



FLACSO
ARGENTINA

PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO
MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

Tesista: Leidy Daian González Arias

Directora de Tesis: María del Pilar Cardona
Sánchez

Efectos de la atención a través de la telepsicología en el bienestar mental de un grupo de estudiantes en riesgo psicosocial de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en Colombia: En tiempos de Pandemia.

Fecha: 08/02/2023

Resumen

Esta investigación se sustenta en un enfoque mixto que facilita la recolección y análisis de información, y desde lo descriptivo caracterizar las variables (bienestar mental y diferentes variables del crecimiento personal), con la intención de conocer los efectos de la telepsicología en cuarenta (40) estudiantes en riesgo psicosocial, de los cuales el 92,5% tenía matrícula activa y 7,5% se encontraba en proceso de grado, de género femenino el 70,0% y masculino el 30,0%; permitiendo evidenciar la trazabilidad y el resultado de la atención en la persona como una alternativa de innovación social en tiempos de pandemia, que aporta herramientas para fomentar el bienestar general y la calidad de vida de la comunidad estudiantil. Se utilizaron la caracterización académica y los formatos de atención psicológica para validar el nivel de riesgo de los estudiantes y definir la ruta de acompañamiento. Los resultados permitieron concluir un aumento en la percepción de bienestar psicológico sobre los 4.47 (en un rango de calificación de 1 a 5) en lo afectivo, familiar, académico, social, laboral una permanencia estudiantil sobre el 80% en la población acompañada.

Palabras claves: Bienestar psicológico, psicorientación, innovación social, salud mental y riesgos psicosociales.

Abstract

This research is based on a mixed approach that facilitates the collection and analysis of information, and from the descriptive characterize the variables (mental well-being and different variables of personal growth), with the intention of knowing the effects of telepsychology in forty (40) students at psychosocial risk, of which 92.5% had active enrollment and 7.5% were in the process of graduating, 70.0% female and 30.0% male; allowing evidence of traceability and the result of care in the person as an alternative for social innovation in times of pandemic, which provides tools to promote the general well-being and quality of life of the student community. Academic characterization and psychological care formats were used to validate the level of risk of the students and define the monitoring route. The results allowed us to conclude an increase in the perception of psychological well-being over 4.47 (in a rating range from 1 to 5) in the affective, family, academic, social, work aspects, a student permanence over 80% in the accompanied population.

Keywords: Psychological well-being, psychoorientation, social innovation, mental health, and psychosocial risks.

Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	2
Introducción	6
Problema de Investigación	6
Pregunta de Investigación	8
Justificación	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Estado del Arte.....	10
Salud Mental en Tiempos de Pandemia.....	10
Atención de la Salud Mental a nivel Internacional en Tiempos de Pandemia.....	11
Atención de la Salud Mental en Colombia en Tiempos de Pandemia	15
Salud Mental, Telesalud, Telemedicina y Telepsicología	16
<i>Salud Mental</i>	16
Telesalud.....	17
<i>Telemedicina</i>	18
Telepsicología.....	19
Telepsicología y Salud Mental en Pandemia.....	20
Clasificaciones y Usos de la Telepsicología	23
Telepsicología en Universidades en Tiempos de Pandemia	24
Telepsicología en la UNAD en Tiempos de Pandemia	26
Desarrollo Humano, Bienestar y Calidad de Vida.....	27
Innovación Social	28
Permanencia Estudiantil en el Marco de la Pandemia	29
Consideraciones Metodológicas.....	31
Hipótesis	31
VARIABLES DE ESTUDIO	31
Tipo de Estudio y Diseño	32
Participantes	33
Instrumentos	33
Procedimiento.....	34
Enfoque Cuantitativo:	35
Enfoque Cualitativo:	35
Resultados	36
Características Generales de la Telepsicología en la UNAD.....	39
Riesgos Psicosociales abordados a través de Telepsicología.....	42
Estrategias de Afrontamiento	45

El efecto de los Aspectos Psicosociales en la Permanencia Estudiantil.....	47
Mirada de los Profesionales Psicosociales	52
Discusión.....	54
Desarrollo Humano, Bienestar y Calidad de Vida.....	54
Conclusiones y Recomendaciones	60
Anexos	64
Referencias Bibliográficas	69

Listado de Tablas

Tabla 1. Variables para evaluar en el grupo de estudiantes en situaciones de riesgo psicosocial.	31
Tabla 2. Dimensiones e indicadores para evaluar en los estudiantes de la comunidad.	32
Tabla 3. Caracterización sociodemográfica de la población.....	37
Tabla 4. Características generales de la estrategia de telepsicología brindada por la UNAD.	40
Tabla 5. Riesgos más frecuentes acompañados a través de telepsicología en la UNAD.	43
Tabla 6. Estado de los estudiantes en riesgo psicosocial, balance general.	48

Lista de Figuras

Figura 1. Trazabilidad y efecto de la atención a través de la telepsicología en estudiantes	42
Figura 2. Instancias de atención y remisión psicosocial.	45
Figura 3. Índices de permanencia grupo acompañado a través de telepsicología.....	48
Figura 4. Efecto en las áreas personales de la vida.	51
Figura 5. Diagrama de procedimiento de la investigación.....	64
Figura 6. Formato de consentimiento informado.....	65
Figura 7. Formato de impresión diagnóstica.....	66
Figura 8. Formato de seguimiento al estudiante.	67
Figura 9. Informe de cierre de caso.....	68

Introducción

El presente proyecto de investigación buscó reconocer los efectos en términos de salud mental en un grupo de estudiantes en situación de riesgo psicosocial que recibieron el servicio de atención psicológica a través de las herramientas tecnológicas, de la información y la comunicación, mediante el proyecto denominado telepsicología donde se presta un servicio de escucha activa, orientación y acompañamiento desde un enfoque psicoeducativo en tiempos de pandemia, contando con la misma rigurosidad y parámetros establecidos éticamente para el ejercicio de la profesión, y que entre otros propósitos buscaba aportar a la permanencia estudiantil.

Siendo fundamental reconocer la importancia del abordaje de la salud mental con relación a tres (3) factores protectores: bienestar, calidad de vida e innovación social en tiempos de pandemia y su aporte a las dimensiones del desarrollo humano; dicho análisis permitió profundizar en las alternativas orientadas a la protección de la salud mental y la promoción de políticas públicas sustentadas en programas de desarrollo psicosocial, que aportaran a la recuperación y al bienestar de la población en tiempos posteriores a una crisis social, de salud o económica u otras.

Problema de Investigación

La pandemia por el COVID-19, se convirtió en un momento histórico que ha marcado a la presente generación y se proyecta que sus remanentes puedan generar efectos en la calidad de vida y el bienestar de la población en un futuro próximo. En consideración, se evidencian diferentes vivencias en este tiempo, por un lado la población que tuvo la oportunidad de crecer y en otros casos fueron

vivencias negativas que se convirtieron en un detonante para el aumento de afectaciones en la salud física o mental, por causa del constante aislamiento, la falta de contacto con las personas más cercanas, la pérdida de seres queridos y la no posibilidad de realizar una ceremonia tradicional, adicional, aunque los decesos se presentaron a nivel mundial, en el contexto Latinoamericano, se logran ubicar los países con más fallecimientos causados por la pandemia, atendiendo a la información de los países de América Latina a corte mayo del 2021, “1.001.781 personas han muerto a causa del virus SARS-CoV-2 en América Latina y el Caribe. Casi el 89% de esas muertes se produjeron en cinco países: Brasil (44,3%), México (22,1%), Colombia (8,3%), Argentina (7,3) y Perú (6,7%)” (OPS, 2021).

