

## EL SERVICIO DE ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO (SAP) DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

## COUNSELING AND PSYCHOLOGICAL SERVICES (CAPS) AT THE CÁDIZ UNIVERSITY

ESPERANZA MARCHENA CONSEJERO\*, CAMILO RAPP GARCÍA\*, FEDERICO HERVÍAS ORTEGA\*,  
J. I. NAVARRO GUZMÁN\*\*, CONCEPCIÓN ALCALDE CUEVAS\*\*, MANUEL AGUILAR  
VILLAGRÁN\*\* e INMACULADA MENACHO JIMÉNEZ\*\*

Los autores pertenecen al \* Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica (SAP) y al \*\*Departamento de Psicología de la Universidad de Cádiz. Correspondencia: Facultad de Ciencias de la Educación. Campus de Pto Real, 11510 Cádiz (España). e-mail: sap@uca.es

### Resumen

El Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica (SAP) de la Universidad de Cádiz se creó en septiembre del 2004. Después de cinco cursos académicos de experiencia podemos hacer una descripción global y un análisis de las actividades desarrolladas en este periodo. Asimismo, planteamos la perspectiva de futuro dentro de los nuevos retos y cambios que se producen en el contexto universitario europeo.

### Palabras Clave

servicio de asesoramiento psicológico, intervención psicoeducativa, estudiantes universitarios

### Abstract

Counseling and Psychological Services (CAPS) at the University of Cádiz started in September 2004. After five academic years of experience we can make a comprehensive description and analysis of activities in this period. It also discussed the future expectations new challenges and changes at university system in Europe.

### Key Words

psychological counseling services, students, psychoeducational intervention, higher education.

## 1. Introducción

Los servicios de orientación universitaria surgen como una respuesta a las necesidades de los estudiantes en un contexto académico complejo; marcado, en estos últimos años, por profundos cambios tecnológicos y de aprendizaje. Estos servicios tienen cada vez más relevancia dentro del conjunto de la Universidad española, convirtiéndose en un indicador de calidad. En la actualidad, la existencia de dichos servicios depende de los equipos de gobierno universitarios, como resultado de procesos y coyunturas históricas, políticas e institucionales específicas de cada universidad. Las funciones y actividades que desarrollan presentan claras diferencias según las universidades, aunque de forma progresiva observamos algunas tendencias o características comunes (Vidal *et al.*, 2001; Arcos *et al.* 2005; Marchena *et al.* 2006; Sánchez García *et al.*, 2008; Vieira, 2008).

Mientras que en los niveles educativos no universitarios las correspondientes leyes de educación han articulado (de forma más o menos explícita) la orientación como un deber de las administraciones educativas, en el contexto universitario existe un vacío legal sobre la capacidad de los equipos de orientación universitaria para mejorar el paso de los estudiantes por la vida académica. En este sentido, Vidal *et al.* (2001) señalan que ninguna de las dos reformas legislativas universitarias propuestas en los últimos 20 años (LRU, 1983; LOU, 2001)<sup>1</sup>, incluyen análisis o previsiones dirigidas a crear y desarrollar servicios que atiendan las necesidades psicopedagógicas del universitario. En el ámbito Europeo, desde el Forum Européen de l'Orientation Académique (FEDORA), las nuevas tendencias se dirigen cada vez más hacia las actuaciones preventivas más que correctivas, así como a plantear el equilibrio de relaciones entre la orientación académica, profesional y personal. A nivel nacional, la celebración de los diferentes Encuentros de Servicios de Atención Psicológica y Pedagógica Universitaria (ESP-PU) desde 1996 (Málaga, 1996 y 2000; Granada, 2006; Barcelona, 2007 y Cádiz, 2008) está re-

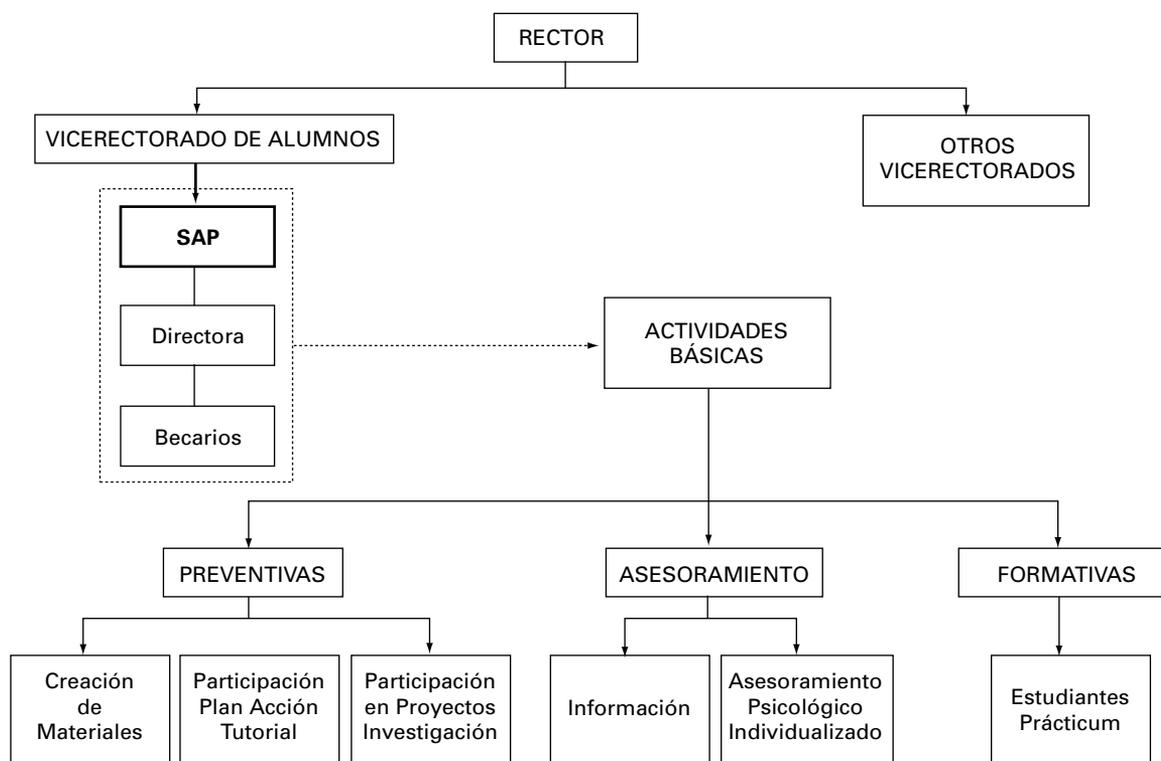
sultando una oportunidad de consolidar la identidad y las funciones de estos servicios, además de fomentar el establecimiento de diversas líneas de trabajo, y favorecer los nexos de unión entre los diferentes equipos de profesionales que trabajan dentro del ámbito de la orientación universitaria.

