

SERVICIO DE PSICOLOGÍA APLICADA PSIKOLOGIAKO APLIKATUKO ZERBITZUA

MEMORIA 2014/2015



ÍNDICE

	Página
1 INTRODUCCIÓN	3
2 CONSULTAS RECIBIDAS EN EL CURSO 2014-2015	5
3 PERSONAS ATENDIDAS EN EL CURSO 2014-2015	7
4 TIPO DE USUARIO/A ATENDIDO/A EN EL CURSO 2014-2015	10
5 SITUACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS A LA FINALIZACIÓN DEL CURSO Y NÚMERO DE SESIONES REALIZADAS	12
6 IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA RELATIVA A LAS PERSONAS ATENDIDAS	15
7 CONSULTAS REALIZADAS POR DISTINTOS CENTROS Y CARGOS DE LA UPV/EHU	18
8 VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SPA/PAZ POR PARTE DE LOS/AS USUARIOS/AS	19
9 PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PRIMARIA (TALLER “Emociones y Comunicación”)	21
10 PROGRAMAS DE PREVENCIÓN SECUNDARIA (TALLERES “Gestión de la ansiedad y el estrés ante los exámenes”)	24

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Psicología Aplicada/Psikologiako Aplikatuko Zerbitzua (SPA/PAZ) de la UPV/EHU nace en el año 2002, vinculado en un primer momento a la Facultad de Psicología, y a partir de 2008, ligado funcionalmente al Vicerrectorado de Estudiantes.

Es un Servicio gratuito, en el que la asistencia psicológica la han realizado en sus inicios profesorado de la Facultad de Psicología con experiencia clínica, en un principio de manera totalmente voluntaria y desde el curso 2011/2012 con un reconocimiento en el PDA del profesorado.

El tipo de atención psicológica que se ofrece es el asesoramiento y orientación frente a dificultades psicológicas que repercuten en el desarrollo personal, la adaptación académica, el desempeño laboral, etc. En caso de que se objetive que una situación puede resolverse con una intervención psicoterapéutica de tiempo limitado (8-10 sesiones), ésta se lleva a cabo. Otras veces, después de estas sesiones de apoyo, contención y estructuración de la demanda, el caso es derivado hacia los Servicios públicos de Salud Mental o hacia profesionales expertos propuestos por los Colegios Oficiales de Psicólogos.

La Dirección del Servicio la realiza actualmente una profesora del Departamento de Procesos Psicológicos Básicos, psicóloga clínica, y en el curso 2013/2014 se contrataron dos psicólogas clínicas, una para prestar atención al Campus de Bizkaia (tanto en Leioa como en Bilbao), y otra para los Campus de Álava y Gipuzkoa.

El Servicio de Psicología Aplicada trabaja aspectos fundamentales para mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de las personas como son: el afrontamiento del estrés, la atención a las dificultades de índole psicológica, la orientación sexual, el manejo y la resolución de conflictos, las habilidades socio-emocionales y la prevención y reducción de los riesgos asociados al consumo de alcohol y otras drogas.

Así, las funciones del SPA/PAZ recogidas en el Reglamento General aprobado por Consejo de Gobierno de la UPV/EHU el 16 de mayo de 2012, son las siguientes:

a) Realizar *Programas de prevención primaria* en el ámbito de la Psicología, dirigidos al alumnado universitario. Esta prevención primaria está dirigida a evitar, en el ámbito académico, la aparición de problemas psicológicos, buscando la promoción de la salud general. Concretamente se trata de aumentar los recursos personales de las personas y fomentar conductas saludables que mejoren su calidad de vida.

b) Realizar *Programas de prevención secundaria* dirigidos al alumnado universitario. Este tipo de prevención está dirigida a disminuir las complicaciones en las primeras fases de un trastorno y a reducir la duración de las perturbaciones asociadas al mismo. La atención se dirige a la detección temprana de los casos o conductas de riesgo relacionadas con los problemas o trastornos, con el fin de modificarlos en la fase inicial.

c) Prestar asistencia psicológica al alumnado universitario que lo solicite. Dicha asistencia psicológica consistirá hasta un máximo de 8-10 sesiones que incluirán una valoración y primera impresión diagnóstica, información sobre la misma, orientación, apoyo, consejo y derivación si hiciera falta.

Toda la información pertinente del SPA/PAZ de la UPV/EHU se encuentra actualizada en la página web: www.ehu.es/web/servicio-psicologia-aplicada.

2. CONSULTAS RECIBIDAS EN EL CURSO 2014/2015

Durante este curso 2014/2015 se recibieron un total de 179 nuevas consultas.

En la tabla 1 se presenta la distribución por Campus (ver tabla 1).

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
CONSULTAS RECIBIDAS	34	62	83	179

Tabla 1. Número de consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

En cuanto a su distribución porcentual, se presenta en el gráfico 1 (ver gráfico 1).

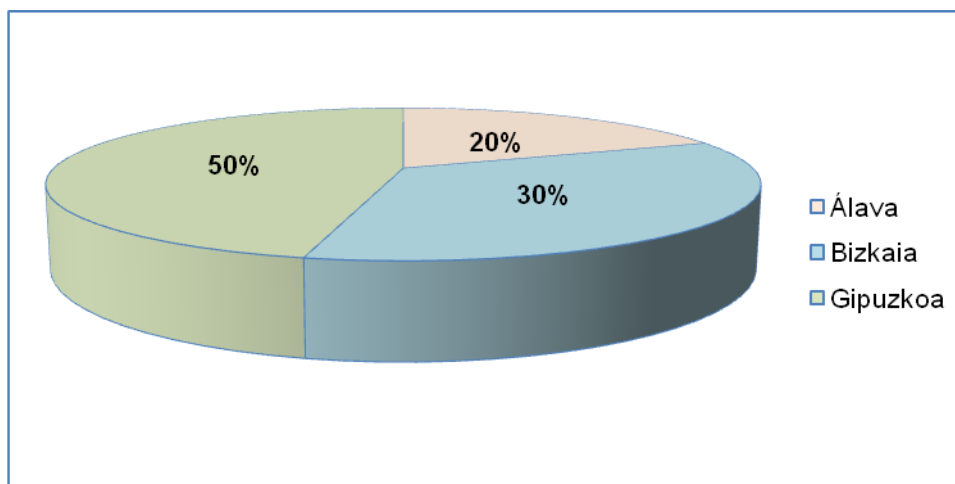


Gráfico 1: Distribución porcentual de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015, por Campus.