Por lo mismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ha descrito como una crisis no solo social sino socioeconómica, con impactos y efectos profundos y duraderos, “y cómo golpea con dureza todas las dimensiones del desarrollo humano, en todos los países y prácticamente al mismo tiempo” (PNUD, 2020, p.3).

De esta manera, desde las ciencias sociales y de la salud se generaron nuevas alternativas para llegar a las personas desde la innovación social, y aportar al fortalecimiento de sus capacidades, estrategias de afrontamiento y su bienestar en medio de tanta adversidad. Esto en el marco de la oportunidad y la accesibilidad en lo económico y el cumplimiento de las medidas de bioseguridad dispuestas en cada país, por lo tanto, la telepsicología se vuelve real y cercano para la persona que se encuentra aislada y sin oportunidad de expresar su sentir y sus emociones.

Por ello, el interés de la presente investigación es realizar una pesquisa de los efectos de la telepsicología como alternativa de innovación social y su relación con el bienestar mental de la población estudiantil en un contexto universitario.

Siendo importante mencionar el ¿Por qué abordar esta experiencia desde la UNAD?, como un primer acercamiento a esta experiencia de telepsicología en Colombia se retoma la “Universidad Nacional Abierta y a Distancia” que tiene un reconocimiento por su presencia nacional y mediación virtual en los procesos formativos y que, a raíz de las necesidades de su población estudiantil, genera el escenario descrito anteriormente, siendo una experiencia ideal para profundizar en los efectos de la misma en la población acompañada, sobre todo en los términos de calidad y bienestar en los que logra aportar, así mismo identificar los aspectos tecnológicos, sociales y académicos que exige, y por último el grado de satisfacción alcanzado y que puede ser el punto de partida para otras instituciones.

En resumen, es una estrategias de fortalecimiento de las herramientas personales, en medio de un escenario de adversidad que al generar mayor bienestar aporta al desarrollo humano, entendido como “un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutaban los individuos” (Sen, 2000, p.19), que en lo que concierne a la presente investigación es un aspecto que sustentará el reconocimiento de alternativas como la telepsicología que aporten a la transformación social y a la mejora de las condiciones, posibilidades de agencia y desarrollo de las capacidades propias en el ser humano.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los efectos que ha tenido la atención a través de la Telepsicología en materia de bienestar mental para un grupo de 40 estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en Colombia, caracterizados en situación de riesgo psicosocial en tiempos de pandemia durante el año 2020?

Justificación

Esta investigación parte de la concepción que tiene la telepsicología como una oportunidad de acercamiento entre el contexto educativo y los servicios de salud mental, desde una mirada de innovación social, que representa retos encaminados a lograr mayor accesibilidad para la población que lo requiera, sin que se continúe limitando el acceso por temas económicos, espaciales o de distancias.

De este modo, el reconocimiento de esta investigación aportará insumos para la generación de políticas de salud mental que respondan al momento actual y a la necesidad de ampliación del acceso a servicios de telepsicología para las áreas más vulnerables de la población y en el caso de la UNAD, para los estudiantes como un factor incidente en la permanencia estudiantil a partir de la contribución a su bienestar.

La telepsicología busca ser reconocida como una alternativa que llegue a las personas que lo necesiten, brindando atención primaria y de esta manera reducir el riesgo de problemas psicosociales futuros. En este sentido el proyecto es fundamental para conocer los alcances y efectos de esta con el bienestar y la calidad de vida, y a la vez articular estas acciones, servicios, estrategias significativas con las políticas públicas que están directamente relacionadas en Colombia desde un enfoque de desarrollo humano.

Objetivos

Objetivo General

Describir los efectos que ha tenido la atención a través de la Telepsicología en materia de bienestar mental para el grupo de 40 estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en Colombia caracterizados en situaciones de riesgo psicosocial, en tiempos de la pandemia durante el año 2020.

Objetivos Específicos

- Identificar las principales problemáticas de orden psicosocial reportadas por la población acompañada desde el servicio de telepsicología en la UNAD en tiempos de pandemia por el COVID-19.
- Analizar la relación entre la telepsicología y sus efectos en el bienestar de los estudiantes con riesgos psicosociales, en tiempos de pandemia en el contexto universitario.
- Explicar la importancia del acompañamiento psicológico a través de la telepsicología, ante los riesgos psicosociales que pueden generar deserción estudiantil.

Estado del Arte

Salud Mental en Tiempos de Pandemia

Al realizar una revisión de estudios relacionados con los efectos de la pandemia por el COVID-19 sobre la salud mental de la población, se hace relevante mencionar que, aunque ya se han efectuado investigaciones al respecto, resulta aún prematuro estimar con precisión su alcance real, sin embargo con la información

que hasta el momento es posible recabar, se logra evidenciar un aumento gradual en lo que podríamos llamar “sufrimiento humano”, el cual tiene una relación directa con el hecho de que las personas experimenten en mayor grado de lo acostumbrado, distintas emociones como miedo, ira, tristeza y desesperación, entre otras; esto aunado a las difíciles condiciones económicas y a la carencia de estrategias de afrontamiento ante situaciones difíciles, hace que sea inevitable que la salud mental se vea afectada de manera negativa.

En este sentido, Reyes, et al. (2020) afirma que “El impacto en la salud mental de una epidemia, generalmente, es más marcado en las poblaciones que viven en condiciones precarias, poseen escasos recursos y tienen limitado acceso a los servicios sociales y de salud” (p. 7).

En cuanto a la disposición de cuarentenas establecidas por la mayoría de los países como una de las medidas más radicales para reducir los niveles de contagio, es importante destacar su incidencia en la salud mental de la población, en esta vía Brooks, et al. (2020) realizaron un estudio sobre el impacto psicológico de cuarentena a nivel mundial en donde se revisaron tres bases de datos electrónicas y de 3.166 artículos de investigaciones relacionadas con los efectos psicológicos negativos que incluyen síntomas de estrés postraumático, confusión e ira. Entre los factores estresantes se evidencian: una mayor duración de la cuarentena, temores de infección, frustración, aburrimiento, suministros inadecuados, información inadecuada, pérdidas financieras y estigma.

Atención de la Salud Mental a nivel Internacional en Tiempos de Pandemia

En este estudio de los Estados Unidos los autores de la Kaiser Family Foundation muestran una revisión sistemática, de la evidencia científica de la

telepsicología para hacer frente a la pandemia por el COVID-19, abordando los síntomas por ansiedad, estrés y depresión que se han visto agudizados. Por lo cual, se realiza un abordaje al tratamiento psicológico apropiado y pertinente, donde los gobiernos no sólo se preocupen por la necesidad de inversión económica a la salud mental de las personas y en las dificultades de las intervenciones psicológicas cara a cara; sino como una alternativa de atención que reduce la transmisión del virus, por lo tanto, se configura en servicios de salud mental en línea como una opción segura y adecuada. (Weigel et al, 2020 p. 3).