Como señalan algunos autores (Gavino, 1997; Salmerón, 2001, Vidal *et al.*, 2001; Arco *et al.*, 2004), si se analizan los diversos servicios de orientación existentes en la actualidad, se puede hablar de dos tipos diferenciados. El primero, el más generalizado, tiene funciones de información y orientación sobre aspectos de carácter vocacional o profesional, en clara conexión con el mundo del trabajo, como es el caso de los *Career Services* británicos. El segundo tipo, de orientación psicológica, presta funciones de ayuda individualizada en la resolución de problemas personales y académicos. Son los *Counseling Center* con claros paralelismos con los de las universidades norteamericanas.

El Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica (SAP) de la Universidad de Cádiz se creó en el año 2004 promovido por la Dirección General de Servicios y Acción Solidaria, con el principal objetivo de dar un servicio de información, orientación académica y asesoramiento personal. Durante el primer año de funcionamiento, aprendimos de servicios similares, tanto nacionales como extranjeros, cuyo funcionamiento durante años se ha consolidado y les ha hecho imprescindibles dentro de la universidad a la que pertenecen. Desde septiembre de 2007, nuestro servicio depende del Vicerrectorado de Alumnos de la UCA, y su estructura (ver figura 1) está formada por cuatro profesionales con un perfil relacionado con las áreas de Psicología y Psicopedagogía. Uno ocupa el cargo de dirección y se encuentra vinculado con la universidad como PDI compartiendo la dirección del servicio con sus tareas docentes e investigadoras. El resto son becarios de investigación o de prácticas de empresa, a tiempo completo, con tareas de orientación y asesoramiento psicopedagógico. El SAP se encuentra ubicado en la Facultad de Ciencias de Educación, disponiendo de in-

<sup>1</sup> LRU: Ley Orgánica de Reforma Universitaria de 25 de agosto 1983 (BOE número, de 1 de septiembre).  
LOU: Ley Orgánica de Universidades, de 21 de diciembre de 6/2001 (BOE número 307, de 24 de diciembre).

**Figura 1. Organigrama del SAP. Universidad de Cádiz. Curso 2008/2009.**



fraestructura e instalaciones básicas, con una oficina principal de atención al alumnado y un despacho acondicionado para llevar a cabo sesiones individualizadas, garantizando la privacidad, anonimato y confidencialidad de los usuarios.

En este artículo presentamos un estudio descriptivo de las actividades y funciones del Servicio Atención Psicológica de la Universidad de Cádiz. El trabajo se ha llevado a cabo a través de las memorias de actuación de cinco cursos académicos consecutivos hasta la actualidad (desde el 1 de octubre del 2004 hasta el 28 de febrero de 2009). Este periodo nos parece un tiempo razonable para evaluar los avances obtenidos, así como para trazar algunas líneas necesarias para el desarrollo futuro del servicio. Se parte de un diseño metodológico de tipo descriptivo longitudinal, basado en el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, y centrado en la obtención de una visión global comparativa de las funciones y actividades desarrolladas a lo largo de este tiempo.

