la integridad, continuidad, cobertura y calidad de los servicios que se prestan, y no depender así de la voluntad política del momento.
- Todos los centros se muestran de acuerdo con la necesidad de revisar la estructura (y función) de los servicios, debido a las nuevas necesidades integradas que conlleva el Proceso de Bolonia: docencia, formación, investigación y servicio.
- Los representantes muestran consenso sobre la necesidad de que estos servicios queden recogidos en las RPT's de cada Universidad, para consolidar en unos casos y garantizar en otros, la estructura y funcionamiento de los mismos.
- Los servicios coinciden en señalar la importancia de disponer de unas infraestructuras e instalaciones (Ej. Ubicación, acceso, etc.) que garanticen la privacidad, anonimato, confidencialidad, etc., de los usuarios.

## **5.5. FINANCIACION**

- Todos los servicios se financian total o parcialmente con fondos públicos aportados por la Universidad. La mayoría de los servicios tiene un carácter gratuito para los usuarios. Algunos servicios se benefician de ayudas regionales y municipales, o de otras fuentes de financiación.
- Acuerdo entre los servicios en la necesidad de que la financiación sea completamente pública, sin que esto excluya financiación privada para proyectos puntuales. (Ej. Convenios).

## **5.6. FUNCIONAMIENTO**

- Se constata el flujo irregular de las demandas a lo largo del curso académico, así como la variedad de estrategias que adoptan los servicios para responder adecuadamente a las listas de espera y/o a los picos de demanda. Ej. Aumentar el número de profesionales, cerrar lista de espera, recurrir a colaboradores, reducir número de sesiones, potenciar la atención en grupo, etc.
- Los representantes reconocen la complejidad y la dificultad que entraña el proceso de derivación a otros servicios internos y externos a la Universidad.
- Los servicios están de acuerdo en la necesidad de cooperación/colaboración con los colegios profesionales.

- Coincidencia entre los representantes de los servicios sobre la necesidad de cooperar más con otros servicios universitarios, así como crear redes dentro y/o fuera de la Universidad.

### 5.7. PROCESO DE BOLONIA

- Si el Proceso de Bolonia reconoce la importancia de atender las variables sociales y personales de alumnos y profesores para alcanzar una Universidad de calidad y excelencia, estos centros juegan un papel fundamental en la consecución de tales objetivos. Ej. Aprendizaje autónomo, planificación de la carrera, planificación curricular, etc., en el caso del alumno; Acción tutorial, métodos instruccionales y de evaluación alternativos, desarrollo profesional, etc., en el caso del profesor.
- La movilidad fomentada por el Proceso de Bolonia, pone al descubierto otras necesidades en nuevas poblaciones diana de estudiantes extranjeros y estudiantes nacionales en el extranjero, por lo que se hacen necesarias estrategias distintas de implementación de servicios vía correo electrónico, por ejemplo.
- Las necesidades de formación práctica en el nivel grado y particularmente en el nivel posgrado, refuerzan la importancia y la necesidad de estos servicios como centros de aprendizaje y capacitación profesional.
- Si la atención a la diversidad va a ser uno de los ejes de calidad y financiación para las Universidades en el futuro EEES, estos servicios están especialmente llamados a desarrollar y garantizar dicha atención.
- Importancia de actuar de manera preventiva frente a las dificultades y desafíos que plantea el EEES, fundamentalmente mediante el trabajo con los alumnos de nuevo ingreso en la Universidad.

### 5.8. PROPUESTAS

Todos los servicios se mostraron de acuerdo en:

1. Articular *grupos de trabajo* que avancen en los distintos frentes que tenemos abiertos. (Ej. Identificación de necesidades en alumnos y profesores, etc.).
2. Crear un *portal* que sirva de soporte a iniciativas y proyectos de colaboración, intercambio, investigación, y desarrollo de experiencias piloto.
3. Participar e integrarse en organizaciones y estructuras de carácter *internacional*, (Ej. FEDORA).
4. La conveniencia de crear una *asociación* de ámbito nacional, que promueva y lleve a cabo iniciativas y acciones que mejoren nuestra capacidad organizativa y de generar influencia. (Ej. El grupo de profesionales trabajando en atención a la discapacidad).
5. Se propone trasladar las conclusiones y acuerdos de la presente reunión a los *Rectores* de las distintas Universidades, así como a la *CRUE*.

### 5.9. COMPROMISOS

1. La Universidad Autónoma de Barcelona, muestra su disposición a organizar quizás para el

año próximo el IV Encuentro. Se propone igualmente la pertinencia de una estructura simbólica de la que formen parte el último centro organizador, el actual y el próximo.