También, los estudios incorporados en esta experiencia hacen uso de diversidad de medios y estrategias de intervención, incluyendo sesiones diarias, semanales y autogestión de sesiones grabadas, con abordajes diversos. Las intervenciones se diseñaron en situación de emergencia, en algunos casos mediante la adaptación de otras. Además de los resultados críticos (por ejemplo, una reducción significativa de la depresión y la ansiedad), relevante para este estudio es el ajuste entre la modalidad terapéutica, el contexto de confinamiento y los problemas inherentes a la cultura de cada país en donde se realizaron las evaluaciones. (Weigel et al, 2020 p. 7).

En otra investigación, de México se muestra que, en una etapa de crisis de salud global, las tecnologías en la telepsicología y la carga psicológica por el COVID- 19, deben validarse teniendo en cuenta su rango de aplicabilidad, accesibilidad y bajo costo en diferentes escenarios, pacientes y audiencias objetivo (Argüero, et al., 2021, p.7).

Sin embargo, se necesitan más estudios para evaluar la efectividad de la telepsicología terapéutica en el contexto del COVID-19 considerando la población (por ejemplo, edad, diagnóstico, factor de riesgo, entorno clínico, tiempo de

confinamiento), intervenciones (tipo, frecuencia, duración) y resultados (resultados clínicos o pacientes que el investigador necesita medir y mejorar), (Argüero, et al., 2021, p.7).

Vizcaino, et al., (2020), realizaron la implementación de un proyecto en Cuba orientado en la innovación social para la atención psicológica en crisis por el COVID-19, utilizando como herramienta fundamental la Telepsicología, el cual se sustentó en la investigación acción, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones como sitios webs, redes sociales, correo electrónico, ordenadores, la telefonía fija y móvil; con recursos de autoayuda diseñados, que propiciaron la mediación de conflictos interpersonales, la expresión y manejo de emociones asociadas al distanciamiento sanitaria, así como la elaboración de estrategias de afrontamiento saludables, el cuidado y autocuidado, encontrando resultados positivos en su desarrollo.

De la Rosa et al., (2020), realizan una investigación en México sobre las intervenciones eficaces vía internet para la salud emocional en los adolescentes y la resiliencia ante la pandemia por el COVID-19. En dicha investigación se identificaron artículos sobre intervenciones eficaces vía internet para la salud emocional en los adolescentes entre el año 2010 al 2020 en las bases de datos PsycINFO, Scielo, PubMed y Google Scholar y la promoción de programas de autocuidado, retomando “13 estudios científicos de intervenciones a través de internet o teléfono móvil con resultados alentadores en población adolescente de entre 10 a 19 años con problemas emocionales o para la prevención de la salud mental” (p. 1), siendo concluyente que la intervención aporta en la prevención, y exige la necesidad de continuar promoviendo programas de intervención en psicología basados en la evidencia que favorezcan la disminución del impacto

psicológico durante las diferentes fases de la epidemia por el COVID-19 para el bienestar de la población.

Super (2021) en su artículo sobre las estrategias de telemedicina y tratamiento digital en salud mental durante el confinamiento en el contexto español, hace énfasis en las nuevas tecnologías como una oportunidad para superar las barreras de acceso y contacto entre pacientes y profesionales de la salud mental en el contexto del confinamiento o la crisis por el COVID-19, promoviendo “las sinergias entre neurociencia e ingenierías (informática, mecánica, electrónica, telecomunicaciones, bioingeniería...) son un buen ejemplo de que la colaboración transversal en salud es fundamental, y no cabe duda de que los perfiles que se buscan en los equipos de I+D de laboratorios, ingenierías, farmacéuticas e instituciones sanitarias abarcan muchas más disciplinas y áreas que hasta ahora”. (p.32).

Rojas, Arencibia y Díaz (2020), autores que conceptualizan la salud mental en un estado de equilibrio que permite la adaptación y el intercambio saludable del individuo con su medio, profundizaron en el aumento de los servicios de salud mental, identificando que la línea de ayuda psicológica constituye una de las herramientas que, desde la Educación para la salud, permite manejar vía telefónica los estados emocionales negativos. A partir de las experiencias en el uso de este servicio se realizó un estudio descriptivo en el período comprendido entre mayo y junio de 2020, en la provincia de Matanzas en Cuba. Los resultados reflejan que las mujeres de edad adulta y adultos mayores representan la mayoría de las solicitantes del servicio y los principales motivos de consulta se asocian a síntomas de ansiedad, miedo, preocupación, tristeza e insomnio y otros asociados al aislamiento social, así como; preocupaciones generales relacionadas con la convivencia familiar. (p.45).

Por su parte, Gutiérrez (2019), en su revisión en el contexto mexicano, encontró que la terapia cognitivo- conductual es el modelo psicoterapéutico que más se solicita de manera online y Marcías y Valero (2018), detallan que los problemas clínicos que más se abordan son los trastornos traumáticos, de la alimentación, del estado de ánimo, de ansiedad, de pánico, los obsesivo-compulsivos, las adicciones, el dolor crónico, los problemas familiares, el estrés en el cuidador y la depresión, estas situaciones se acentuaron por el COVID-19, p.134.

De acuerdo con lo anterior, el uso de la telepsicoterapia haría posible ampliar el panorama de una problemática individual, y en un futuro evitar el deterioro de las estrategias psicológicas de afrontamiento que emplean las personas ante las crisis, así como brindar al personal sanitario la contención emocional necesaria y el aumento del repertorio conductual adaptativo ante estas situaciones. p.134.

Atención de la Salud Mental en Colombia en Tiempos de Pandemia

Luego de hacer este recorrido por el contexto internacional, se realiza un acercamiento en lo que ha sido la pandemia en el país y la implementación de alternativas para la atención de la salud mental, desde la normatividad hasta las estrategias implementadas.

El día 12 de marzo de 2020, mediante Directiva Presidencial No. 02 se hace un llamado a los organismos y entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y territorial, para atender la contingencia generada por el coronavirus, a partir del uso de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones -TIC-. El día 24 de marzo de 2020 Colombia inició el primer aislamiento preventivo obligatorio, el cual se prolongó durante todo el 2020, con periodos de alternancia, cierre por

sectores y total de las actividades sociales, educativas, laborales y comerciales de forma presencial, y se amplía el uso de actividades virtuales.

Así, un año después del inicio de la pandemia a corte de marzo de 2021, en Colombia se tienen un total de 2.389.779 casos confirmados por Covid -19, 63.079 fallecimientos, 2.273.909 recuperados y 44.616 casos activos, según los datos reportados por el Ministerio de Salud (2021).

En el marco de la salud mental, el Ministerio de Salud reportó que entre abril y julio de 2020 recibió casi 10.000 llamadas de personas en busca de apoyo, en su mayoría acudiendo a la línea de orientación psicológica 192. Ante ello, por iniciativa del Gobierno Nacional, con la colaboración de Vicepresidencia, MinSalud, MinTIC, INNPULSA, agremiaciones de psicólogos y psiquiatras y alianzas universidad- empresa, se implementó la plataforma en línea de Teleorientación Voluntaria, creada para operar durante el periodo de aislamiento preventivo.