## 2. Método

### *Ámbitos de intervención, destinatarios y recursos humanos*

Los ámbitos de actuación del SAP en colaboración con otros servicios o instituciones no universitarias, se centran en tres niveles diferenciales: **prevención primaria** (acciones dirigidas a la comunidad en su conjunto para evitar o reducir problemas de tipo psicológico o pedagógico; p.e.: creación y difusión de materiales de orientación sobre «Hábitos y técnicas de estudio», «Control de la ansiedad ante los exámenes», «Programa de Tutoría entre iguales», «Programa de Prevención de las Drogodependencias»...), **secundaria** (actividades encaminadas a reducir la duración de un problema específico, realizando su evaluación y asesoramiento efectivo; p.e.: asesoramiento e información individualizada a los estudiantes que lo solicitan, «Talleres de orientación para los jóvenes que presentan algún tipo de desajuste en

**Tabla 1. Ámbitos de intervención y número de participantes. Comparativa entre el tipo de actividades realizadas, número de estudiantes participantes y porcentajes en función de la actividad en los diferentes cursos académicos.**

Actividades	Número de estudiantes participantes por curso										Total	
	2004/2005		2005/2006		2006/2007		2007/2008		2008/2009 <sup>1</sup>			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N	%
Programa de Tutorías entre Iguales	78	5,2	379	25,4	388	26,0	367	24,5	330	22,1	1492	31,7
Información académica general	859	29,6	725	24,9	636	21,9	372	12,8	310	10,6	2902	61,6
Asesoramiento Individualizado	42	22,2	35	18,5	45	23,8	46	24,3	21	11,1	189	4,01
Talleres Orientación	25	23,8	25	23,8	25	23,8	—	—	30	28,5	105	2,2
Estudiantes en Practicum	2	12,5	2	12,5	3	18,7	1		8	50,0	16	0,34
											<b>4704</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Hasta el 28 de febrero de 2009.

su actividad académica o personal») y **terciaria** (volcada en recuperar al máximo el potencial o las capacidades del estudiante, mejorando su calidad de vida universitaria, p.e: capacitación en técnicas psicológicas específicas o derivación a otros servicios comunitarios como p.e: los CPD). Las ofertas y demandas de actuación se ajustan prioritariamente al estamento de estudiantes. En la tabla 1 se expone con más detalle las actividades realizadas por el SAP y el número de estudiantes que participaron en los diferentes cursos académicos:

A lo largo de estos cinco cursos se ha atendido un total de 4704 estudiantes. De estos, 1492 (31,7%) han participado en el programa de Tutoría entre Iguales, 2902 (61,6%) han solicitado información sobre algún aspecto de la vida universitaria, 189 (4,01%) se han atendido en asesoramiento individualizado, 105 (2,2%) han recibido formación en talleres específicos y 16 (0,3%) han asistido al servicio para cubrir su formación en el practicum de Psicopedagogía y en el posgrado de Psicología de la Educación. Observamos que durante los tres primeros cursos (2004/2005, 2005/2006 y 2006/2007) el servicio tiene una dedicación alta a las actividades de información académica general 29,6%, 24,9%

y 21,9% respectivamente. Por otro lado, está aumentando progresivamente a lo largo de estos cinco cursos la participación en el programa de Tutoría entre Iguales (de 5,2% a 22,1 %) y la demanda de asesoramiento individualizado (de 22,2% a 24,3%). Hay que señalar que el SAP funciona en ciertas actividades desde un *modelo de servicios*, siendo el usuario el que acude a solicitar ayuda o asesoramiento, es el caso de las actividades de información académica general y del asesoramiento individualizado.

Al mismo tiempo, el SAP atiende otros ámbitos de actuación complementarios a las actividades mencionadas. Entre ellas destacamos la creación de materiales divulgativos (p.e.: Ansiedad en épocas de exámenes, Técnicas de estudio, Uso y abuso de drogas), participación en proyectos de investigación (p.e.: Prevención del consumo de drogas en la Universidad, Puesta en marcha de los sistemas de orientación, acogida y apoyo al aprendizaje de los alumnos en los nuevos títulos de Grado de la UCA), realización de jornadas, como: «Prevención de la violencia de género en parejas jóvenes», producción científica y formación de estudiantes en prácticum de Psicopedagogía y el posgrado de Psicología de la Educación en contextos de riesgo.

**Tabla 2. Otros ámbitos de actuación. Comparativa entre el número de actividades realizadas durante los diferentes cursos académicos.**

Actividades	Número por curso					Total
	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009 <sup>1</sup>	
	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	
Creación de materiales divulgativos	0	2	2	3	5	12
Participación en Proyectos de Investigación	0	1	0	2	3	6
Realización de Jornadas	1	1	—	1	1	4
Producción científica (artículos, ponencias, comunicaciones, ...)	0	5	3	15	3	26
Estudiantes en Practicum	2	2	3	1	8	15

<sup>1</sup> Hasta el 28 de febrero de 2009.

Como muestra la tabla 2, las actuaciones más frecuentes corresponden a la creación de materiales (12 folletos de orientación psicopedagógica), producción científica (26 artículos y comunicaciones presentadas a congresos) y a la formación de estudiantes en Prácticum (15 de la licenciatura de Psicopedagogía, Erasmus y posgrado). Nuestras actividades, a lo largo de estos años, se consolidan con el claro objetivo de optimizar los recursos psicológicos de los estudiantes universitarios, y así generar un mayor rendimiento en sus procesos de instrucción. En este sentido, aprovechando las herramientas que brindan las nuevas tecnologías, y con el objetivo de conocer el alcance de la página web del Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica (<http://www.uca.es/web/servicios/SAP>), desde el 13 de febrero de 2008 venimos utilizado

*Google Analytics*. El tráfico de visitas en nuestro sitio web ha sido de 7522 usuarios hasta el 28 de febrero de 2009.