En el Campus de Bizkaia, las consultas se realizan tanto en Leioa como en Bilbao. El 83,87% de las consultas recibidas son atendidas en el Campus de Leioa, por lo que en esta Memoria, se presentarán unidos los datos de Leioa con los de Bilbao, considerandolos como pertenecientes al Campus de Bizkaia

Analizando la distribución por sexo, se observa que entre 7 y 8 de cada 10 personas que consultan con el SPA/PAZ, son mujeres. En la tabla 2 se presenta la distribución por sexos de estas 179 consultas recibidas (ver tabla 2).

	%	N
MUJERES	74,31	133
HOMBRES	25,69	46
TOTAL	100	179

Tabla 2. Distribución por sexo de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

Analizando la distribución por sexo y por Campus en las consultas recibidas, nos encontramos con los datos que se presentan en la tabla 3 (ver tabla 3)

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
MUJERES	24	44	65	133
HOMBRES	10	18	18	46
TOTAL	34	62	83	179

Tabla 3. Distribución por sexo y por Campus de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

En cuanto a la distribución porcentual por sexo y por Campus, se presenta en el gráfico 2 (ver gráfico 2).

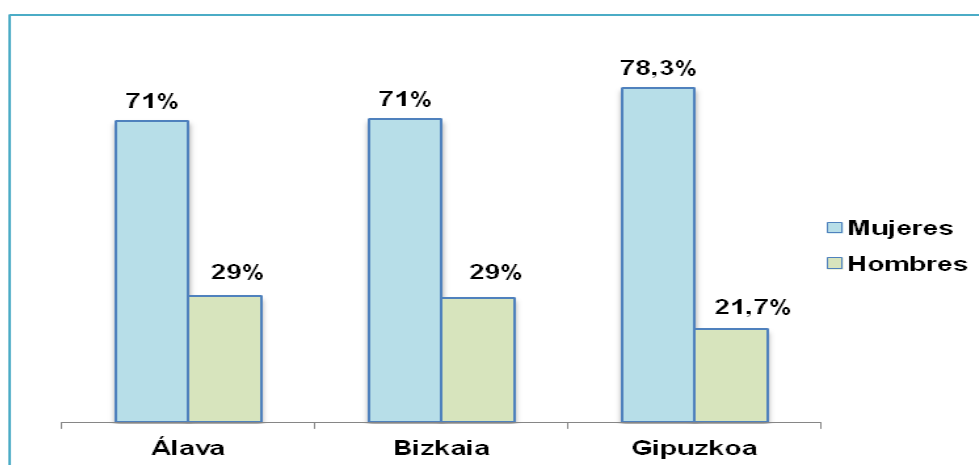


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo y Campus de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

3. PERSONAS ATENDIDAS EN EL CURSO 2014/2015

Durante este curso 2014/2015 se atendieron un total de 211 personas (que accedieron al Servicio por cualquiera de las vías establecidas: correo, teléfono, visita presencial, recomendación, etc.). La diferencia con el número de casos nuevos (179) se refiere a que en este apartado el cómputo ha incorporado los siguientes cambios:

a) Se añadieron 35 personas que continuaban con la atención iniciada el curso anterior: 8 del Campus de Álava, 8 de Bizkaia y 19 de Gipuzkoa.

b) Quedaron excluidos de los cálculos 6 casos de Álava y 1 de Gipuzkoa que, desde el cierre de la memoria anterior, no acudieron a las consultas ni respondieron a los correos electrónicos. Al comienzo de este curso 2014/2015 se les dio de baja.

c) Se restaron de los cálculos 3 casos que solicitaron consulta este curso 2014/2015 y que no acudieron a la primera entrevista: 2 en el Campus de Álava y 1 en el de Gipuzkoa. Dichas personas, contactadas por correo o telefónicamente, manifestaron su intención de no comenzar.

En la Tabla 4 se presenta la distribución por Campus de las personas atendidas en el curso 2014/2015 (ver tabla 4).

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
PERSONAS ATENDIDAS	40	70	101	211

Tabla 4. Nº de personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

En cuanto a su distribución porcentual, se presenta en el gráfico 3 (ver gráfico 3).

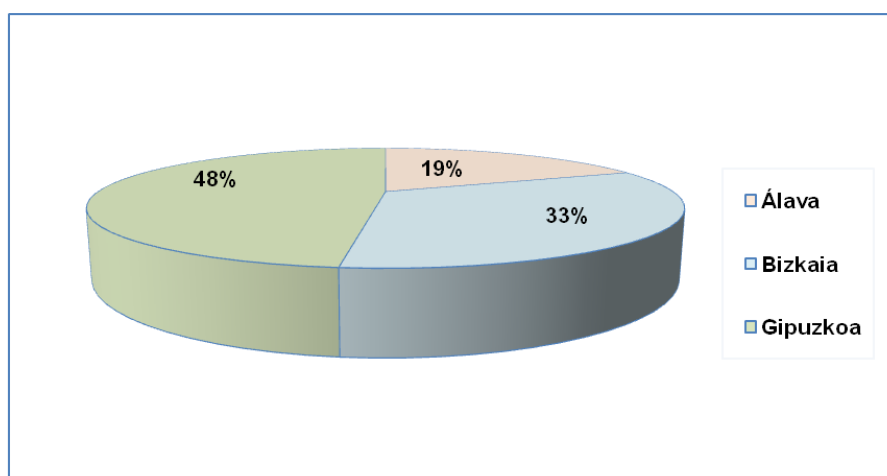


Gráfico 3: Distribución porcentual de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015, por Campus.

El alumnado es un colectivo de población joven fundamentalmente, aunque hay personas de mayor edad. En las siguientes tablas se presenta la edad media y el rango de edad por Campus y diferenciado por alumnado de Grado y Licenciatura y el alumnado de Postgrado y Doctorado (ver tablas 5 y 6).