Esto en consideración, a la información del Ministerio de Salud y la Asociación de Empresas Gestoras del Aseguramiento en Salud en Colombia (Gestarsalud) las Entidades promotoras de Salud (EPS), en el 2021 se tuvo un incremento en la atención por temas de salud mental, sobre 1'772.270 personas atendidas, con un total 6'308.841 atenciones, en el cual, se presenta un incremento del 27 por ciento frente al número de atenciones del 2020 (1'300.460), lo que hacía necesario implementar una alternativa de atención.

Salud Mental, Telesalud, Telemedicina y Telepsicología

Salud Mental

En un informe del Departamento Nacional de Planeación – DNP en alianza con la

UNICEF, se destaca que:

“El 52% de los hogares presentó un deterioro de la salud mental de los adultos durante 2020. La incidencia de los síntomas de salud mental fue mayor entre los hogares donde alguien perdió el empleo y en los que experimentaron una caída en su ingreso o mayor inseguridad alimentaria. Además, estos choques afectaron desproporcionadamente a los hogares más pobres” (Cabra et al, 2022 p.3).

Esto impulsa la necesidad de implementar acciones de intervención que se orienten en reparar las afectaciones de la salud mental en la población colombiana, como consecuencia de las situaciones inherentes a la pandemia por el COVID-19, de manera complementaria, en la generación de estrategias para aminorar la pérdida de empleo, la caída de ingresos y la inseguridad alimentaria en la población.

Telesalud

El Ministerio de Salud y Protección Social (2014) hace la presentación de la Telesalud basada en la ley 1419 de 2010 como la unión de acciones encaminadas a la atención en salud, a través de servicios y métodos que se brinden a distancia por medio de las herramientas tecnológicas de la información para aportar al bienestar integral de los usuarios. Por esta razón, la Telesalud se convierte en una herramienta útil para el cuidado, prevención e intervención de diversas enfermedades, quienes establecen los parámetros para su práctica como apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el Artículo 10 de la resolución se hace mención, así:

La Teleorientación en Salud siendo el conjunto de acciones que se

desarrollan para brindar información, consejería y asesoría que permitan la promoción en salud, prevención de enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. El teleorientador, en el marco de sus competencias, debe informar al usuario el alcance la orientación y entregar copia o resumen de la comunicación si el usuario lo solicita. (Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 2654, 2019, p.6)

Telemedicina

La resolución 2003 del 2014 define la Telemedicina como “la modalidad de prestación de servicios de salud, realizados a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación” (Ministerio de Salud y protección social, 2014, p.13).

Además se indica que dentro de los objetivos de acción se encuentra la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de usuarios con la ayuda de profesionales en salud que hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación; igualmente el profesional prestador del servicio debe contar con una adecuada infraestructura locativa, plataformas tecnológicas, equipos de comunicación y cómputo, software, mesa de ayuda, prestación de servicios especializados y realizar procesos de seguimientos a los trabajos y atención en la modalidad de telemedicina (Ministerio de Salud, 2014). Con base en lo anterior la UNAD en efecto tiene grandes retos por el hecho de ser una institución mediada por la virtualidad, que le exige la evolución tecnológica en los programas que fortalezcan el bienestar integral de sus estudiantes.

Telepsicología

Entonces, ¿Qué es la telepsicología? Según Oviedo (2019) (...) la palabra psicología, proviene del griego que significa estudio del alma, el término Telepsicología hace referencia al “estudio del alma a distancia” cabe destacar que el uso y desarrollo de las tecnologías de la comunicación en la sociedad con el paso de tiempo ha tenido transformaciones y con ello surge la necesidad de empezar a formar parte de diferentes ámbitos de la vida, por ejemplo, en la promoción y prevención en salud. A continuación, se da a conocer una breve muestra del inicio de la que ahora llamamos Telepsicología.

La telepsicología, se configura como un medio por el cual es posible utilizar las tecnologías de la comunicación en beneficio del bienestar, ya que, contribuye a disminuir el impacto que está dejando la pandemia causada por el COVID-19 sobre la salud mental y derribar aquellas barreras de acceso a los servicios de apoyo psicológico, no solo por la escasez de los recursos económicos, sino también las medidas de contención del contagio que dificultan la atención psicológica presencial, tal como se demuestra en distintos estudios que afirman que: las intervenciones de e-Salud tienen el potencial de ser una herramienta eficaz para corregir las barreras de acceso a la psicoterapia nuevas y antiguas (Bennett and, et al., 2020, p. 188).

“(...) el uso de la telepsicoterapia haría posible ampliar desde su raíz la visión y el panorama de la problemática individual, contribuyendo así a evitar el deterioro de las estrategias psicológicas de afrontamiento que emplean los pacientes ante las crisis (...)” (Gutiérrez, 2020, p.134).

La psicoterapia es un esfuerzo decididamente humano y por lo tanto, la aplicación de la tecnología moderna a la terapia debe capitalizar y mejorar nuestras

capacidades humanas como consejeros, estudiantes y supervisores (Imel, et al., 2017); “La terapia por videoconferencia muestra ser una alternativa con resultados prometedores a la psicoterapia tradicional y los avances tecnológicos pueden hacer que la psicoterapia on- line sea más accesible para todas las personas” (Marcías y Valero, 2018, p.111).

Es importante destacar otra de las investigaciones realizadas al respecto por Argüero, et al (2021), en la cual se analizaron ocho estudios relacionados con la utilización de la Telepsicología para la atención de pacientes; dentro de los resultados de la investigación se ratifica “(...) la efectividad del uso de la Telepsicología en el tratamiento de la depresión, ansiedad y estrés en tiempos de pandemia (...)” (p.1).

Telepsicología y Salud Mental en Pandemia

Aún es prematuro determinar con precisión cuáles son los efectos de la pandemia sobre la salud mental de la población, en la investigación realizada en Cuba por Reyes, et al. (2020) se mencionan algunos de los efectos que podrían vislumbrarse, “se estima un incremento de la incidencia de trastornos mentales y manifestaciones emocionales” (p. 5), consecuencias posiblemente derivadas de la limitación del contacto social aumentando la percepción de soledad, ansiedad, preocupación y miedo.

Así las cosas, se ha trabajado en la evaluación de riesgos, prevención y promoción de la salud mental, Reyes, et al (2020) afirman “En Cuba, tenemos la fortaleza de una atención primaria de salud que incluye servicios de salud mental en todos los policlínicos” (p.8), en este sentido, concluyen que es necesario aprovechar los recursos existentes para potencializar factores protectores y así disminuir el impacto psicosocial que amenaza a la población.

Según Reyes, et al. (2020) “En general, los grupos más vulnerables son los que han tenido mayores pérdidas y tienen dificultades para reconstruir sus vidas y red de apoyo social después de la epidemia” (p.7). Por esta razón, cada estudio que se realiza lleva a prestar gran atención al apoyo de la telepsicología, que se pueda dar en estos tiempos de pandemia, de manera que se puedan utilizar los recursos con los que se cuenta, de forma rápida y eficiente.