El número de profesionales que integran la estructura organizativa del servicio se mantiene estable durante estos años (tabla 3); sin embargo, la precariedad e inestabilidad profesional de la mayoría de los integrantes se deriva de un inadecuado uso de la figura del becario para la realización de tareas técnicas dentro del servicio. Es necesario aumentar la estabilidad laboral para garantizar la integridad, continuidad, cobertura y calidad del SAP. Con respecto a la variable género, el femenino ha sido predominante en los tres primeros cursos, tanto en la dirección del servicio como en el resto de puestos.

**Tabla 3. Recursos Humanos del SAP. Número de profesionales por curso y género.**

Vinculación con la universidad	2004/2005		2005/2006		2006/2007		2007/2008		2008/2009	
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂
P.D.I.	1	—	1	—	1	—	1	—	1	—
Técnico (TP)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
Becario/a	2	—	3	—	1	1	1	2	1	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>—</b>	<b>4</b>	<b>—</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

## ***Instrumentos y procedimiento***

El SAP a lo largo de estos años de funcionamiento, además de la utilización de pruebas y material psicotécnico, ha ido recogiendo información de forma sistemática a través de diversas herramientas *ad hoc*, como cuestionarios o escalas tipo Lickert, que tienen como objetivo describir el grado de satisfacción de los usuarios con las actividades realizadas. Este conjunto de instrumentos nos permite evaluar la calidad del servicio y su repercusión en el ámbito universitario. A partir de ellos, se ha establecido un sistema de indicadores para medir el desempeño del SAP. Algunos de estos indicadores, sobre los cuales se hace un seguimiento continuado, son: número de demandas de información académica o profesional, número de asesoramientos individualizados, porcentaje de estudiantes que ha realizado acciones formativas, satisfacción con los programas y acciones desarrollados, satisfacción global con el servicio y satisfacción global con la atención del personal del SAP. A continuación se detallan, en la tabla 4, los instrumentos que hemos empleados para este trabajo.

**1. Registro de usuarios:** Consiste en un sistema de registro en el que se anotan los tipos de demandas de información (académica o profesional) que realiza el estudiante que acude o que se dirige al SAP, y la fecha. Tiene carácter anónimo y se cumplimenta por parte de los profesionales del servicio durante todo el curso académico en función de las consultas y peticiones efectuadas.

**2. Cuestionario de evaluación del taller de formación (Tutoría entre iguales):** Se trata de un cuestionario de opinión formado por 12 ítems que evalúa diferentes aspectos relacionados con el taller de formación recibido por los estudiantes inscritos en el programa de *Tutoría entre Iguales*. Es de carácter anónimo y se califica en función de la satisfacción y calidad de la información recibida.

**3. Cuestionario de evaluación dirigido al alumnado novel (Tutoría entre iguales):** Cuestionario formado por 9 ítems de respuesta de opción múltiple, dicotómica o de escala tipo Lickert de 1 a 7. Tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción del estudiante con el proyecto una vez finalizado el mismo, así como proponer mejoras para próximos proyectos. Es de carácter anónimo, aunque se incluye un registro donde el estudiante interesado en participar como compañero en una próxima edición puede señalar sus datos personales.

**4. Cuestionario evaluación dirigido al compañero/a (Tutoría entre iguales):** Cuestionario constituido por 8 ítems de respuesta de opción múltiple, dicotómica o de escala tipo Lickert de 1 a 7. Trata de conocer la satisfacción del estudiante con el proyecto una vez finalizado, así como posibles dificultades encontradas a lo largo de su ejecución.

**5. Ficha de acogida (Asesoramiento Individualizado):** Es un instrumento que recoge información sobre las diferentes áreas de la vida del estudiante que solicita atención individuali-

**Tabla 4. Instrumentos de evaluación de las actividades realizadas en el SAP. Cuestionarios y registros.**

	<b>Instrumento</b>	<b>Actividad relacionada</b>
1	Registro de usuarios	Consultas y demandas de información general del alumnado
2	Cuestionario de evaluación taller formación	Participación en el plan de acción tutorial de los centros: Tutorías entre Iguales
3	Cuestionario de evaluación programa novel	
4	Cuestionario evaluación programa compañero	
5	Ficha de acogida	Asesoramiento Individualizado
6	Cuestionario evaluación asesoramiento	
7	Evaluación del prácticum	Formativas (estudiantes en practicum)

zada, como sus datos personales, familiares, académicos, así como el motivo de la consulta. Es de carácter confidencial y supone la información básica que aporta el usuario para el acceso al SAP.

**6. Cuestionario de valoración del SAP (Asesoramiento Individualizado):** Registro para medir la satisfacción del estudiante con el asesoramiento recibido. Esta formado por 5 ítems con cuatro opciones de respuestas (bastante satisfactorio, satisfactorio, mejorable, no satisfactorio). Se valoran aspectos relacionados con la calidad de la información recibida, materiales ofrecidos, respuesta a las expectativas creadas y satisfacción con el profesional y el servicio. Además, presenta un ítem abierto para observaciones o comentarios personales. Se cumplimenta en la última sesión de asesoramiento individualizado.

**7. Evaluación del prácticum:** Cuestionario formado por 7 ítems tipo escala Lickert de 0 a 5 y con una pregunta abierta en la que se plan-

tean propuestas de mejora. Se recoge datos relacionados con las habilidades del estudiante antes de comenzar el practicum, la calidad de la supervisión y del desempeño realizado por el alumnado, el cumplimiento de sus expectativas, así como una valoración global. La información es personalizada y se cumplimenta una vez ha finalizado su periodo de practicum.

