



## INFORME SOBRE EL GABINETE PSICOPEDAGÓGICO

21 de junio de 2022

### Introducción

A lo largo de los últimos años se ha comenzado a tratar los problemas de salud mental como un asunto central y fundamental de nuestra sociedad, si bien no siempre ha tenido esta problemática una acogida sincera y receptiva por parte de las instituciones públicas, existiendo aún un enorme escepticismo y prejuicio social en torno a la salud mental.

Sin embargo, los datos reflejan verdaderos problemas de salud mental en nuestro país, especialmente relacionados con la población joven y universitaria. El suicidio se convirtió en 2021 en la primera causa de muerte no natural entre los jóvenes de 15 a 29 años en nuestro país, con un aumento del 250% de los casos.

Los especialistas, tanto en el ámbito profesional como en el investigador y docente, llevan años reclamando la introducción y ampliación de servicios de atención psicológica en el Sistema Universitario Español, habiendo sido esta demanda extendida a la representación estudiantil nacional en las reclamaciones de la próxima Ley Orgánica del Sistema Universitario.

Tanto es así que se han sucedido posicionamientos, mociones y solicitudes promovidas por diversos sectores que exponen la necesidad de mejorar los servicios de atención psicológica. Por citar algunos ejemplos, destacaremos el [Posicionamiento sobre las unidades de atención psicológica y promoción de la salud](#), propuesto por el Colectivo de Estudiantes de Psicología (CEP-PIE), la Asociación Española de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios (AESPPU) y la Conferencia de Decanos y Decanas de Psicología de las Universidades Españolas (CDPUE). Asimismo, la inclusión de unidades de atención psicológica, separadas de las psicopedagógicas, fue un acuerdo



unánime del Consejo de Estudiantes Universitario del Estado (CEUNE) en su penúltima sesión ordinaria, por medio de la moción presentada por la Rama de Ciencias de la Salud.

La Universidad de Alcalá, afortunadamente, se ha anticipado a estas necesidades, habiendo implantado desde hace años un Gabinete Psicopedagógico de atención totalmente gratuita para el estudiantado. Sin embargo, este sistema tan beneficioso para el estudiantado es en ocasiones visto con reticencias o prejuicios por parte de este sector de nuestra comunidad.

Es por ello por lo que nace este informe, a raíz de una encuesta general realizada a todo el estudiantado de nuestra universidad acerca de la difusión y calidad de los servicios del Gabinete, que permita continuar avanzando en la mejora de este servicio tan beneficioso para toda la comunidad universitaria.

Quedan por delante algunos retos que afrontar, como la ampliación de personal, la atención psicológica a estudiantes diferenciada de la pedagógica o el aumento de las acciones, la accesibilidad y la difusión del Gabinete.

Todas estas demandas deben venir amparadas por datos reales a partir de la experiencia de los usuarios del servicio, y es por ello que se plasman aquí los datos obtenidos junto con su interpretación y las propuestas de mejora de calidad de este servicio.

Continuemos construyendo entre todos y todas una Universidad de Alcalá mejor que siga a la vanguardia de la atención a su estudiantado y de la promoción de la salud en todas sus facetas.



## Caracterización general

El presente informe se ha difundido entre todo el estudiantado de la Universidad de Alcalá desde el equipo del Consejo de Estudiantes de la misma. Se envió al estudiantado a través de su correo institucional y la difusión de la plataforma Blackboard, y solamente fue posible rellenar el cuestionario con el correo institucional de el/la estudiante, con una única respuesta permitida.

Finalmente, tras unas semanas de plazo, rellenaron el cuestionario un total de 356 estudiantes, clasificados de la siguiente forma:

- 261 (73,32%) estudiantes no han acudido ni solicitado acudir al Gabinete.
- 28 (7,86%) estudiantes han solicitado acudir, pero aún no lo han hecho.
- 67 (18,82%) estudiantes han acudido al Gabinete.

Si bien la opinión más fundamentada, fruto de la necesidad del presente informe, corresponde al último grupo de estudiantes solamente, se contemplarán aquí los resultados de los tres grupos, a fin de poder valorar otros factores como la difusión y la visión externa del servicio, el tiempo de espera u otras valoraciones cualitativas.

