

## **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

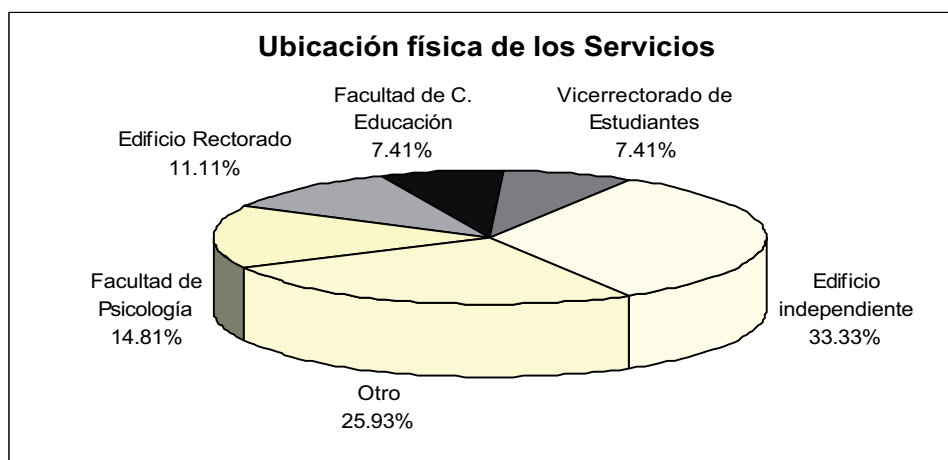
###### *Ubicación de los centros*

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 la 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

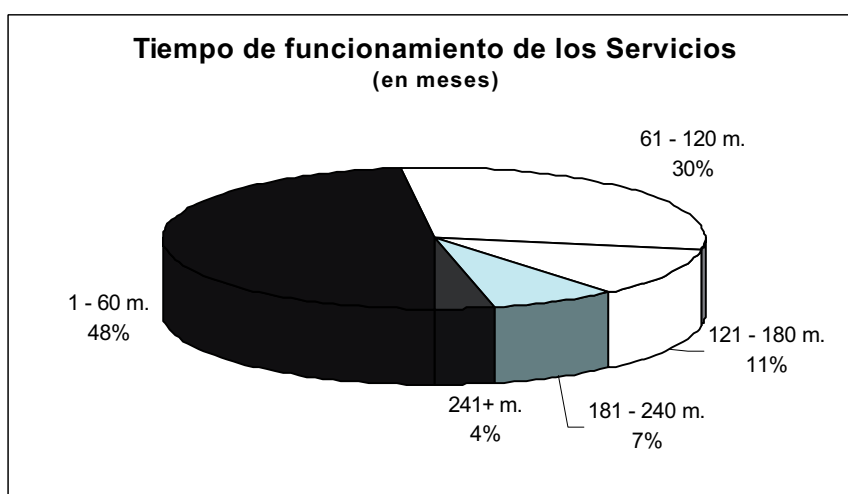
### **Tiempo de funcionamiento del centro**

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

Tipo de servicios	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.

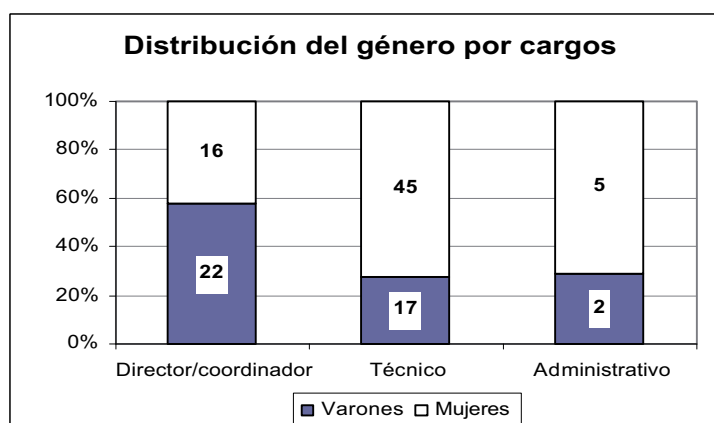
### ***Distribución del personal del centro en función del género***