### 3. Resultados

#### 3.1. Consultas y demandas de información general del alumnado

El SAP atiende las consultas y demandas de información solicitadas por los usuarios, tanto presencial como por medio del correo electrónico o el teléfono (directas o indirectas). El alumnado acude al SAP con el propósito de informarse de todo cuanto rodea la vida académica.

**Tabla 5. Consultas y demandas de información del alumnado Frecuencia de consultas, demandas de información recibida en el SAP y porcentaje de atenciones en función del tipo de asesoramiento.**

Demandas/Consultas	2005/2006		2006/2007		2007/2008		2008/2009		Totales (por actividad)	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N	%
Información y difusión de propuesta de Cursos y Jornadas	249	37,5	248	37,4	108	16,2	58	8,7	663	100
Información sobre Planes de Estudios y Matriculación	175	40,2	124	28,5	52	11,9	84	19,3	435	100
Normativa UCA	22	10,7	38	18,5	85	41,4	60	29,2	205	100
Información sobre Campus Virtual	24	43,6	20	36,3	7	12,7	4	7,27	55	100
Información sobre Becas y Ayudas al estudio	76	32,9	90	38,9	30	12,9	35	15,1	231	100
Contactar con el profesorado universitario	49	44,1	33	29,7	16	14,4	13	11,7	111	100
Información sobre Servicios UCA	79	38,1	48	23,1	42	20,2	38	18,3	207	100
Materiales de ayuda al estudiante (horarios, búsqueda información de interés,...)	51	38,6	35	26,5	28	21,2	18	13,6	132	100
<b>Total</b>	<b>725</b>	<b>35,5</b>	<b>636</b>	<b>31,1</b>	<b>368</b>	<b>18,0</b>	<b>310</b>	<b>15,2</b>	<b>2039</b>	<b>100</b>

Las peticiones se distribuyen entre las siguientes consideraciones:

- Información sobre cursos, jornadas y otras actividades formativo-culturales, laborales y/o académicas relacionadas con las necesidades e intereses del estudiante. Propuestas de interés para mejorar su currículo.
- Información sobre becas y ayudas al estudio.
- Información sobre preinscripción y planes de estudio.
- Información sobre los servicios con los que cuenta la UCA y que están a disposición de los estudiantes que lo requieran, incluida la información acerca de nuestro Servicio.
- Informar sobre otros asuntos de interés, como: normativa de la universidad, campus virtual, cómo contactar con profesores, etc.

En la tabla 5 aparecen recogidos los distintos tipos de consultas y demandas de información más frecuentes durante los diferentes cursos académicos.

En la totalidad del periodo de estudio, excepto del primer año académico, el número de consultas y demandas de información (directas o indirectas) ha sido de 2039, siendo el porcentaje de 35,5%, 31,1% y 18% para el 2005/06, 2006/07 y 2007/08 respectivamente. Se observa, además, la existencia de una disminución progresiva de estas peticiones a través de los diferentes cursos académicos aunque se debe considerar que sólo disponemos de datos hasta el

28 de febrero del 2009, por lo que la información del último curso no es completa (15,2%). Aún así, en líneas generales, observamos que durante los cursos 2005/2006, 2006/2007 y 2007/2008 la «Información y difusión de propuestas de cursos y jornadas» y la «Información sobre planes de estudios y matriculación» son las demandas más solicitadas al SAP.

### 3.2. Tutoría entre iguales: Proyecto Compañero

La tutoría entre iguales o el denominado *Proyecto Compañero*, surge con el fin de facilitar al estudiante de primer curso de la Facultad de Ciencias de la Educación la integración y adaptación más rápida al contexto universitario por medio de la experiencia adquirida de compañeros y compañeras de cursos superiores.

La tabla 6 presenta los datos más relevantes sobre la cobertura que ha tenido el proyecto entre los estudiantes y que han cumplimentado los cuestionarios de evaluación (N=670) (Marchena y col., 2006; 2007).

A lo largo de los tres últimos cursos, el porcentaje de participantes *compañeros* (29,5%, 25,2% y 26,4%) y *noveles* (29,2%, 34,8% y 26,6%) se muestra equivalente.

El nivel de satisfacción del alumnado con el *Proyecto Compañero* (tabla 7) va aumentando a lo largo de los cursos 2005/2006, 2006/2007 y 2007/2008 (37,5%, 37,5% y 47,61% respectivamente para la opción de mucha satisfacción en el alumnado *compañero*). La misma tendencia se puede observar en el caso del grupo de nove-

**Tabla 6. Participantes en el Proyecto Compañero. Número de estudiantes que han participado en el Proyecto Compañero**

Participantes	2004/2005		2005/2006		2006/2007		2007/2008		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N	%
Alumnos compañeros	30	18,9	47	29,5	40	25,2	42	26,4	159	100
Alumnos noveles	48	9,4	149	29,2	178	34,8	136	26,6	511	100
<b>Total por curso</b>	<b>78</b>	<b>11,6</b>	<b>196</b>	<b>29,3</b>	<b>218</b>	<b>32,5</b>	<b>178</b>	<b>26,6</b>	<b>670</b>	<b>100</b>