	ÁLAVA (N=40)	BIZKAIA (N=70)	GIPUZKOA (N=101)	TOTAL
ALUMNADO GRADO / LICENCIATURA	N=26 (65%)	N=48 (68,6%)	N=83 (82,2%)	N=157
EDAD MEDIA	23,76	28,23	23,37	25,12
RANGO DE EDAD	18-64	18-55	17-51	17-64

Tabla 5: Edad media y rango de edad del alumnado de Grado y Licenciatura, por Campus.

	ÁLAVA (N=40)	BIZKAIA (N=70)	GIPUZKOA (N=101)	TOTAL
ALUMNADO POSTGRADO/DOCTORADO	N=3 (7,5%)	N=12 (17,1%)	N=7 (6,9%)	N=22
EDAD MEDIA	25,66	29,78	24,57	24,57
RANGO DE EDAD	25-27	20-40	22-28	22-28

Tabla 6: Edad media y rango de edad del Alumnado de Postgrado y Doctorado, por Campus.

Analizando la distribución por sexo, se encuentra el mismo patrón que entre las consultas recibidas, es decir que entre 7 y 8 de cada 10 personas atendidas, son mujeres.

En la tabla 7 se presenta la distribución por sexos de estas 211 personas atendidas (ver tabla 7).

	N	%
MUJERES	153	72,5
HOMBRES	58	27,48
TOTAL	211	100

Tabla 7. Distribución por sexo de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

Analizando la distribución por sexo y por Campus en las personas atendidas, se observan escasas diferencias entre los tres Campus que pueden estar debidas al tipo de titulaciones que se ofertan en cada uno (ver tabla 8).

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
MUJERES	28	48	77	153
HOMBRES	12	22	24	58
TOTAL	40	70	101	211

Tabla 8. Distribución por sexo y por Campus de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

En cuanto a la distribución porcentual por sexo y por Campus, se presenta en el gráfico 4 (ver gráfico 4).

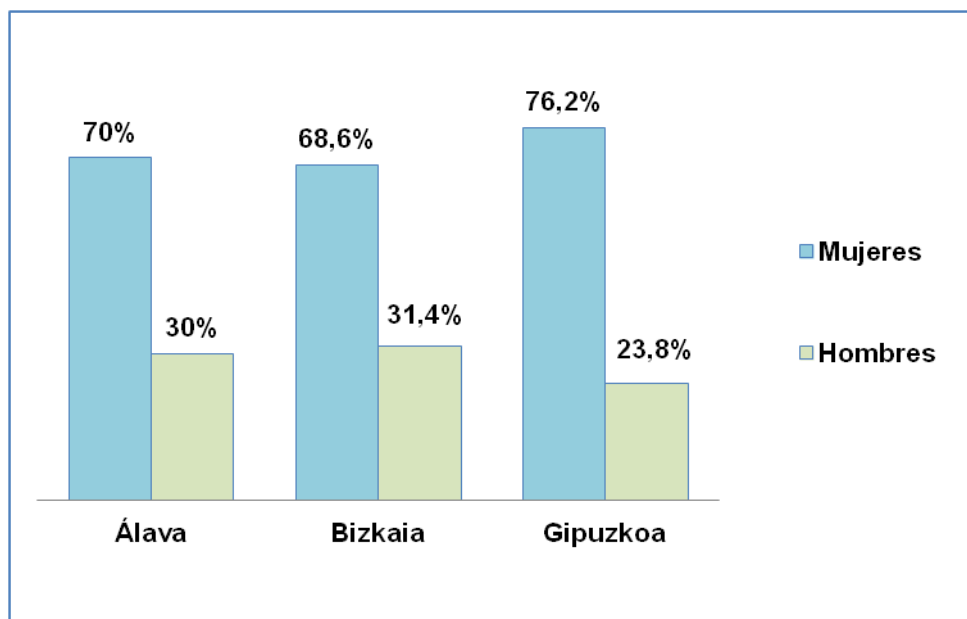


Gráfico 4. Distribución porcentual por sexo y Campus de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015.

4. TIPO DE USUARIO/A ATENDIDO/A EN EL CURSO 2014-2015

En el SPA/PAZ, como se ha señalado previamente, se atiende a toda la comunidad universitaria, aunque el alumnado es el colectivo que tiene mayor representación y es nuestra razón de ser (ver tabla 9).

TIPO DE USUARIO/A	
ALUMNADO DE GRADO/LICENCIATURA	157
ALUMNADO DE POSTGRADO/DOCTORADO	22
PAS	15
PDI	17
TOTAL	211

Tabla 9. Tipo de usuario/a atendido/a en el curso 2014/2015.

La distribución porcentual se refleja en el gráfico 5 (ver gráfico 5).

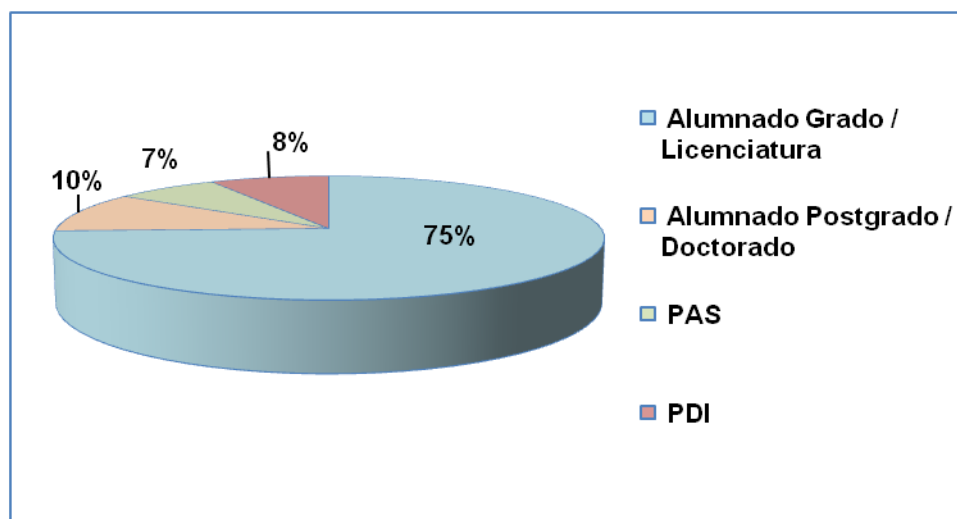


Gráfico 5. Distribución porcentual del tipo de usuario/a atendido/a en el curso 2014/2015.