Las preguntas realizadas a cada uno de los grupos han sido las siguientes:

### Estudiantes que no han acudido al Gabinete

- ¿Cuál es el motivo de que no hayan acudido? Opciones: «No necesito el servicio», «no conozco el servicio», «me han hablado mal de él» o «Creo que no podría ayudarme».
- ¿Sabrías cómo pedir una cita en el servicio?
- Valoración del 1 al 10 de su visión del servicio.



#### Estudiantes a la espera de cita en el Gabinete

- Valoración del 1 al 10 del tiempo de espera.
- Tiempo exacto de espera.
- Problemas detectados a la hora de pedir cita.
- Valoración del 1 al 10 de su visión del servicio.

#### Estudiantes que han acudido al servicio

- Segmentación entre quienes han dejado de ir y quienes siguen yendo
- Motivo por el que dejaron de acudir
- Valoración del servicio si siguen acudiendo
- Valoración del personal (Muy bien / Bien / Regular / Mal)
- Valoración del 1 al 5 del servicio del personal
- Aspectos positivos del servicio
- Aspectos negativos del servicio
- Valoración del 1 al 10 del tiempo entre citas
- Valoración del 1 al 10 hasta obtener la primera cita
- Tiempo de espera antes de la primera cita
- Problemas a la hora de solicitar el servicio
- Valoración del 1 al 10 del servicio

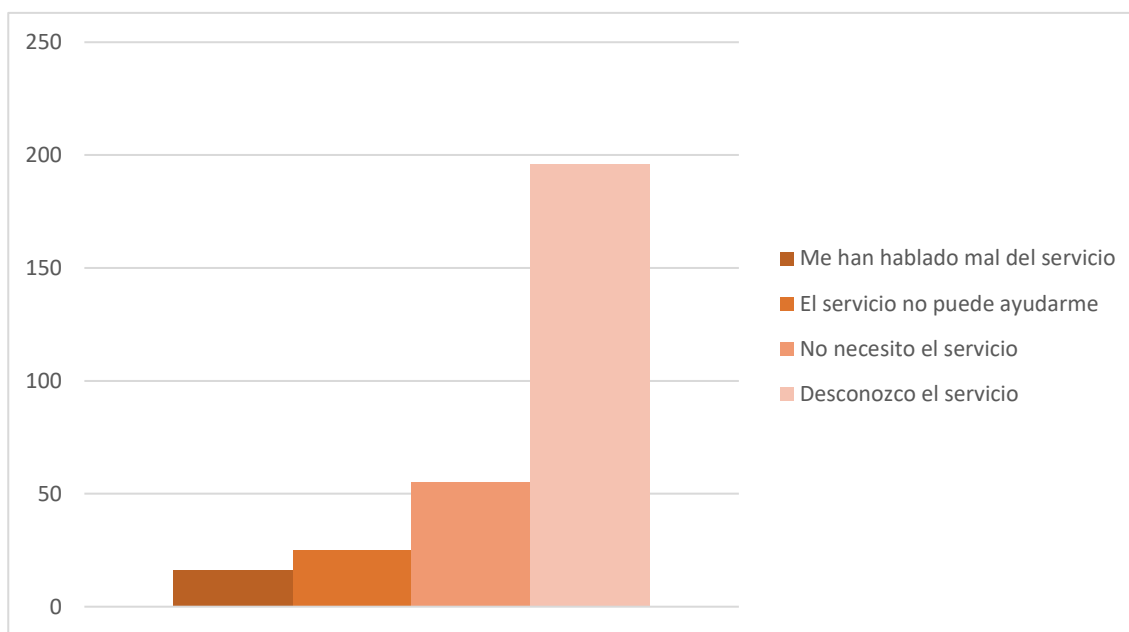


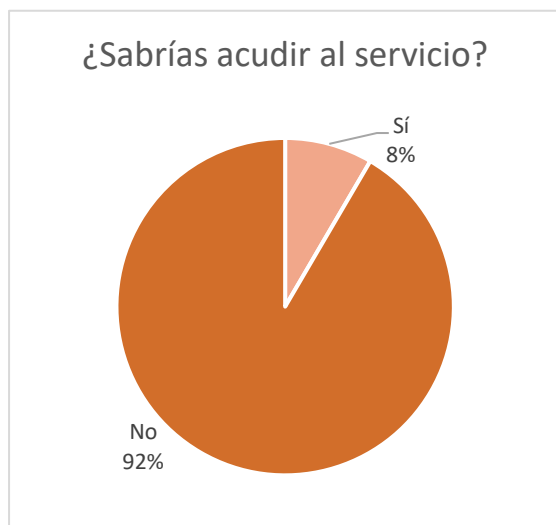
## 1. Estudiantes que no han acudido al Gabinete