**Tabla 7. Grado de satisfacción de los compañeros y noveles con respecto al Proyecto.**

	Grado de satisfacción	2004/2005		2005/2006		2006/2007		2007/2008		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N	%
Compañero	Poca	—	—	8	20,0	2	5,0	9	21,43	19	15,57
	Normal	—	—	17	42,5	23	57,5	13	30,95	53	43,44
	Mucha	—	—	15	37,5	15	37,5	20	47,61	50	40,98
<b>Total</b>		—	—	40	100	40	100	42	100	122	100
Novel	Poca	—	—	40	26,8	8	4,5	28	20,6	76	16,4
	Normal	—	—	53	35,6	50	28,1	27	19,9	130	28,1
	Mucha	—	—	56	37,6	120	67,4	81	59,6	257	55,5
<b>Total</b>		—	—	149	100	178	100	136	100	463	100
<b>Total participantes</b>										<b>592</b>	

les en la misma opción (37,6%, 67,4% y 59,6%). Para el curso 2004/2005 no constan datos.

La falta de información y el desconocimiento de los recursos que poseen de un medio que se les presenta totalmente nuevo, ha encontrado un remedio efectivo en un programa que se ha dirigido íntegramente a los alumnos de nuevo ingreso. Los diferentes servicios de los que se ha dado información dentro de este proyecto, han manifestado un incremento notable en la afluencia de estudiantes que han recurrido a ellos en demanda de sus necesidades, como es el caso de la Biblioteca del Campus de Pt.º Real, cuyos resultados destacan de manera importante. En este servicio de biblioteca, se venía desarrollando en cursos anteriores un plan de «Mesas de Acogidas» para los alumnos de primer curso de todo el campus universitario, cuyos resultados no eran todo lo deseable que se pretendía ni respondía al esfuerzo que, por parte del personal de la Biblioteca, se efectuaba, con el fin de formar y captar el interés e importancia del uso de este servicio como apoyo al estudio. Sin embargo, tras la formación realizada, en primer lugar, a los alumnos tutores y, posteriormente, a los alumnos noveles, la demanda de los distintos servicios de la biblioteca ha tenido un considerable incremento en relación a las estadísticas de cursos anteriores, especialmente el de formación. Tanto es así, que alumnos de cursos superiores que no han estado vinculados al Proyecto Compañero han demandado realizar sesiones del mismo

tipo, con la intención de conocer también los recursos de los que disponen en su universidad y que desconocen en su totalidad.

### 3.3. Asesoramiento Individualizado

El asesoramiento individualizado lo entendemos como un proceso de ayuda técnica que es solicitado por el estudiante universitario en situación de incertidumbre o de dificultad respecto a ciertas condiciones académicas o personales, en las que debe optar de algún modo, tomando una decisión o generando una alternativa más eficaz. Supone para el profesional del SAP estructurar sus actuaciones a partir de aportaciones científico-tecnológicas (desde una perspectiva cognitivo-conductual) y no a partir de «intuiciones». La función del asesor, es, por tanto, proporcionar información apropiada (o estrategias para su búsqueda) y pertinente en cada caso; y orientar al estudiante en el análisis y valoración de la misma. El asesoramiento psicológico y pedagógico, así entendido, puede, y debe considerarse como un proceso de solución de problemas, en el que el asesor colabora activamente guiando al estudiante en cada una de las fases: identificación y definición apropiada; búsqueda y selección de estrategias; análisis valorativo de cada una de las estrategias y adopción de la estrategia más adecuada al caso.

**Tabla 8. Atenciones individualizadas en el SAP (N.º de sesiones)**

	2004/2005		2005/2006		2006/2007		2007/2008		2008/2009		Totales	
	N.º	%	N	%								
Asesoramiento individualizado	42	18,1	35	15,1	45	19,4	46	19,9	63	27,2	<b>231</b>	<b>100</b>

Las actuaciones que se incluyen en el asesoramiento psicológico y pedagógico son:

- Atención, Orientación y Asesoramiento Psicológico sobre ansiedad ante los exámenes, motivación, autoestima, memoria, razonamiento, y diferentes habilidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su rendimiento académico.
- Atención, orientación y asesoramiento pedagógico relacionado con aspectos de carácter académico y estrategias de interés para mejorar su rendimiento y su currículo. Orientación sobre organización del tiempo, planificación de sus estudios y técnicas y estrategias de estudio.

En general, los usuarios demandan atenciones individualizadas en orientación académica y asesoramiento personal de manera conjunta. Las atenciones realizadas se distribuyen de la siguiente manera, en función del número de sesiones realizadas.

En los últimos dos cursos académicos (2006/2007 y 2007/2008) y lo que llevamos del 2008/2009, el porcentaje de asesoramiento individualizado aumenta sensiblemente 19,4%,

19,9% y 27,2%. Es necesario recordar que sólo disponemos de los datos parciales, hasta el 28 de febrero de 2009, para el año académico en curso (ver tabla 8).

**Tabla 9. Evaluación del SAP. Valoración media del SAP**

	Media *
Información recibida	4
Materiales ofrecidos	3,25
Respuesta a mis expectativas	3,75
Calidad del profesional	4
Calidad del servicio	3,75
<b>Total</b>	<b>3,75</b>

\* Sobre cinco puntos.