En un estudio realizado en Perú por Huarcaya (2020), se encontró que la salud mental de la población se encuentra determinada por diversos factores, siendo uno de ellos, la percepción extremista de la pandemia, que, por un extremo, hace referencia al cuidado excesivo de la salud (ansiedad por la salud) y por el otro, a un total descuido (bajos niveles de ansiedad por la salud), ambos igualmente perjudiciales pues son causa de efectos nocivos.

A la par en el estudio se considera el alto grado de vulnerabilidad que presenta la población con trastornos psiquiátricos previos a la pandemia, esto debido a la poca atención que se les ha prestado y a la escasez de protocolos que puedan guiar al personal sanitario para la contención de los contagios. Así las cosas, la presencia de ansiedad, depresión y estrés se evidenció como una constante tanto para la población en general como para el personal de salud. En este sentido, Huarcaya (2020) concluyen que: “Para lograr controlar la pandemia del COVID-19 en el Perú, se requiere un manejo adecuado e integral de la atención en salud mental” (p.333).

La investigación realizada por Ramírez. et al. (2020) en donde se revisan antecedentes de efectos sobre la salud mental en epidemias como SARS-CoV, revela la persistencia de sintomatología relacionada con estrés, ansiedad, depresión, trastorno por estrés postraumático (TEPT) y trastornos del sueño, teniendo estos

prevalencia en población vulnerable y profesionales de la salud que realizan atención médica en primera línea durante la pandemia, esto se asemeja a lo que se evidencia hoy con la presencia del COVID-19, bajo este orden de ideas y teniendo en cuenta que epidemias anteriores han impactado de manera significativa la salud mental de las poblaciones afectadas, Ramírez. et al. (2020) concluyen que: “La actual pandemia emergente del COVID-19 implica un aumento en la psicopatología de la población general, en especial de los trabajadores de la salud, generando un segundo brote o epidemia sobre la salud mental de los mismos” (p.6) y en este sentido, enfatizan en la importancia de potenciar programas y estrategias de promoción, prevención y atención en salud mental, priorizando la población que se encuentra en alto riesgo.

En términos generales Caballero y Campo (2020) hacen referencia a las afectaciones en salud mental que es posible evidenciar en la población en general, e incluyen con especial énfasis al personal de atención en salud que se encuentra atendiendo los casos de contagio por el COVID-19, dentro del análisis realizado se menciona la prevalencia de trastornos de ansiedad, depresivos, del sueño y estrés agudo, además se plantea que el personal sanitario es susceptible de presentar ideación suicida o suicidio, o manifestaciones inespecíficas de sufrimiento emocional.

Frente a lo anterior, Caballero y Campo (2020) sugieren llevar a cabo acciones efectivas para garantizar el derecho a la salud integral establecido en la política pública de Colombia. Una de las estrategias que se propone se refiere a “adoptar e incorporar la tecnología como un recurso para el asesoramiento psicológico e intervención en crisis” (p. 2).

Según explica Gallegos, et al. (2020), ante la necesidad de protocolos

estructurados que desde distintas disciplinas pudieran orientar acciones encaminadas a minimizar las consecuencias psicológicas y psicosociales producidas por la pandemia, se estructuró un documento guía con diversas recomendaciones, relacionadas con la salud mental. Esto indica, un importante avance en el reconocimiento del alto impacto que la situación de pandemia ha tenido, tiene y tendrá sobre la salud mental en la mayoría de las personas a nivel mundial.

En un artículo de revisión elaborado por Martínez (2020), se explica cómo factores relacionados con la pérdida del empleo y las medidas de confinamiento han tenido gran impacto sobre la salud mental; al respecto se destaca que la preocupación por aspectos económicos, la disminución de la interacción social y el difícil acceso a intervenciones psicoterapéuticas han exacerbado los trastornos de ansiedad y depresión. Además, se destaca que, factores como ser mujer, tener contacto cercano con personas que han contraído el virus y tener preexistencia de trastornos psiquiátricos, entre otros, aumentan el nivel de riesgo de deterioro de la salud mental.

Clasificaciones y Usos de la Telepsicología

Los autores De la Torre & Pardo (2018) presentan algunas clasificaciones sobre los usos y aplicaciones de la Telepsicología relacionadas con: a) Terapia Psicológica, se lleva a cabo la intervención a distancia mediante el apoyo de recursos tecnológicos haciendo posible la interacción entre el psicólogo y el usuario, de la misma forma se aplica como complemento a tratamiento psicológico presencial o como seguimiento, de tal manera que constituyen las formas de apoyo inmediato ante situaciones específicas. b) Servicios de asesorías, se realizan intervenciones breves por lo general mediante videollamadas, en un ámbito propio de la consejería pues permite guiar o

escuchar al usuario sobre temas específicos que le aquejan, pero no es tan complejo como en el caso de la intervención psicológica.

De igual manera, se encuentran otros tipos de apoyo psicológico que se configuran en c) Líneas rojas o de emergencias, son aquellas que se relacionan con situaciones en usuarios de crisis en donde el nivel de riesgo de perder la vida o afectar considerablemente la salud es muy elevado; también se encuentra que d) la Telepsicología de evaluación y seguimiento, se relaciona como un medio de investigación y las herramientas online permiten la evaluación de problemas de tipo psicológico, desde instrumentos tales como encuestas o preguntas semiestructuradas y estructuradas que permiten determinar el estado de salud mental en los usuarios y posteriormente preparar las estrategias de intervención frente a los casos (De la Torre & Pardo, 2018).

Telepsicología en Universidades en Tiempos de Pandemia

Al realizar una revisión de la atención por parte de las Universidades en tiempos del COVID- 19 en Colombia, en el tema de salud mental, aún no se tiene un reporte oficial de personas acompañadas durante este tiempo, ni tampoco los medios que utilizaron las Universidades como mediación, pero al realizar un balance de las 55 universidades que integran la Red de Instituciones de Servicios Universitarios de Atención Psicológica de la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología, se evidencia que al ser instituciones de mediación presencial, en su mayoría tuvieron que interrumpir sus servicios a causa de las medidas de aislamiento, algunas de ellas implementaron la teleconsulta o la atención asincrónica como una alternativa temporal en el caso de la salud mental, pero no se cuenta con información oficial.

Cobo, Vega y García (2020) realizaron un acercamiento a las

consideraciones institucionales sobre la salud mental en estudiantes universitarios durante la pandemia del COVID-19, focalizándose como una población vulnerable al reportarse el incremento en síntomas de depresión, ansiedad, estrés postraumático, ideación suicida y problemas de sueño y las acciones que puedan realizar las universidades en beneficio de la salud mental de sus estudiantes durante y pos-pandemia podrían reducir los efectos psicológicos relacionados con el COVID-19 y beneficiar el desarrollo de la sociedad.

Lovon y Cisneros (2020) en su estudio sobre las repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por el COVID-19: El caso de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), recogieron las percepciones de una muestra de 74 estudiantes con base a su experiencia con las clases no presenciales en tiempos de pandemia. La muestra se dividió en dos grupos: el primer grupo, con adecuados recursos tecnológicos y el segundo grupo, carente de tecnologías de calidad. Los resultados muestran que la principal consecuencia para el primer grupo es el estrés a causa de la sobrecarga académica, y para el segundo, aparte del estrés, la frustración y la deserción universitaria.