Entre los estudiantes que nunca han acudido al Gabinete Psicopedagógico, encontramos preguntas que persiguen analizar por qué se ha dado esta inasistencia, así como la visión que tienen estos estudiantes del servicio de forma externa.

En cuanto a las causas de su inasistencia, solamente 25 (9,58%) estudiantes arguyen que consideran que el servicio no podría ayudarles. A 16 estudiantes les han hablado mal del servicio (6,25%). 55 estudiantes (15,45%) expresan que no necesitan el servicio.

La única causa en la que la mayoría coinciden es su desconocimiento del servicio, que expresan 196 estudiantes (55,06%). Esto sorprende dado que los estudiantes que han contestado la encuesta ya tienen un sesgo inicial, pues son más activos y leen las notificaciones que reciben (lo que les lleva a contestar este mismo cuestionario). Por tanto, consideramos este un problema importante.





Además, solamente 22 (8,37%) de ellos expresa que sabría pedir cita en el Gabinete, frente a 239 (91,63%) que no sabrían hacerlo. Consideramos que este dato es significativo y muestra, junto con el anterior, un desconocimiento generalizado del servicio por parte del estudiantado (que, aunque lo conozca, puede tener problemas al conocer su interfaz o sus formas de acceso).

De entre los comentarios cualitativos realizados por 64 estudiantes, podemos valorar que en más de 50 casos se alude al concepto deteriorado que tienen acerca del Gabinete como un servicio saturado e inaccesible. La mayoría incide en las largas listas de espera, el escaso número de personal o el difícil acceso tanto en su localización como de forma virtual.

Entre las propuestas que se dan a esta imagen, consideramos necesario que, de existir realmente esta saturación, se refuerce tanto el personal como el propio servicio con mayores recursos y, de no ser así, se expongan los datos que hagan mejorar la imagen del servicio para con el estudiantado.

Además, son propuestas interesantes del estudiantado fomentar la presencia del Gabinete en redes sociales y explicitar en la web los días de atención en cada uno de los campus, pues existe mucha desinformación al respecto, según comentan los y las estudiantes.

Como solución al problema, consideramos necesario hacer partícipe al estudiantado de este servicio, y desde el CEUAH se elaborará a principios del próximo curso una **campaña de vídeos informativos** por redes sociales sobre este servicio.

Además, consideramos fundamental que el servicio esté presente en todas las **actividades de difusión** de los servicios universitarios, como son a inicios de curso las Jornadas de Bienvenida o el "Welcome UAH".



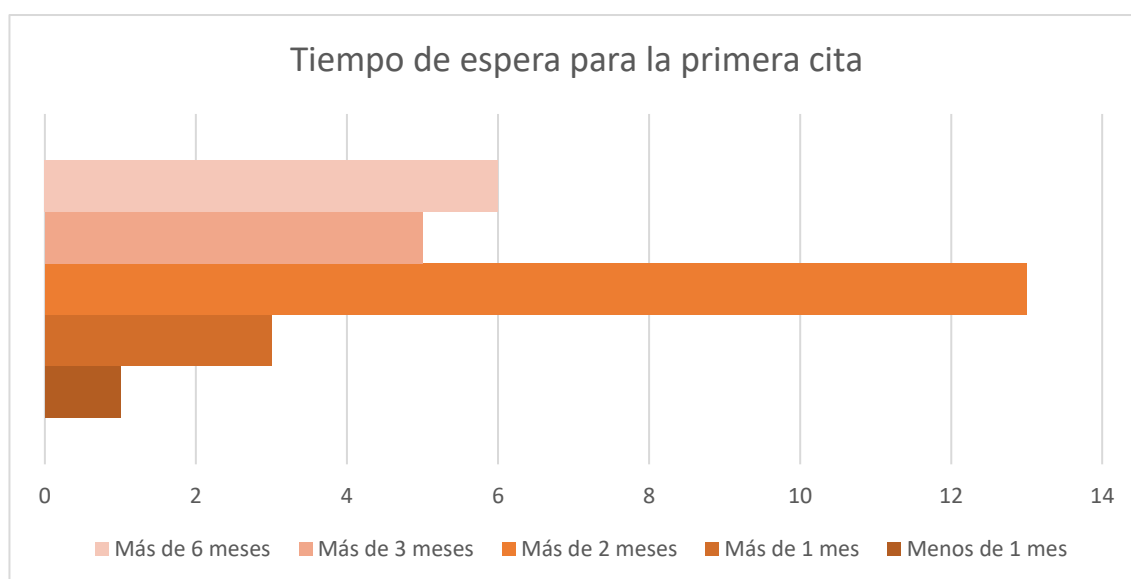
Aun con todo ello, la valoración media que realizan estos estudiantes acerca del servicio es de **7,03**, por lo que los entendemos concienciados al respecto de la importancia de la salud mental entre la comunidad universitaria.