2. Los representantes de las Universidades de Alicante y Autónoma de Barcelona, se comprometen a indagar en sus respectivas Universidades, la disponibilidad de fondos con los que plantear el diseño, realización y mantenimiento del portal de Universidades previsto, sobre este tipo de servicios y recursos.

3. En los próximos meses se avisará de las distintas reuniones internacionales previstas sobre el tema, y las posibilidades de acudir a estas reuniones de manera que pueda revertir posteriormente en este foro.

4. No se constituye formalmente ningún grupo de trabajo, aunque varios representantes se comprometen a mantener el contacto por correo electrónico y continuar así con el trabajo iniciado en este 3er Encuentro.

#### **5. 10. FIRMANTES** *(Por orden alfabético de Universidades asistentes)*

*Domingo Martínez Maciá, Patricia Soler Javaloy, Joaquina Murcia Rodríguez*

**Universidad de Alicante**

Centro de apoyo al estudiante

*Antonio Sánchez Palomino, Rosario Sabiote Pastor*

**Universidad de Almería**

Secretariado de asuntos sociales. Unidad de apoyo al estudiante con discapacidad

*Joaquín Álvarez Hernández, Mercedes Sicilia Molina, Isabel M. Aguilera Maldonado*

**Universidad de Almería**

Secretariado de orientación educativa y vocacional

*Mercedes Belinchón Carmona, Julia Sebastián Herranz*

**Universidad Autónoma de Madrid**

Centro de psicología aplicada

*Gabriel Chancel*

**Universidad Autónoma de Barcelona**

Unitat d'Asesorament Psicopedagògic (UAP)

*Adolfo Jarne Esparcia, María Forns Santacana, Judith Forns*

**Universidad de Barcelona**

Servicio de atención psicológica (SAP)

*Esperanza Marchena Consejero, Inmaculada Gómez Rodríguez, Rocío Villanego Chaza*

**Universidad de Cádiz**

Servicio de atención psicológica y pedagógica

*Guillermo Ballenato Prieto, Alfonso Fernández-Martos Abascal*

**Universidad Carlos III de Madrid**

Programa Integración Académica y Social (Ubicado dentro del servicio de información juvenil y actividades culturales y deportivas)

*Luis F. Cabeza González*

**Universidad de Castilla la Mancha**

Servicio de apoyo al estudiante con discapacidad.

*Javier Herruzo Cabrera, José A. Moriana Elvira, María José Osuna*

**Universidad de Córdoba**

Servicio de atención psicológica. Facultad de Ciencias de la Educación.

*María Barquilla Rol, Diana Arroyo Panadero*

**Universidad de Extremadura**

Unidad de atención a estudiantes con discapacidad.

*Joseph Freixa Serra*

**Universidad de Girona**

Centre d'informació i assessorament dels estudiants (CIAE)

*José L. Arco Tirado, Verónica Heilborn Díaz, Sagrario López Ortega*

**Universidad de Granada**

Gabinete Psicopedagógico. Vicerrectorado de Estudiantes.

*Dolors Forteza Corteza, José L. Ortego Hernando*

**Universidad Illes Balears**

Oficina universitaria de apoyo a estudiantes con necesidades especiales.

*Gabriel Díaz Jiménez*

**Universidad de Las Palmas**

Servicio de acción social y asesoramiento psicológico.

*Natalia Ramos, Miguel A. Rando Hurtado, Josefina Cano Marín*

**Universidad de Málaga**

Servicio de atención psicológica.

*Gemma Rodríguez Infante, Diego J. Luque Parra*

**Universidad de Málaga**

Servicio de apoyo al alumnado con discapacidad.

*Antonio Pérez Manzano*

**Universidad de Murcia**

Servicio de asesoramiento y orientación personal.

*Karmele Salaberria Irizar*

**Universidad del País vasco**

Servicio de psicología aplicada.

*Isabel Ferrer Bas*

**Universidad Politécnica de Cartagena**

Asesoría de programas especiales.

*Purificación Cánovas Sanchis*

**Universidad Politécnica de Valencia**

Instituto de ciencias de la educación.

*José Nieto Trinidad*

**Universidad de Salamanca**

Servicio de orientación al universitario.

*Javier F. Agrafojo*

**Universidad de Santiago de Compostela**

Oficina do voluntariado.

*Bienvenido Santiago Muñoz, Laura Lozano Cantos*

**Universidad de Sevilla**

Servicio de asistencia a la comunidad universitaria.

*Francisco Alcantud, M<sup>a</sup> Celeste Asensi Borrás, Isabel Dolz Cabo*

**Universidad de Valencia**

Delegación para la integración de personas con discapacidad.

*Elisa Múgica, Rosana Bellosta Asín*

**Universidad de Zaragoza**

Asesoría psicológica.