En la tabla 9 se recogen los valores correspondientes a la evaluación que de este servicio han hecho los propios usuarios. Los estudiantes valoran la «información recibida» y la «calidad de los profesionales» que atienden en el servicio con una puntuación media de 4 puntos sobre 5.

**Tabla 10. Perfil del alumnado en Prácticum**

	2004/2005		2005/2006		2006/2007		2007/2008		2008/2009		Totales	
	N.º	%										
<b>Titulación:</b>												
Psicopedagogía	2	18,1	2	18,1	2	18,1	1	9	4	36,3	<b>11</b>	<b>100</b>
Beca Erasmus	—	—	—	—	1	50	—	—	1	50	<b>2</b>	<b>100</b>
Posgrado	—	—	—	—	—	—	—	—	3	100	<b>3</b>	
<b>Sistema de elección:</b>												
Propia decisión o interés	2	22,2	2	22,2	—	—	—	—	5	55,5	<b>9</b>	<b>50</b>
Asignación directa	—	—	—	—	3	42,8	1	14,2	3	42,8	<b>7</b>	<b>50</b>

**Tabla 11. Resultados evaluación del Prácticum, utilizando una escala de 0 (Nada) a 5 (Mucho).**

Criterios evaluados	2006/2007	2007/2008	Totales
	Promedio	Promedio	Promedio
Disponía de habilidades previas necesaria	3	3	3
Ayudó a desarrollar competencias y habilidades	4,33	5	4,66
Has contado con los recursos personales y materiales suficientes	4,33	5	4,66
Calidad de la supervisión	4,33	5	4,66
Calidad de tu desempeño	3,66	4	3,83
Cumplimiento de expectativas	3,33	5	4,16
Valoración global	4	5	4,5

### 3.4. Alumnos en Practicum

Al estar ubicados dentro de la Facultad de Ciencias de la Educación, y al contar con personal docente e investigador del propio centro, ofrecemos la posibilidad de poder realizar el practicum de la titulación de Psicopedagogía en el SAP. En la siguiente tabla se recoge un resumen del perfil del alumno en prácticas, así como las tareas desempeñadas durante ese tiempo:

De los 16 estudiantes que han realizado el practicum durante estos cursos en el SAP, 12 pertenecen a la licenciatura de Psicopedagogía, 1 participó como estudiante Erasmus, y 3 del curso de posgrado. La tabla 11 expone la opinión de los estudiantes en prácticum de los cursos 2006/2007 y 2007/2008 con las tareas realizadas en el SAP (no constan datos de los cursos anteriores por no disponer del cuestionario de valoración). En general, el nivel de satisfacción es alto (entre 3 y 4,6 en una escala de 5) en todos los criterios evaluados.

## 4. Conclusiones

El estudio realizado permite detectar ciertas características básicas que ayudan a describir a grandes rasgos el SAP de la UCA. No obstante, es un servicio nuevo en vía de desarrollo y

consolidación; que requiere un gran esfuerzo por parte de los profesionales que lo integran y una voluntad política que garantice su futuro.

Destacamos que la estructura del SAP se mantiene estable en cuanto a la cantidad de profesionales que la forma a lo largo del periodo estudiado; sin embargo, esta sujeta a una precariedad en el reconocimiento de las funciones que ejecutan la mayoría de los técnicos del servicio. En este sentido, la inestabilidad observada es fruto de la carencia de una normativa que, a modo de lo que sucede en los niveles educativos precedentes, por un lado reconozca la necesidad de la orientación y, por otro, regule su ejercicio o, al menos, lo establezca como necesario (Sánchez García et al. 2008, p.347).

Desde su creación las funciones del SAP tiene un importante componente de actividad relacionada con la orientación personal en el nivel de prevención primaria y secundaria; así lo confirman nuestro estudio, en el que 4704 personas han participado en ellas, concretamente en el «Proyecto de tutoría entre iguales» (1492 estudiantes) y han sido atendidas en sus demandas de «Información académica» (2902 estudiantes). Si bien, observamos a lo largo de estos cinco cursos un cierto crecimiento en las actividades relacionadas con el «Asesoramiento Individualizado» (del 22,2% en el 2004/2005 al 24,3% en el 2007/2008) y con la «Coordinación

con otros servicios» universitarios, lo cual resulta positivo para la dinamización de los distintos programas que se llevan a cabo.

Las previsiones de la demanda consideramos irán en la dirección de incrementar la asistencia individualizada a juzgar por la evaluación de los datos longitudinales referidos. En este sentido, conviene también conocer cómo ha evolucionado la demanda en los últimos años en servicios con más tiempo de implantación en otras universidades. Se observa que la información general y la atención individual parecen ser los servicios más solicitados por los estudiantes. Si bien la atención a estas demandas depende de los recursos humanos disponibles, entendemos que se pueden prever una ampliación de las actividades sin comprometer la calidad asistencial.