## 2. Estudiantes a la espera de cita

Entre los estudiantes a la espera de cita, es interesante realizar un análisis del tiempo promedio de espera, así como de la valoración que dan al mismo.

La valoración media del tiempo de espera para estos estudiantes es preocupante por su baja puntuación, de **1,96** sobre 10. Esto incide también en su percepción del servicio en general, al que puntúan con un 5,68 de media, casi un punto y medio por debajo de los estudiantes que no han entrado en contacto con él.

Si analizamos de forma objetiva el **tiempo de espera** más allá de la percepción del estudiantado, observamos que solamente 1 (3,57%) estudiante lleva menos de un mes de espera, siendo 3 (10,71%) los que tienen un mes de espera, 13 (46,43%) más de dos meses, 5 (17,86%) más de tres meses de espera y 6 (21,43%) estudiantes que llevan más de medio año a la espera de noticias.





En cuanto a las incidencias a la hora de pedir una cita, 9 estudiantes (32,14%) comentan que, a pesar de considerar que rellenaron el formulario y realizaron todos los procesos adecuadamente, nadie se puso en contacto con ellos.

5 estudiantes (17,86%) comentan que no entendían el funcionamiento de la interfaz y tuvieron que solicitar ayuda. Además, algunos de ellos comentan que las citas en turno de tarde son inaccesibles y ello hace incompatible su asistencia con su turno de mañanas.

Estos datos, a falta de los siguientes que serán sin duda igualmente ilustrativos, nos muestran cómo el servicio de atención psicopedagógica se encuentra sobrepasado en cuanto a los plazos de espera para estudiantes, siendo inadmisibles que existan más de 6 meses de espera, sea cual sea el grado de urgencia de cada caso concreto. Por ello, se considera fundamental que **se refuerce el servicio ampliando horarios y personal**.