El tipo de usuario/a atendido/a en el SPA/PAZ por Campus, se presenta en la tabla 10 (ver tabla 10) y su distribución porcentual en el Gráfico 6 (ver gráfico 6).

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
ALUMNADO GRADO/LICENCIATURA	26	48	83	157
ALUMNADO POSTGRADO/DOCTORADO	3	12	7	22
PAS	1	8	6	15
PDI	10	2	5	17
TOTAL	40	70	101	211

Tabla 10. Tipo de usuario/a atendido/a por Campus, en el curso 2014/2015.

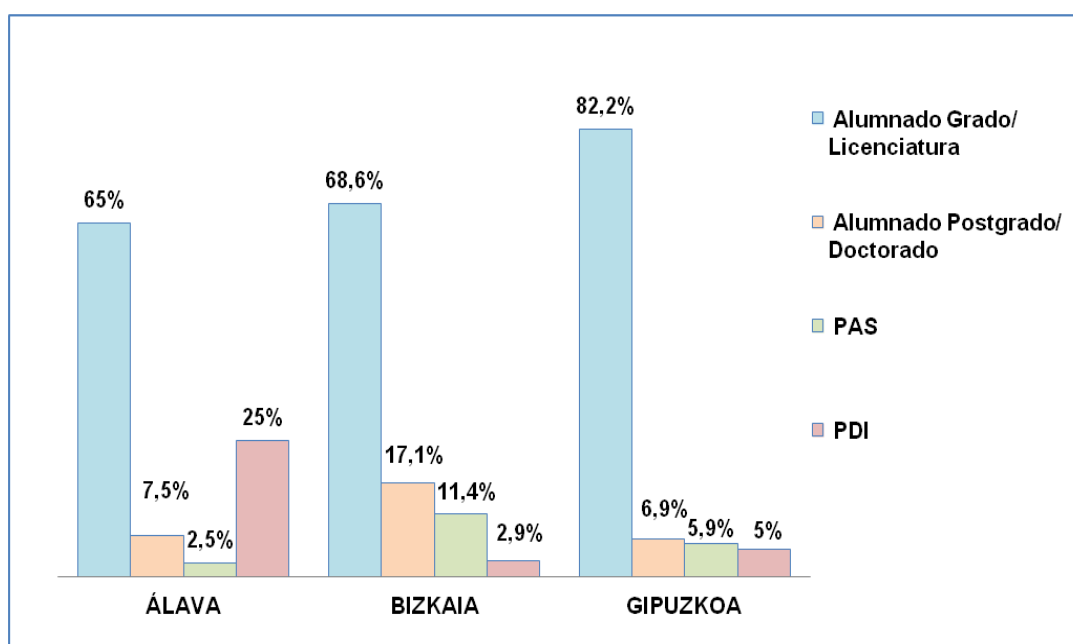


Gráfico 6. Distribución porcentual por tipo de usuario/a atendido/a por Campus en el curso 2014/2015.

5. SITUACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ A LA FINALIZACIÓN DEL CURSO 2014/2015, Y NÚMERO DE SESIONES REALIZADAS

El número de sesiones ofrecidas (establecidas por el Reglamento General del SPA/PAZ) es de 8 a 10, aunque a petición justificada de la terapeuta que atiende a cada persona, pueden ser aumentadas hasta un máximo de 15. No obstante, la mayor parte de las personas atendidas resuelven la situación que les ha hecho solicitar consulta en el lapso de tiempo prefijado.

La tabla 11 presenta el número de sesiones realizadas durante el curso 2014/2015 por Campus, así como la media de sesiones por persona atendida (ver tabla 11).

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Nº DE SESIONES REALIZADAS	181	442	355	978
MEDIA DE SESIONES POR PERSONA	4,52	6,31	3,51	4,63

Tabla 11: Número de sesiones realizadas y media de sesiones por persona atendida, por Campus en el curso 2014/2015.

Por otro lado, la situación (a la finalización del curso académico y momento de redacción de la presente Memoria) de las personas atendidas presenta varios escenarios:

- **En consulta:** Prosiguen las sesiones después del período vacacional de agosto
- **Alta terapéutica:** Finalización y cierre del proceso de consultas que motivó la demanda del/a usuario/a.
- **Alta voluntaria/derivación:** Son altas prematuras, antes de acabar el número de sesiones establecido. El paciente no puede continuar tratamiento por razones externas (trabajo, cambio de domicilio, etc.), o considera que ya ha resuelto su problema y así lo plantea (aunque su terapeuta no esté de acuerdo). También se cuentan aquí las derivaciones a otro dispositivo asistencial.
- **Alta por abandono o incomparecencia:** Usuarios/as que manifiestan expresamente su deseo de interrumpir el proceso de consultas sin dar más explicaciones o dejan de acudir a un mínimo de dos citas sin responder a los intentos realizados para contactar con ellos/as y habilitados a tal efecto.

En la tabla 12 se presenta la situación terapéutica, al cierre de esta Memoria, en los tres Campus (ver tabla 12); la tabla 13 muestra el número de sesiones medio de las altas terapéuticas dadas en el curso 2014/2015 por Campus (ver tabla 13).

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
PERSONAS ATENDIDAS	40 (18,9%)	70 (33,2%)	101 (47,9%)	211 (100%)
EN CONSULTA	11 (21,2%)	5 (9,6%)	36 (69,2%)	52 (24,6%)
ALTA TERAPÉUTICA	10 (11,4%)	49 (55,7%)	29 (32,9%)	88 (41,7%)
ALTA VOLUNTARIA/ DERIVACIÓN	14 (25,5%)	13 (23,6%)	28 (50,9%)	55 (26,1%)
ABANDONO/ INCOMPARECENCIA	5 (31,25%)	3 (18,75%)	8 (50%)	16 (7,6%)

Tabla 12: Situación terapéutica de las personas atendidas por Campus a la finalización del Curso 2014/2015.

	ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
ALTA TERAPÉUTICA	10 (11,4%)	49 (55,7%)	29 (32,9%)	88 (100%)
MEDIA SESIONES ALTA TERAPÉUTICA	8,4	7,69	7,65	7,91

Tabla 13: Número medio de sesiones de las altas terapéuticas en el curso 2014/2015, por Campus.