Jorquera y Herrera (2020) realizan un estudio profundizando en el estrés, depresión y ansiedad en funcionarios de una universidad del norte de Chile, en el contexto del COVID-19, buscando establecer la relación de esta sintomatología con agotamiento y sobrecarga laboral, además de diversas variables sociodemográficas y laborales. Evidenciando una relación con Cobo, Vega y García (2020) al expresar la incidencia de la gestión de instituciones de educación superior en la salud mental, considerando el contexto pandémico.

Telepsicología en la UNAD en Tiempos de Pandemia

Durante el 2020 en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, en el marco de la pandemia por el COVID-19 surge la necesidad de fortalecer el servicio de atención psicosocial, apoyado en la telepsicología desde el Nodo de Crecimiento Personal como línea de acción del Sistema de Bienestar Integral, con la intención de facilitar la atención en igualdad de condiciones.

Por lo anterior, el proyecto de telepsicología en la UNAD tomó relevancia al constituirse como una estrategia que lograra la ampliación del conjunto de servicios que se ofrecen a la comunidad a través del chat del psicólogo en línea, buscando hacer un acompañamiento más completo desde el área psicosocial, que incluye la implementación de un protocolo que permitiera a los profesionales de las ciencias sociales contar con una ruta de atención para los estudiantes, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

De esta manera, se contempló prestar un servicio desde la asesoría realizando intervenciones breves mediante videollamadas o mensajería instantánea, permitiendo guiar y escuchar al usuario en temas específicos que le aquejaran, pero no en un nivel complejo como en el caso de la intervención psicológica, sino como una atención primaria. Adicionalmente como lo expresan De la Torre & Pardo (2018), contemplando el reconocimiento y direccionamiento a las líneas rojas o de emergencias, aquellas que se relacionan con situaciones de crisis en donde el nivel de riesgo de perder la vida o afectar la salud pueda llegar a ser muy elevado.

Desarrollo Humano, Bienestar y Calidad de Vida

Dentro del marco de bienestar, se destacan el desarrollo humano, el bienestar mental y la calidad de vida, como ejes importantes para identificar impacto de la telepsicología como una alternativa de innovación social para el afrontamiento de riesgos psicosociales, factores psicológicos e índices de deserción académicos.

Bienestar mental, definido como "el esfuerzo por perfeccionarse y la realización del propio potencial" Ryff (1995) citada por García, & Romero, & Brustad, (2009), quien propone un modelo multidimensional de bienestar psicológico bautizado como "Modelo Integrado de Desarrollo Personal" (Integrated Model of Personal Development). Compuesto por seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, propósito en la vida, y crecimiento personal. Desde esta perspectiva de desarrollo, se amplía el campo de acción y se profundiza en los mecanismos que previenen y promueven la salud con el fin de potenciar los recursos y calidad de vida de la población sana, orientando la atención en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal.

Calidad de vida, la Organización Mundial de la Salud (1994) la define como la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, normas, preocupaciones, satisfacciones y necesidades (Urzúa & Caqueo, 2012).

En relación con lo anterior, se evidencia la necesidad de evaluar estas variables en los efectos de la telepsicología que ofrece la Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD, teniendo presente su cobertura a nivel nacional, sumado a esto, que se cuenta con población estudiantil que reside en zonas de alto riesgo de vulneración de derechos y calidad de vida.

De acuerdo con lo anterior, esta estrategia impulsa a la comunidad a llevar

una vida más saludable a través de actividades y temáticas con las cuales se puede brindar el autoconocimiento y el desarrollo de habilidades, contribuyendo a la prevención, orientación y atención primaria, desde el fortalecimiento de la telepsicología en tiempos de emergencia por el COVID-19.

Innovación Social

La innovación social es un concepto que ha tomado fuerza en los últimos años, ha demostrado ser influyente en la mejora de la calidad de vida y la obtención del bienestar de los habitantes de diferentes comunidades, especialmente en aquellas en donde se experimentan escenarios desfavorables. De acuerdo con Martínez-Celorrio (2017) “Cuestiones como la sostenibilidad ambiental, el desempleo, la pobreza, la exclusión social o el desarrollo comunitario están teniendo nuevas respuestas desde intervenciones creativas de emprendedores sociales que aportan nuevos métodos, nuevas tecnologías y formas de relación colaborativa” (p.61).

La innovación social se constituye en un proceso situado y dependiente de la comunidad que pretende intervenir, partiendo de la premisa en el cual, las comunidades son protagonistas en la identificación de sus necesidades y construcción de soluciones que mitiguen aquellas carencias y reduzcan las brechas de desigualdad, “Esta consideración de la innovación social como “producto cultural” requiere de identificar el contexto histórico en el que surge, los valores que se ven proyectados en dichas definiciones y los elementos estructurantes que se articulan en forma de dimensiones o rasgos (Citado por Hernández et al, 2016, p.188).

Posteriormente en una etapa de post pandemia, donde se hace necesario retomar una “nueva normalidad” y con un índice de desarrollo humano de 0,761

intermedio en el 2021 (PNUD, 2022). Es el momento reparar los daños psicosociales ocasionados durante la pandemia por el COVID-19, sobre todo en una época donde los conceptos de cuidado y autocuidado se hacen relevantes, y donde la salud no se debe considerar únicamente desde la perspectiva biológica, sino psicológica. De acuerdo con la definición multifactorial de salud que brinda la Organización Mundial de la Salud (1948): «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

Permanencia Estudiantil en el Marco de la Pandemia

En atención al abordaje de esta investigación en un contexto educativo, es importante retomar la pandemia en relación con la permanencia estudiantil y las repercusiones en el proceso formativo de los estudiantes universitarios.

como uno de los aspectos que puede llegar hacer el indicador que permita valorar el efecto de la telepsicología en los estudiantes acompañados.

Ante ello, existen diferentes factores asociados al abandono o deserción estudiantil, que son motivo de abordaje por los entes de educación y de la institución objetivo de esta investigación, que al ser a distancia debe caracterizar unas causas específicas a su metodología. Por ello, es importante retomar el Acuerdo 002 que generó en el 2018 por la cual se establece la Política Institucional de Retención y Permanencia Estudiantil y se adopta el Plan Institucional de Acogida y Permanencia Diferencial en la UNAD, que se sustenta en un ejercicio diagnóstico realizado en el año 2019, en el que se encuentran algunos factores asociados con la deserción, como son: lo económico, las dificultades personales, y/o familiares, administración del tiempo y dificultades de conectividad.

De igual forma, Chalpartar et al. (2022), en la Universidad de Nariño

encontraron que la deserción universitaria aumentó por la situación sanitaria por el Covid- 19, los resultados indican que, la formación académica que requería herramientas virtuales se vio afectada, esto por temas familiares y económicos, que limitaron el acceso a dispositivos electrónicos y/o redes de internet, lo cual dificultó la continuidad en la formación. En caso contrario como estrategias de permanencia se encuentra el apoyo económico de la institución a las familias, que facilitaba una continuidad en el proceso.