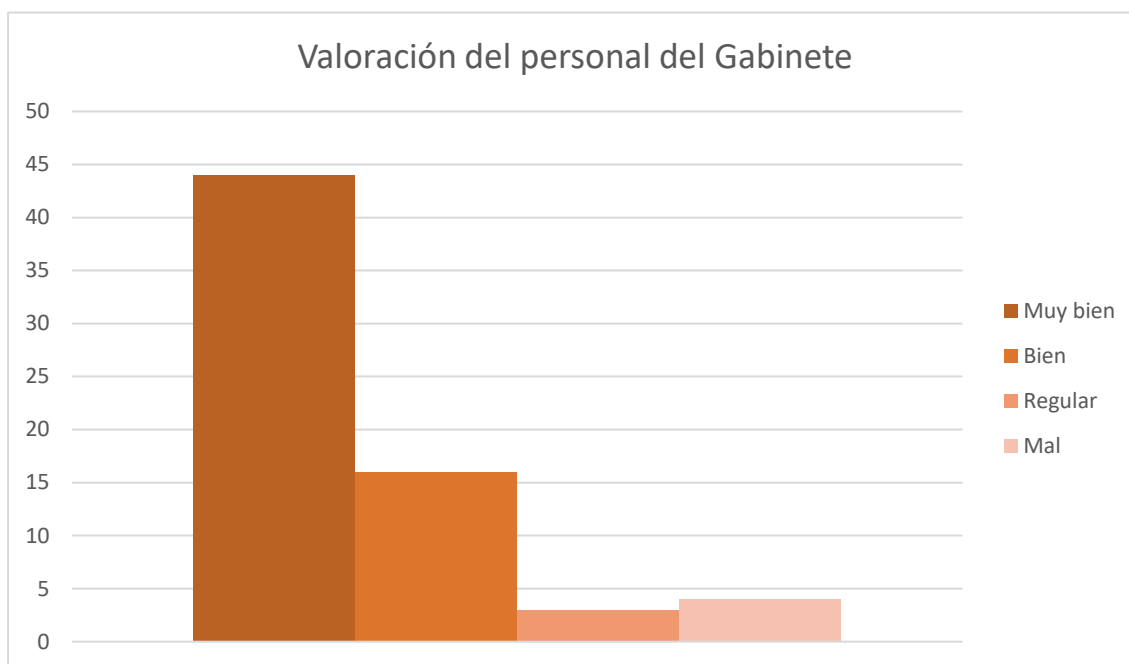
Además, se considera necesario, en la línea de lo anteriormente expuesto, facilitar tutoriales sobre cómo pedir una cita y enviar a todo estudiante que cumplimente estos formularios un correo que confirme su correcta recepción.

### 3. Estudiantes que acuden o han acudido al Gabinete

Entre los estudiantes que sí han hecho uso del servicio ofrecido del Gabinete Psicopedagógico, encontramos 24 de ellos que ya no acuden a las sesiones, frente a 43 que sí lo hacen. Sin embargo, se ha decidido no mantener un sesgo entre estos dos perfiles más allá de las preguntas inherentes a dicha condición (como por qué dejaron de acudir), puesto que la información y visión que obtienen del servicio es similar.

La valoración del personal del Gabinete se muestra en el siguiente gráfico:





Como vemos, la amplia mayoría del estudiantado que ha hecho uso del servicio valora positivamente la atención del personal, por lo que no consideramos que esto sea un problema. Es más, tanto en la valoración de aspectos positivos como en las valoraciones cualitativas se incide en numerosas ocasiones en el buen trato recibido y la enorme capacidad de estos trabajadores. Su valoración cuantitativa se sitúa en un **4,01** sobre 5.

Otros comentarios positivos que se expresan acerca del servicio son, por supuesto, su gratuidad, aunque en más del 95% de los comentarios analizados se hace mención expresa a la cercanía, atención y amabilidad de las psicólogas.

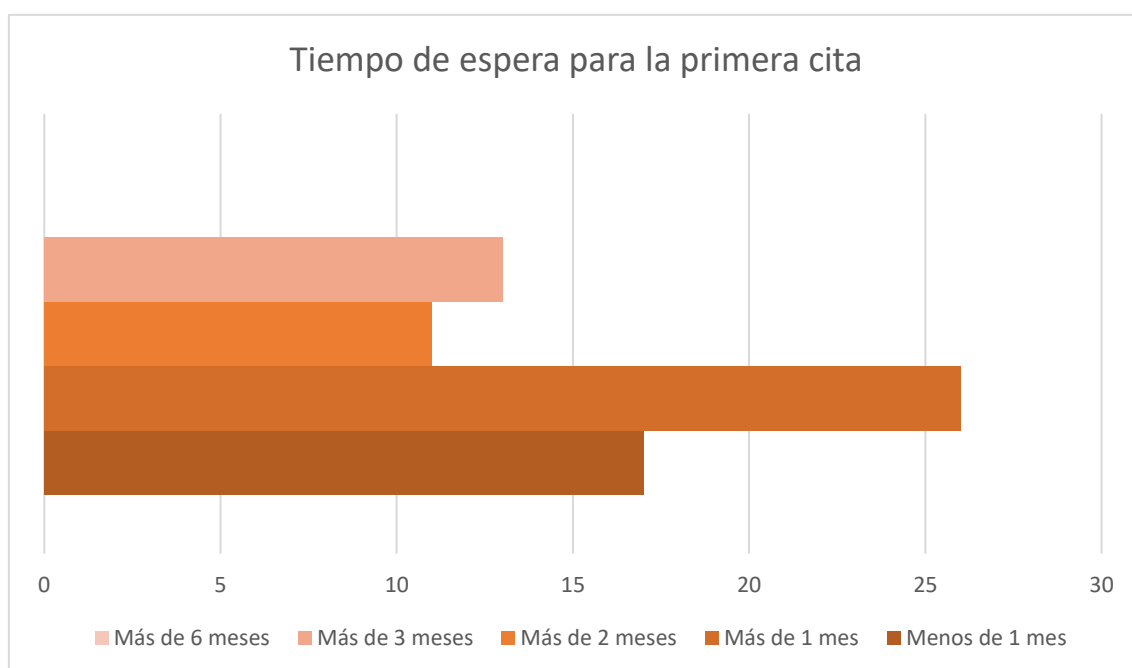
En cuanto a los principales aspectos negativos expuestos por el estudiantado, las demandas más repetidas son la corta duración de las sesiones así como el tiempo excesivo de espacio entre sesiones, la falta de difusión del servicio, la forma abrupta de finalización del seguimiento, el cambio recurrente de psicólogo (aunque justificado por la disponibilidad, contraproducente para el estudiante), y, de nuevo, la excesiva lista de espera y la falta de personal.