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

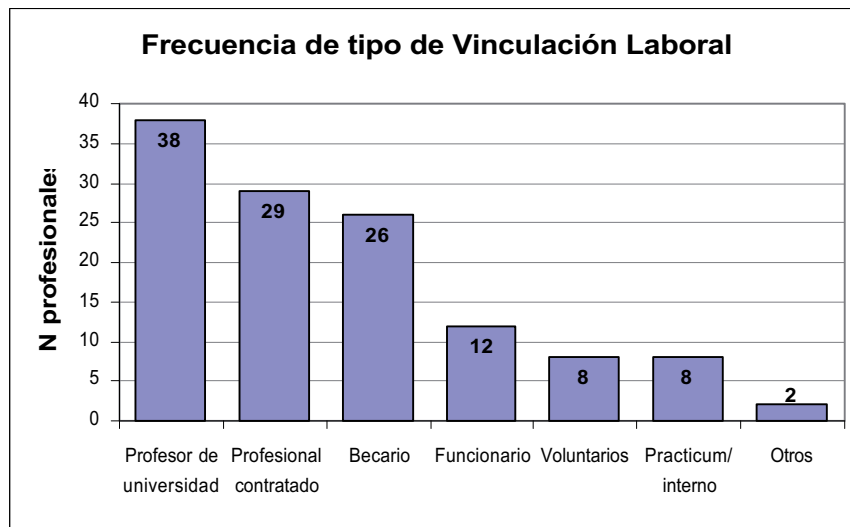
### ***Vinculación laboral del personal de los centros***

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

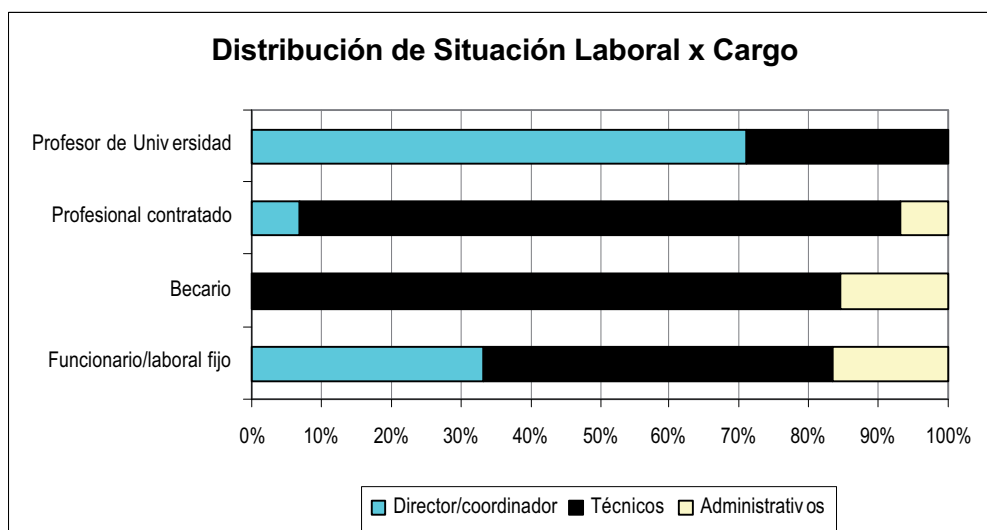


Si combinamos los datos disponibles sobre tipo de vinculación laboral por centros y distribución por cargos, nos encontramos con los datos que ofrece la Tabla 13 y el Gráfico 5, tanto en número de casos como en porcentajes de incidencia. El 71% de los profesores de Universidad ocupan cargos directivos 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
Ratio mínima	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
Ratio máxima	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.

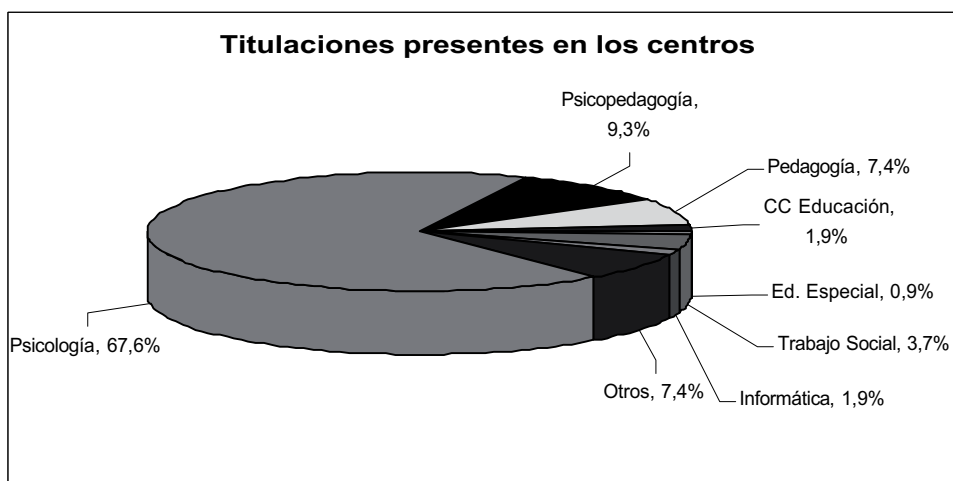
### **Profesionales del centro por área de Conocimiento**

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	35	26	18	12
Perdidos	3	3	8	0	
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 validos</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.