En Álava y en Gipuzkoa la mayoría de los abandonos por incomparecencia ocurren tras la primera o segunda sesión. No se ha podido ofertar una frecuencia de sesiones quincenal en algunas temporadas en estos dos Campus (por ejemplo, en torno a dos semanas previas a los periodos vacacionales del curso que además son momentos que aumenta la demanda), ya que al ser atendidos por la misma persona, ésta reparte su tiempo entre ambos y quizá esto haya contribuido a los abandonos. Esta es un área sobre la que exploraremos indicadores más fiables para el próximo curso.

6. IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA RELATIVA A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ

La mayor parte de las personas atendidas presentan sintomatología compatible con un trastorno mental o con problemática asociada con otros factores que deterioran su calidad de vida, sus competencias académicas y/o laborales y su vida personal, familiar y de relación.

La CIE-10 es el acrónimo de la *Clasificación internacional de enfermedades, décima versión* correspondiente a la versión en español de la *ICD*, (siglas de *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems*) y determina la clasificación y codificación de las enfermedades y una amplia variedad de signos, síntomas, hallazgos anormales, denuncias, circunstancias sociales y causas externas de daños y/o enfermedad. Publicada por la Organización Mundial de la Salud, este sistema está diseñado para promover la comparación internacional de la recolección, procesamiento, clasificación y presentación de datos estadísticos.

Cada condición de salud puede ser asignada a una categoría y recibir un código de hasta seis caracteres de longitud (en formato de X00.00). Cada una de tales categorías puede incluir un grupo de enfermedades similares.

Para el trabajo que se realiza en el SPA/PAZ es de fundamental interés el grupo de trastornos mentales y del comportamiento, que recibe la codificación F00-F99 y los Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud, que recibe la codificación Z00-Z99.

A continuación, se presenta una relación de la problemática mayormente asociada a las consultas recibidas y a las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2014/2015 (ver tablas 14, 15 y 16).

CÓDIGO	GRUPO DIAGNÓSTICO	N	%
F12	Trastornos mentales y del comportamiento debidos al consumo de cannabinoides	1	0,5%
F15	Trastornos mentales y del comportamiento debidos al consumo de otros estimulantes (incluyendo la cafeína)	2	0,9%
F19	Trastornos mentales y del comportamiento debidos al consumo de múltiples drogas o de otras sustancias psicotropas	1	0,5%

F23	Trastornos psicóticos agudos y transitorios	2	0,9%
F32	Episodios depresivos	14	6,6%
F33	Episodio depresivo recurrente	2	0,9%
F34	Trastornos del humor (afectivos) persistentes	1	0,5%
F40	Trastornos de ansiedad fóbica	5	2,4%
F41	Trastornos de ansiedad	25	11,8%
F42	Trastorno obsesivo compulsivo	4	1,9%
F43	Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación.	22	10,4%
F45	Trastornos somatomorfos	1	0,5%
F50	Trastornos de la conducta alimentaria	4	1,9%
F51	Trastornos no orgánicos del sueño	4	1,9%
F52	Disfunciones sexuales de origen no orgánico	3	1,4%
F54	Factores psicológicos y del comportamiento en trastornos o enfermedades clasificados en otro lugar.	7	3,3%
F60	Trastornos específicos de personalidad	4	1,9%
F61	Trastornos mixtos y otros trastornos de la personalidad	2	0,9%
F63	Trastornos de los hábitos y del control de los impulsos	2	0,9%
F84	Trastornos generalizados del desarrollo	1	0,5%
F90	Trastorno hiperactivo	1	0,5%
F98	Otros trastornos de las emociones y del comportamiento de comienzo habitual en la infancia y adolescencia	2	0,9%
	Total consultas diagnosticadas compatibles con trastorno mental	110	52,1%

Tabla 14. Trastornos mentales y del comportamiento diagnosticados en las consultas de los usuarios/as del SPA/PAZ durante el curso 2014/2015.

CÓDIGO	GRUPO DIAGNÓSTICO	N	%
Z32	Examen y prueba de embarazo	1	0,5%
Z566	Otros problemas de tensión física o mental relacionadas con el trabajo	6	2,8%
Z600	Problemas relacionados con el ajuste a transiciones del ciclo vital	6	2,8%
Z601	Situaciones familiares atípicas	1	0,5%
Z605	Blanco de discriminación adversa o persecución	1	0,5%
Z61	Problemas relacionados con hechos negativos en la niñez	2	0,9%
Z63	Otros problemas relacionados con el grupo primario de apoyo	14	6,6%
Z630	Problemas en la relación entre esposos o pareja	11	5,2%
Z631	Problemas en la relación con los padres y familiares políticos	6	2,8%
Z634	Problemas relacionados con la desaparición o muerte de un miembro de la familia	9	4,3%
Z635	Problemas relacionados con la ruptura familiar por separación o divorcio	1	0,5%
Z636	Problemas relacionados con familiar dependiente, necesitado de cuidado en casa	1	0,5%
Z637	Problemas relacionados con otros hechos estresantes que afectan a la familia	1	0,5%
Z638	Otros problemas especificados relacionados con el grupo primario de apoyo	3	1,4%
Z70	Consulta relacionada con actitud, conducta u orientación sexual	7	3,3%
Z72	Problemas relacionados con el estilo de vida	2	0,9%
Z73	Problemas relacionados con dificultades con el modo de vida	23	10,9%

Z731	Acentuación de los rasgos de personalidad	2	0,9%
Z81	Historia familiar de trastornos mentales y del comportamiento	3	1,4%
	Total consultas relacionadas con factores que influyen en el estado de salud	100	47,4%

Tabla 15. Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud diagnosticados en las consultas de los usuarios/as del SPA/PAZ durante el curso 2014/2015.

Total personas con impresión diagnóstica compatible con trastorno mental	N=110	52,1%
Total personas con problemática relacionada con factores que influyen en el estado de salud	N=100	47,4%
Usuarios/as sin trastorno o problema diagnosticado	N= 1	0,5%
Total usuarios/as atendidos/as en el SPA/PAZ	N=211	100%

Tabla 16. Total de personas con diagnósticos compatibles con trastorno mental y con problemática relacionada con factores que influyen en el estado de salud en las consultas de los usuarios/as del SPA/PAZ durante el curso 2014/2015.