Todo ello hace que la visión general del Gabinete se valore en un **8,63** sobre 10, por lo que se entiende que los aspectos positivos prevalecen sobre los negativos.

De los 24 estudiantes que ya han dejado el servicio, 15 de ellos (62,5%) lo hicieron puesto que habían mejorado (a 12 se les recomendó desde el servicio y 3 lo hicieron por decisión propia), mientras que los 9 estudiantes restantes (37,5%) dejaron de acudir porque no les servían las sesiones.

En cuanto al tiempo de espera, encontramos dos valoraciones enfrentadas. Por un lado, el tiempo de espera antes de la primera sesión sigue el patrón del colectivo anterior. Se valora con un **4,94** sobre 10, y se muestran a continuación los tiempos de espera indicados:



Vemos que desaparece la espera de más de 6 meses, y se adelantan los tiempos con respecto al grupo anterior. Sin embargo, algunos tiempos de espera son igualmente excesivos.



Además, el lapso de tiempo entre sesiones supone también un problema (como se refleja en la mayoría de comentarios cualitativos). Sin embargo, no se percibe tan negativamente como la espera inicial, ascendiendo su valoración a un **6,19** sobre 10.

### Conclusiones

Por todos los datos expuestos anteriormente, consideramos necesarias las siguientes medidas en relación a la mejora de la calidad del servicio de atención psicopedagógica de la Universidad de Alcalá.

- Todas las acciones de este servicio deben seguir siendo siempre **totalmente gratuitas**.
- Se debe **reforzar el servicio con más personal**, lo que permita ampliar el horario de atención, disminuir la lista de espera y la espera entre sesiones, y realizar un seguimiento más personalizado del estudiantado.
- Reforzar el servicio para **posicionarlo en actividades, redes sociales y en la página web**, realizando campañas de difusión, estando presente en actividades de presentación y **facilitando tutoriales y explicaciones** acerca de los trámites que el estudiantado debe realizar. Sería útil incluso valorar un horario de atención para realizar estos trámites de forma presencial o por videoconferencia.
- **Ampliar el tipo de atención del servicio** para poder establecer valoraciones iniciales a todo tipo de problemas psicológicos y pedagógicos, ofrecer a los estudiantes recursos de atención en el lapso de tiempo hasta la derivación a la psicología clínica, e incluso la capacidad de derivación a la misma.



- Generar **iniciativas** dependientes del Gabinete Psicopedagógico que promuevan la participación del estudiantado, la salud mental, y que puedan servir como apoyo a su promoción, como ocurre en otras universidades del SUE.
- Por último, se considera fundamental para la buena praxis del Gabinete que exista un **servicio de atención inicial presencial**, puesto que muchos estudiantes se ven coartados de solicitar el servicio por las condiciones de acceso a la página web. Asimismo, es completamente necesario que se atienda a todos los estudiantes que lo solicitan al menos una ocasión presencialmente, para poder explicar detenidamente y con cercanía por qué deben solicitar otro tipo de ayudas y las posibilidades que tienen.