Seminara (2021), en su investigación retoma los efectos de la pandemia por el Covid - 19 sobre la deserción universitaria: desgaste docente y bienestar psicológico estudiantil, esto bajo diferentes dimensiones que en relación con los estudiantes se relacionó con lo cognitivo, con factores asociados a escasez de tiempo, desmotivación, y en lo emocional el estrés, la ansiedad, la inseguridad e incertidumbre, en lo institucional el mal rendimiento, la desigualdad y exclusión, que está muy unido a lo material, con lo económico y la necesidad de trabajar.

El Ministerio de Educación Superior (2021), en consideración a la creciente atención a la atención de la salud mental, implementa el Manual Ecosistema de Educación Superior para la Permanencia y el Bienestar que se orienta en estrategias que fortalezcan el acompañamiento de los estudiantes en relación a las mentorías, la equidad de género y la salud mental, esta última relacionada con la necesidad de fortalecer las acciones de atención, promoción y prevención en la salud mental en educación superior, que favorezcan la permanencia y bienestar de los estudiantes.

Consideraciones Metodológicas

Hipótesis

- La estrategia de acompañamiento a través de la telepsicología reduce el impacto de los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud mental.
- El acompañamiento psicosocial brindado desde la telepsicología mejora la calidad de vida de los estudiantes en situaciones de riesgo psicosocial.
- El acompañamiento psicológico reduce los índices de deserción estudiantil en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

Variables de Estudio

A continuación, se evidencian las variables de estudio que se tuvieron en cuenta en el presente proceso de investigación, así como su relación con diferentes dimensiones e indicadores que miden el impacto de la telepsicología en la comunidad Unadista:

Tabla 1.

Variables para evaluar en el grupo de estudiantes en situaciones de riesgo psicosocial.

TEMA DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE DE ANÁLISIS	
Efectos de la atención a través de la telepsicología en el bienestar mental de un grupo de estudiantes en riesgo psicosocial de la UNAD en Colombia: En tiempos de Pandemia.	Educativa	Rendimiento académico
		Permanencia estudiantil
	Psicosocial	Bienestar psicológico
		Crecimiento personal

Fuente: UNAD, 2021.

A continuación, se presentan las dimensiones en relación con los indicadores.

Tabla 2.

Dimensiones e indicadores para evaluar en los estudiantes de la comunidad.

DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO*
Riesgos psicosociales.	Estudiantes acompañados a Través de la telepsicología y estudiantes caracterizados en riesgo psicosocial.	Instrumento de caracterización estudiantil Consentimiento informado Entrevista semiestructurada antes de la atención y Formato diagnóstico*. Encuesta de atención Informe de seguimiento.
Permanencia y deserción estudiantil.	Índice de permanencia de los estudiantes que reciben acompañamiento psicosocial.	Registro académico Medición de la retención estudiantil de un semestre a otro.
Áreas de desarrollo personal.	Percepción de impacto en su bienestar.	Informe de cierre de caso. Encuesta de impacto (mes) posterior a la atención.

Fuente: UNAD, 2021.

*Los instrumentos utilizados son parte de los formatos de la atención reglamentados para una intervención en telepsicología.

Tipo de Estudio y Diseño

Esta investigación se sustenta en un enfoque mixto que se caracteriza por la utilización del método cualitativo y cuantitativo para la recolección y análisis de información, desde lo descriptivo pretende caracterizar las variables (bienestar psicológico y crecimiento personal), con la intención de conocer los efectos de la telepsicología en los cuarenta (40) estudiantes acompañados; permitiendo evidenciar los resultados y el sentir de la población frente a su bienestar. Además de evaluar si la telepsicología se puede constituir como una alternativa de innovación social que aporta en el bienestar general y la calidad de vida de la comunidad Unadista y en la permanencia estudiantil.

La combinación de los métodos posibilita una mejor puesta para la recolección de datos y análisis de estos, pues se podrá retomar la técnica de información documental por medio de la hermenéutica dando un enfoque subjetivo y objetivo al hacer uso del método cuantitativo para la explicación de variables cuantificables, donde se da la posibilidad de identificar también si hay algún tipo de contradicción en los datos y que lleve a hacer algún replanteamiento en la pregunta de investigación.

Participantes

Se selecciona una muestra de (40) estudiantes de la UNAD que recibieron atención por medio de la telepsicología, 28 de género femenino y 12 de género masculino, en edades comprendidas entre los 18 a 45 años. Este grupo se encontraba caracterizado por el (Instrumento de diagnóstico para estudiantes de primera matrícula de la UNAD) en riesgo psicosocial. El factor de inclusión de la muestra es no probabilístico de sujetos de una muestra aleatoria.

Instrumentos

- Formato consentimiento, diagnóstico, seguimiento y de cierre del acompañamiento psicosocial.
- Encuesta de satisfacción e impacto dirigido a los estudiantes acompañados en los espacios de telepsicología.
- Caracterización de los estudiantes (Instrumento de diagnóstico para estudiantes de primera matrícula, se encuentra en el Sistema de Información SII 4.0 de la UNAD).

Procedimiento

Fase I: Aproximación y revisión: Se inicia con la revisión teórica para identificar los efectos en la población con relación al bienestar mental y la calidad de vida. 1) Se recolectó la información de varias fuentes como bases de datos, textos y revistas sobre los efectos de la telepsicología en el bienestar mental y sus aportes a la calidad de vida. 2) Se recolectó la información de varias fuentes como bases de datos y registros sobre la atención psicológica en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. 3) Una vez obtenida esta información se plasmó la información en el marco teórico, permitiendo la focalización de los aspectos de bienestar mental que han tenido relevancia en las personas acompañadas desde la telepsicología.

Fase II: Identificación de la población: Se seleccionaron de manera aleatoria del Sistema de Información de registro de atención psicológica de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD en tiempos de pandemia del 2020, los casos de cuarenta (40) estudiantes acompañados a través de la telepsicología con quienes se logró realizar todo el proceso de atención psicológica.

Fase III: Organización de información: Se procedió a organizar la

información en matrices que permitan el análisis a través de las categorías deductivas relacionadas con las variables definidas para la investigación.

Enfoque Cuantitativo:

- a) Caracterización sociodemográfica de la población: cinco variables: Estamento, género, edad, zona y Centros de Educación a Distancia (CEAD).
- b) Características generales de la estrategia de telepsicología brindada por la UNAD.
- c) Datos sociodemográficos: tres variables: Canal de atención, sesiones por caso, razón de la atención.
- d) Problemáticas más frecuentes atendidas a través de telepsicología en la UNAD: Una variable que describe las problemáticas por las cuales los estudiantes solicitaron atención psicosocial a través de la telepsicología en la UNAD. Aspectos más afectados de su bienestar mental.

Enfoque Cualitativo:

- e) Estrategias y tareas relacionadas con el servicio de telepsicología: Describe aquellas acciones que se tomaron para atender las problemáticas expuestas por los estudiantes y aquellas actividades que se plantearon al estudiante para trasladar los insights obtenidos en consulta al contexto diario.
- f) Impacto en el estudiante: Describe la percepción del estudiante ante el servicio de telepsicología y otros datos que evidencian dicho impacto en la salud mental por medio del desarrollo humano, bienestar y calidad de vida.
- g) Perspectiva del terapeuta: El verbatim escrito por el terapeuta, para detallar estrategias de atención y buenas prácticas en la atención de telepsicología.