7. CONSULTAS REALIZADAS POR DISTINTOS CENTROS Y/O CARGOS DE LA UPV/EHU

En el curso 2014/2015 también se recibieron distintas peticiones de Centros o equipos directivos de Centros de la UPV/EHU que fueron atendidas puntualmente. Entre esas peticiones destacan situaciones problemáticas con alumnado que bien el profesorado, bien el equipo directivo del Centro no encuentra la manera de gestionar adecuadamente, y situaciones de acoso que ponen al profesorado en un estado de ansiedad importante con afectación de su trabajo.

La actuación que se realiza desde el SPA/PAZ en estas situaciones generalmente es trasladarse al Centro en el que ocurre el problema, hablar con todas las personas implicadas en el mismo, valorar si alguna de dichas personas se encuentra en una situación de vulnerabilidad mayor que aconseje el apoyo psicológico y ofrecerlo y llevarlo a cabo si éste es aceptado. Son intervenciones que requieren muchas veces varias sesiones, a veces con distintos estamentos al estar implicados alumnado, profesorado y PAS.

Durante el curso 2014/2015 se han realizado 8 intervenciones de este estilo.

8. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SPA/PAZ

En el Reglamento General del SPA/PAZ, se incluye un Anexo (el IV) que es una encuesta de satisfacción con la atención ofertada por el Servicio. Dicha encuesta es enviada a todas las personas atendidas una vez que la situación que ha generado la petición ha finalizado, o una vez que se han cumplido el número de sesiones que el Reglamento estipula y se decide conjuntamente finalizar la relación terapéutica, o cuando el usuario decide terminar con el periodo de consultas unilateralmente.

Las encuestas se rellenan una vez terminado el tratamiento. Cuando el alta voluntaria se avisa por correo electrónico, el terapeuta manda la encuesta adjunta, con instrucciones para entregarla conservando el anonimato (enviarla por correo electrónico a la dirección del SPA/PAZ, por correo postal, o dejarla en los buzones del Servicio para la correspondencia).

Dicha encuesta se compone de 9 ítems, medidos en una escala tipo Likert de 4 puntos que va desde la puntuación más baja “1=*Muy en desacuerdo*” hasta la puntuación más alta “4=*Muy de acuerdo*”, en los que se valora tanto la actuación de la profesional que realiza la atención psicológica, como características propias del Servicio.

A veces, existen situaciones de base, como estilos de personalidad o incluso trastornos de personalidad que no son susceptibles de cambio en el tiempo que puede ofertar el SPA/PAZ (8-10 sesiones con posibilidad de prorrogar hasta 15). Sin embargo, la situación emergente que genera la demanda siempre es atendida, mejorada y, generalmente, resuelta. Las personas que hacen llegar su encuesta de satisfacción cumplimentada, así lo valoran.

Hay que señalar, no obstante, que muchas personas no devuelven cumplimentada la encuesta.

De las encuestas recibidas el curso 2014/2015 (N=61), la puntuación media en el ítem 1: “*Me he sentido respetado/a por mi terapeuta*” es 3,82; en el ítem 2: “*Me he sentido valorado/a por mi terapeuta*” es 3,70; en el ítem 3: “*Me he sentido no juzgado/a por mi terapeuta*” la puntuación media es 3,61; en el ítem 4: “*Considero que, en general, es un/a buen/a terapeuta*” la puntuación media es 3,61. Por tanto, podemos decir que la valoración de las personas que trabajan y colaboran con el SPA/PAZ de la UPV/EHU es muy satisfactoria.

En cuanto al Servicio, la puntuación media en el ítem 5: “*Considero que en el SPA/PAZ se respeta la confidencialidad*” es 3,84; la puntuación media en el ítem 6: “*Considero que las instalaciones del Servicio son adecuadas*”, es 3,41; y la puntuación media en el ítem 9: “*Considero que, en general, es un buen Servicio*”, es 3,59; por tanto, las personas atendidas en el SPA/PAZ están muy de acuerdo en que es un buen Servicio. La puntuación acerca de las instalaciones, al estar ya las tres sedes del Servicio en su

ubicación definitiva ha subido sensiblemente respecto a la puntuación del año anterior (2,27).

En cuanto a la satisfacción por las expectativas satisfechas, la puntuación media en el ítem 7: *“Considero que mi problema ha sido resuelto”* es 2,75; y la puntuación media en el ítem 8: *“Considero que mis expectativas se han visto satisfechas”*, es 3,28. En estos dos ítems hay que valorar que, por las cuestiones señaladas previamente acerca del ajuste premórbido de las personas atendidas, las puntuaciones moderadas son la norma y no la excepción. No obstante, usuarios y usuarias reconocen que una situación personal muchas veces de larga data, no puede ser completamente resuelta en 8-10 sesiones. Eso no supone que sus expectativas no se vean satisfechas. Se ha planteado, a instancias del Consejo de Dirección del SPA/PAZ, modificar el ítem 7 hacia: *“Considero que la atención recibida en el Servicio me ha ayudado en el manejo del problema que me hizo consultar”*

9. PROGRAMAS DE PREVENCIÓN PRIMARIA (TALLER “EMOCIONES Y COMUNICACIÓN”)

Este Taller fue impartido por la Profesora de la Facultad de Psicología, Dña. Carmen Maganto Mateo, psicóloga clínica.

El Taller se realizó en el Campus de Gipuzkoa, en el Centro Carlos Santamaría, a lo largo de cuatro semanas, los días 9, 16 y 23 de febrero y 6 de marzo de 2015, en horario de 15:00 a 18:00 horas.

Las sesiones siguieron el siguiente esquema:

- Participación activa y comprometida
- Ejercicios prácticos
- Puesta en común grupal

Los temas tratados versaron acerca de los principios básicos de la comunicación, las diferentes emociones y su manejo y expresión en las relaciones interpersonales a través de reflexiones surgidas tras los ejercicios de comunicación interpersonal y las dinámicas de reflexión conjunta.

• Características de la muestra

Se inscribieron 12 personas. Por inasistencia a lo largo del taller sólo recibieron certificado acreditativo 10: 9 mujeres (90%) y 1 hombre (10%).