Como señala Vieira (2008, pp.400-401), en el contexto actual de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior es necesario establecer un sistema de apoyo y orientación en las universidades que facilite al estudiante su ingreso, el desarrollo de sus capacidades en los ámbitos académico, profesional y personal, así como su inserción en el mercado laboral. Las universidades españolas en su camino hacia la *Convergencia Europea* están afrontando muchos cambios con vistas a facilitar la libre circulación de estudiantes, profesores universitarios y profesionales por toda Europa. Las nuevas formas de comunicación y organización de la sociedad demandan formación continuada en distintas habilidades y capacidades, como son la abstracción y elaboración de conocimientos; experimentar; comunicarse y trabajar en equipo; resolver problemas; manejar la incertidumbre; adaptarse al cambio, etc. En este sentido, servicios universitarios ya existentes, como es el caso de la Biblioteca Universitaria de la UCA, y otros de reciente creación, como es el Servicio de Atención Psicopedagógica (SAP), se están transformando en unidades estratégicas para ayudar y facilitar a los estudiantes y profesores a acceder, gestionar y utilizar la información en esta nueva Sociedad llamada «*del Conocimiento*». En otras palabras, sobre todos estos cambios subyace la necesidad de clarificar y redefinir las condiciones físicas, psicopedagógicas y tecnológicas del aprendizaje, de manera que se pueda aumentar el tiempo de trabajo efectivo, la varie-

dad y efectividad de estrategias y habilidades de estudio, motivar intrínsecamente a los estudiantes, favorecer la simulación como forma de aprender, exploración y comunicación de ideas, o la propia libertad personal. Es decir, optimizar los procesos de aprendizaje de manera que se consoliden las competencias personales y profesionales.

Dentro de este contexto, conocer las materias del currículo universitario va más allá de la estricta memorización. Necesitamos fomentar en los estudiantes un compromiso fuerte con habilidades para el aprendizaje, es decir, que puedan aplicarlas de manera flexible, en contextos diferentes al académico. Frente a la necesidad de crear el entorno óptimo para el desarrollo del nuevo currículum, establecido por la puesta en marcha del EEES y las necesidades de la sociedad actual, la convergencia europea —que propone nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje—, la convergencia de las tecnologías de la información —formatos y plataformas tecnológicas de información y comunicación que se unen— y la convergencia organizativa — que propone nuevas estructuras de gestión— son elementos interrelacionados que afectan el modo en se gestiona la biblioteca y la manera en que pone la información a disposición de sus usuarios. Estos cambios que afectan también a todos los ámbitos de la actividad universitaria, hacen que la biblioteca deba adaptar sus servicios a las nuevas necesidades de la docencia y el aprendizaje, planteándose en la UCA la dinamización y desarrollo de un nuevo modelo de biblioteca universitaria como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Este nuevo concepto de biblioteca universitaria junto con servicios como el nuestro, pretenden ayudar a la implementación curricular y, con ello, desarrollar las habilidades necesarias para comprender la información y aplicarla a las situaciones concretas del día a día. Las estrategias de aprendizaje son los procedimientos que un estudiante adquiere y emplea de manera intencional como un instrumento flexible, para aprender a aprender, solucionar problemas y responder a las demandas académicas de las diferentes materias.

De cara a futuros análisis, sería necesario profundizar en las características sociodemo-

gráficas de los estudiantes que han participado en todas nuestras actividades; en la calidad de los mecanismos de ayuda y, en la identificación y descripción de indicadores de calidad en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Asimismo, sería interesante analizar nuevas funciones relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación sobre los procesos de asesoramiento individualizados.

## 5. Referencias bibliográficas

- Arco, J. L., Fernández, F. D., Heilborn, V. y López, S. (2005). Demographic, academic and psychological profile of students attending counseling services at the University of Granada (Spain). *International Journal for the Advancement of Counselling*, 27(1), 71-85.
- Gavino, A. (1997). *Guía de ayuda al terapeuta cognitivo-conductual*. Madrid: Pirámide.
- Salmerón, H. (2001). Los Servicios de Orientación en la Universidad: procesos de creación y desarrollo. *Agora digital*, 2, 1-18.
- Sánchez, M. F., Guillamón, J. R., Ferrer, P., Villalba, E., Martín, A. M., & Pérez, J. C. (2008). Situación actual de los servicios de orientación universitaria: estudio descriptivo. *Revista de Educación*, 345, 329-352.
- Marchena, E., Chamorro, M.<sup>a</sup> C., Gómez, I. y Villanogo, R. (2006). *Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica (SAP). Memoria Anual Curso 2005/2006*. Universidad de Cádiz. [http://www.uca.es/web/servicios/SAP/que/documentos/memoria\\_anual\\_sap\\_2006](http://www.uca.es/web/servicios/SAP/que/documentos/memoria_anual_sap_2006).
- Marchena, E., Gómez, I., Hervías, F. y Galo, C. (2007). *Servicio de Atención Psicológica y Pedagógica (SAP). Memoria Anual Curso 2006/2007*. Universidad de Cádiz. [http://www.uca.es/web/servicios/SAP/que/documentos/Memoria\\_Anual\\_2006\\_2007.pdf](http://www.uca.es/web/servicios/SAP/que/documentos/Memoria_Anual_2006_2007.pdf)
- Vidal, F. J., Díez G. y Vieira M. J. (2001). *La oferta de los servicios de orientación en las universidades españolas: innovación y ajuste a las necesidades de la comunidad universitaria*. Informe de Investigación. Madrid: Dirección General de Universidades, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. <http://www3.unileon.es/dp/amide/inves/publi/Servori.pdf>.
- Vieira Aller, M. J. (2008). Criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario: revisión y propuesta. *Revista de Educación*, 345, 399-423.