El 25% del alumnado inscrito cursaba el Grado en Psicología, 16,6% Grado en Administración y Dirección de Empresas, 16,6% grado en Criminología, 8,3% Grado en Derecho; 8,3% Grado en Pedagogía; 8,3% cursaba el Máster Psicólogo General Sanitario; 8,3% Máster en Psicodidáctica y 8,3% estaba inscrito en el Programa de Doctorado.

La edad media de los participantes es de 27,2 años, con un rango comprendido entre los 21 y 37 años.

• Análisis cuantitativo

Al final del Taller, se hizo entrega de un cuestionario de evaluación para que el alumnado pudiera expresar su opinión sobre el taller.

Dicho instrumento recoge algunos datos socio-demográficos, tales como Facultad y Campus en el que estudian, curso, edad y sexo. La evaluación del Taller comprende 12 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas con el objetivo de tener un indicador de satisfacción con la actividad que permita su mejora.

Las preguntas cerradas se plantearon en una escala tipo Likert de 6 puntos, que comprendían desde 1 (*totalmente negativo, inútil o incomprensible...*), a 6 (*totalmente positivo, útil, adecuado...*).

Las tres preguntas abiertas se incluyeron para conocer de primera mano aspectos que el alumnado considera los más positivos, negativos y las sugerencias de mejora para el Taller.

10 personas cumplieron la encuesta de satisfacción. Los datos obtenidos muestran los siguientes resultados:

1. Interés por el Taller:

Al 100% de los asistentes el taller les ha parecido “*muy interesante*” o “*totalmente interesante*” (puntuación ≥ 5). Se obtiene una puntuación media de 5,6.

2. Grado de satisfacción con el Taller:

El 100% de los asistentes se encuentran “*bastante*” o “*totalmente satisfechos*” de haber realizado el Taller (puntuación ≥ 5). La puntuación media es de 5,7.

3. Utilidad del Taller:

El 80% de los asistentes valora como “*muy útil*” o “*totalmente útil*” haber realizado el Taller (puntuación ≥ 5). La puntuación media es de 5,5.

4. Grado de implicación personal en el Taller:

El 80% de los asistentes manifiesta haber tenido una implicación “*muy alta*” o “*total*” en el Taller (puntuación ≥ 5). Se obtiene una puntuación media de 5,1.

5. Participación en el Taller:

El 80% de los asistentes consideran que tuvieron una participación “*muy alta*” o “*total*” en el taller (puntuación ≥ 5). Se obtiene una puntuación media de 5,3.

6. Duración del Taller:

El 70% de los asistentes manifiesta que el taller les ha parecido “*corto*” o “*muy corto*” (puntuación ≤ 2). Se obtiene una puntuación media de 2,1.

7. Información recibida:

El 90% de los asistentes considera que la información recibida fue “*muy comprensible*” o “*totalmente comprensible*” (puntuación ≥ 5). La puntuación media es 5,5.

8. Metodología utilizada:

El 80% de los asistentes considera que la metodología utilizada ha sido “*muy adecuada*” o “*totalmente adecuada*” (puntuación ≥ 5). Se obtiene una puntuación media de 5,4.

9. Conocimientos aportados por el Taller:

El 90% de los asistentes valora que la aportación del taller en este tema ha sido “*muy buena*” o “*sobresaliente*” (puntuación ≥ 5). La puntuación media es 5,6.

10. Recursos de mejora de la situación personal:

El 90% de los asistentes valora que la aportación del Taller en este tema ha sido “*muy buena*” o “*sobresaliente*” (puntuación ≥ 5). La puntuación media es 5,6.

11. Opinión general del Taller:

El 100% de los asistentes considera que el taller ha sido “*muy positivo*” o “*totalmente positivo*” (puntuación ≥ 5). La puntuación media es 5,7.

12. Profesor responsable de impartir el Taller:

Un 100% considera que el profesor impartió el taller de forma “*sobresaliente*”. La puntuación media es 6.

- **Análisis cualitativo**

1) Aspectos Positivos del Taller:

Los asistentes consideraron los conceptos trabajados en el taller de manera muy positiva, especialmente el autoconocimiento, valoraron mucho el tratar las emociones desde un aspecto positivo, considerándolo útil en la vida cotidiana y alabaron el carácter práctico del taller y el buen ambiente grupal que se creó.

2) Aspectos Negativos del Taller:

Solo se señaló un comentario crítico en las encuestas, quejándose de que el taller le resultó corto.

3) Sugerencias de Mejora:

Se propuso incluir más parte práctica, prolongar la duración del taller y que tuviera mayor periodicidad.

- **Conclusiones**

El Taller “Emociones y Comunicación” ha resultado muy satisfactorio para el conjunto de asistentes, destacando las asistentes el beneficio personal obtenido por la forma de tratamiento del tema.

Los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción permiten concluir que este tipo de actividad formativa es muy bien acogida por el alumnado de la UPV/EHU ya que en la gran mayoría de las encuestas se valora el Taller con puntuaciones muy altas en todos los aspectos evaluados.

9. PROGRAMAS DE PREVENCIÓN SECUNDARIA (TALLERES “GESTIÓN DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS ANTE LOS EXÁMENES”)

• Introducción

El Servicio de Psicología Aplicada (SPA/PAZ) de la UPV/EHU, atendiendo a las necesidades y demandas del alumnado en relación con la problemática que genera la ansiedad y el estrés ante los exámenes, reanudó en este curso 2014/20105 nuevas ediciones del Taller de Gestión de la Ansiedad y Estrés ante los Exámenes.

Los talleres se celebraron en los tres Campus y fueron impartidos por las psicólogas clínicas del SPA/PAZ, Consuelo González Vega (que impartió los talleres en los Campus de Álava y Gipuzkoa), y Ana Isabel Gómez Gutiérrez en el Campus de Bizkaia. Se realizaron 2 talleres en Álava, 2 en Bizkaia y uno en Gipuzkoa.

En el Campus de Álava se realizaron en la Biblioteca de las Nieves. En el primer cuatrimestre tuvo lugar los días 23 y 30 de octubre y 6 y 13 de noviembre de 2014. En el segundo cuatrimestre tuvo lugar los días 12, 19 y 26 de febrero y el 5 de marzo de 2015.

En el Campus de Bizkaia en el primer cuatrimestre se realizó en una de las salas de la Biblioteca Central, los días 20 y 27 de octubre y 3 y 10 de noviembre de 2014. En el segundo cuatrimestre tuvo lugar en el Aulario 1 (Campus de Leioa), en la sala dedicada a Formación, los días 12, 19, 26 de Febrero y el 5 de Marzo del 2015.

En el Campus de Gipuzkoa se realizó en el Centro Carlos Santamaría, a lo largo de cuatro semanas, los días 20 y 27 de octubre y 3 y 10 de noviembre de 2014

Cada Taller se estructuró a lo largo de cuatro sesiones de tres horas cada una, en horario de 15:00 a 18:00 horas.

Los objetivos de este Taller consisten en mostrar al alumnado las principales técnicas de manejo de la ansiedad y el estrés ante los exámenes; y también aportarles técnicas eficaces de planificación del tiempo y técnicas de estudio que pueden serles de utilidad para manejar la ansiedad ante los exámenes.

En los Talleres se pusieron en práctica las principales estrategias de afrontamiento del estrés y la ansiedad, haciendo especial énfasis en el desarrollo de habilidades de relajación, la reevaluación positiva de los acontecimientos estresantes relacionados con el estudio y la planificación adecuada del tiempo, el ensayo de habilidades y la resolución de problemas.

Cada una de las 4 sesiones de los 5 Talleres se estructuró de la siguiente manera:

- Presentación teórica del tema a tratar.
- Ejercicios prácticos.
- Puesta en común de la experiencia con la práctica en el grupo.

Con el fin de facilitar el aprendizaje y la posterior consulta, ampliación o aplicación de los temas tratados, se facilitó a los asistentes una carpeta con materiales didácticos utilizados en las sesiones.

En la última sesión, se hizo entrega de un cuestionario de evaluación para que el alumnado pudiera expresar su opinión sobre el taller realizado.

Dicho instrumento recoge algunos datos socio-demográficos, tales como Facultad y Campus en el que estudian, curso, edad y sexo. La evaluación del Taller comprende 18 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas con el objetivo de tener un indicador de satisfacción con la actividad que permita su mejora.

Las preguntas cerradas se plantearon en una escala tipo Likert de 6 puntos, que comprendían desde 1 (*totalmente negativo, inútil o incomprensible...*), a 6 (*totalmente positivo, útil, adecuado...*).

Las tres preguntas abiertas se incluyeron para conocer de primera mano aspectos que el alumnado considera los más positivos, negativos y las sugerencias de mejora para el Taller.

- **Características de la muestra**

Asistieron un total de 52 personas, 41 mujeres (78,84%) y 11 hombres (21,15%), con una edad media de 23,26 años, el rango de edad estaba comprendido entre los 17 y los 52 años.

- **Análisis cuantitativo**

A continuación se presentan las puntuaciones medias obtenidas en los diferentes ítems de la encuesta de evaluación.

Ítem	Descripción	Puntuación Media
1	Interés por el taller	4,6
2	Utilidad del taller	4,1
3	Grado de implicación personal en el taller	4,5
4	Participación en el Taller	4,9
5	Duración del Taller	3,7
6	<u>Conocimiento de los temas tratados en el Taller</u>	
6a	Habilidades y Técnicas de Relajación	4,1
6b	Reestructuración Cognitiva	3,9
6c	Planificación adecuada del Tiempo	4,2

6d	Ensayo de habilidades de Afrontamiento y Resolución de Problemas	3,8
7	<u>Utilidad de los temas tratados en el Taller</u>	
7a	Habilidades y Técnicas de Relajación	4,6
7b	Reestructuración Cognitiva	4,4
7c	Planificación adecuada del Tiempo	4,7
7d	Ensayo de Habilidades de Afrontamiento y Resolución de Problemas	4,3
8	Información recibida	4,7
9	Metodología utilizada	4,2
10	Recursos de mejora de la situación personal	4,4
11	Opinión general del Taller	4,5
12	Profesor responsable de impartir el Taller	4,8

- **Análisis cualitativo**

1) Aspectos Positivos del Taller:

El alumnado valoró positivamente haber aprendido varias técnicas de relajación y haber dedicado tiempo para practicarlas.

Se reconoció la utilidad de tratar el papel de la planificación del tiempo en la gestión del estrés ante los exámenes y darse cuenta de los propios problemas de estrés y buscar soluciones.

El alumnado enfatizó también el buen clima de la clase y el hecho de que el Taller fuera participativo.

2) Aspectos negativos del taller

Algunas personas señalaron que vieron mucho material teórico, pero que no hubo tiempo suficiente para poner en práctica la teoría.

Algunos de los asistentes manifestaron que el horario en el que se impartió el taller no les resultaba cómodo, o que fueran cuatro jueves seguidos. También se ha criticado que fuera tan corto. Algunas críticas se refieren a que el lugar no era cómodo para hacer los ejercicios de relación.

3) Sugerencias de mejora

Se indicó hacer variaciones de duración y número de sesiones, unos para poder alargarlo de cara a conseguir un crédito completo; otros para poder ver a lo largo del tiempo los efectos de los cambios propuestos.

Otra sugerencia apunta a dinamizar las sesiones impartiendo prácticas más concretas sobre la gestión del estrés, trabajando menos los aspectos cognitivos y más los experienciales y enviar tareas para casa sobre cómo planificar el tiempo entre las distintas sesiones del Taller.

Asimismo, se planteó la posibilidad de aumentar el tiempo dedicado a los ejercicios de relajación ya que reconocen la gran ayuda que les pueden proporcionar esas técnicas.

Se propuso incluir más técnicas de resolución de problemas, técnicas de estudio y de planificación del tiempo, así como reducir el número de test a realizar en las distintas sesiones.

• Conclusiones

Podemos concluir que los Talleres de “Gestión de la ansiedad y el estrés ante los exámenes” han sido muy satisfactorios para el conjunto de asistentes, ya que destacan el interés y la importancia de generalizar estas habilidades de afrontamiento a la vida cotidiana.

Los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción permiten concluir que este tipo de actividades formativas tiene mucha aceptación entre el alumnado de la UPV/EHU ya que en la gran mayoría de las encuestas se valora el Taller como interesante, claro y útil.