Fase IV: Triangulación de la Información: Se realizó un estudio de los

resultados obtenidos en el análisis de la información, con el marco teórico establecido para la investigación que permita refutar o afirmar las hipótesis establecidas:

- El acompañamiento desde la telepsicología reduce los riesgos psicosociales que puede afectar la salud mental.
- El acompañamiento psicosocial brindado desde la telepsicología mejora la calidad de vida de los estudiantes en riesgo psicosocial.
- El acompañamiento psicológico reduce los índices de deserción causados por los riesgos psicosociales.

Fase V: Discusión académica, conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los hallazgos obtenidos con el proceso investigativo: Se valoró en dos momentos desde el proceso de percepción de satisfacción de los estudiantes acompañados desde la telepsicología y en una etapa posterior (semestre siguiente) y se valorará su percepción de impacto frente a su calidad de vida en un largo plazo, así como desde la permanencia en su proceso educativo.

Resultados

Con base en la revisión teórica y empírica consultada con anterioridad, fue posible identificar distintas variables que aportaron a la investigación, como son:

Psicológicas: bienestar psicológico y emocional, además de las causas de consulta por (estrés, ansiedad y depresión).

Tecnológicas: Herramientas de comunicación que median en la atención psicológica.

Académicas: Sobrecarga académica, deserción universitaria y permanencia estudiantil.

Frente a las investigaciones la población más afectada, es posible destacar a mujeres, personal de la salud y especialmente aquellos que han padecido el COVID-19 de cerca (ellos mismos o familiares y seres cercanos).

En las distintas investigaciones se presenta a la telepsicología y los protocolos de atención como posibles alternativas de atención en materia de salud mental, así mismo se señalan los efectos que ha tenido la pandemia por el COVID-19, en el marco de las medidas impuestas por distintos gobiernos para combatir la expansión del contagio.

Con lo anterior, se hace evidente que la telepsicología se contempla como un factor fundamental en la prevención de futuros problemas en el campo de la salud mental, por lo que requiere especial atención, para conocer sus efectos en el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de la población, ya que, no se encontraron investigaciones concluyentes que demuestren cómo y en qué grado beneficiaría a la población afectada por la pandemia, resulta factible indicar la importancia de realizar estudios a profundidad que den continuidad a las investigaciones ya realizadas.

Dado lo anterior en la tabla 3, se caracteriza la población abordada en la presente investigación con relación al tipo de rol que ocupa en la institución en formación profesional, seguido por el género, la edad y la ubicación geográfica.

Tabla 3.

Caracterización sociodemográfica de la población.

	Variable	Frecuencia	%
Estamento	Estudiante	37	92,5%
	Estudiantes próximos por graduarse	3	7,5%
Género	Femenino	28	70,0%

	Variable	Frecuencia	%
	Masculino	12	30,0%
Edad	18 a 30 años	29	72,5%
	31 a 45 años	8	20,0%
	Mayor de 45 años	2	5,0%
	No especifica	1	2,5%
	Centro Bogotá y Cundinamarca	17	42,5%
Zona	Centro Sur	8	20,0%
	Centro Oriente	5	12,5%
	Occidente	5	12,5%
	Centro Boyacá	2	5,0%
	Caribe	2	5,0%
	Amazonas y Orinoquia	1	2,5%
	CEAD	Bogotá	16
Medellín		4	10,0%
Ocaña		4	10,0%
Ibagué		2	5,0%
Neiva		2	5,0%
Popayán		2	5,0%
Tunja		2	5,0%
Bucaramanga		1	2,5%
Corozal		1	2,5%
Dosquebradas		1	2,5%
El Banco		1	2,5%
Florencia		1	2,5%
Gacheta		1	2,5%
Palmira		1	2,5%
Yopal		1	2,5%

Fuente: UNAD, 2022.

De lo anterior se puede resaltar que el 92,5% de la población era estudiante activo de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en ese entonces, y el restante corresponde a estudiantes próximos a graduarse de la universidad. En cuanto a la clasificación de género, el 70% de los estudiantes eran de género

femenino. Por su parte, en la categoría de edades, la población era entre 18 y 30 años representa el 72,5%. Continuando con la delimitación geográfica propuesta por la UNAD (Zonas y CEAD), se evidencia que el 42,5% de los estudiantes pertenecían a la Zona Centro, Bogotá y Cundinamarca – ZCBC. El Centro Sur sigue con un 20%, y luego los Centros Oriente y Occidente con un 12,5% de los estudiantes cada uno. Finalmente, el CEAD de Bogotá tiene la mayoría de los estudiantes que recibieron atención en ese momento, equivalente al 40%. Se destacaron otros como Medellín y Ocaña con un 10% en cada uno.

Características Generales de la Telepsicología en la UNAD.

En el marco de los nuevos métodos que aportan desde las tecnologías, como un aporte de la innovación social, y las formas de relación colaborativa, se evidencia que el abordaje de la telepsicología en la UNAD, se realiza desde servicios de asesorías, con el enfoque de psicorientación, donde se realiza la aplicación de primeros auxilios psicológicos e intervenciones breves, que tuvieron como canal de atención de mayor acogida las webconference entre el profesional en psicología y el estudiante (75%). Sin embargo, se resalta que la atención también se dio a través de otros canales (Chat, teléfono, Skype), lo que demuestra su variedad para llegar a mayor población reconociendo su territorio, particularmente a aquellos estudiantes que vivan en zonas rurales, o con dificultad de acceso a internet, usando al teléfono como alternativa.

De igual manera, facilita la realización de varias sesiones por caso, en tanto, el 47,5% de casos se atendieron en tres sesiones, pero dependiendo de las condiciones del estudiante y las necesidades identificadas, el caso podía ser extendido a una cuarta o quinta sesión. La sumatoria de estas categorías representa el 52,5% de la población. Se destaca que, de acuerdo con la muestra de casos

analizados, se realizaron 149 sesiones en total. Finalmente, dentro de las razones de la atención, se evidencia que el 62,5% de los estudiantes hicieron un contacto inicial a través del chat de psicólogo en línea, disponible en el sitio web de la universidad. La segunda razón más frecuente fue la remisión por parte de algún funcionario de la universidad, que representa un 22,5% de los casos.

En tanto, los estudiantes que son remitidos para atención expresan que no han podido recibir atención psicológica previamente por temas económicos, disponibilidad de tiempo, poco conocimiento de las herramientas tecnológicas y por las medidas establecidas por la emergencia sanitaria por el COVID – 19, siendo una opción accesible para los estudiantes.

Para abordar esta variable de investigación se realizaron tres subcategorías: 1) el canal de atención que se usó como medio para realizar las sesiones con los estudiantes; la cantidad de sesiones por caso, que se define a partir de la condición actual del estudiante y la identificación de necesidades realizada por el profesional en psicología en el diagnóstico inicial; 3) la forma de remisión de la UNAD que permitieron que el estudiante recibiera atención en telepsicología. A continuación, se comparten los hallazgos:

Tabla 4.

Características generales de la estrategia de telepsicología brindada por la UNAD.

Variable	Subcategorías	Frecuencia	%
Canal de atención	Webconference	30	75,0%
	Chat	3	7,5%
	Teléfono	3	7,5%
	Otro medio	3	7,5%
	Skype	1	2,5%

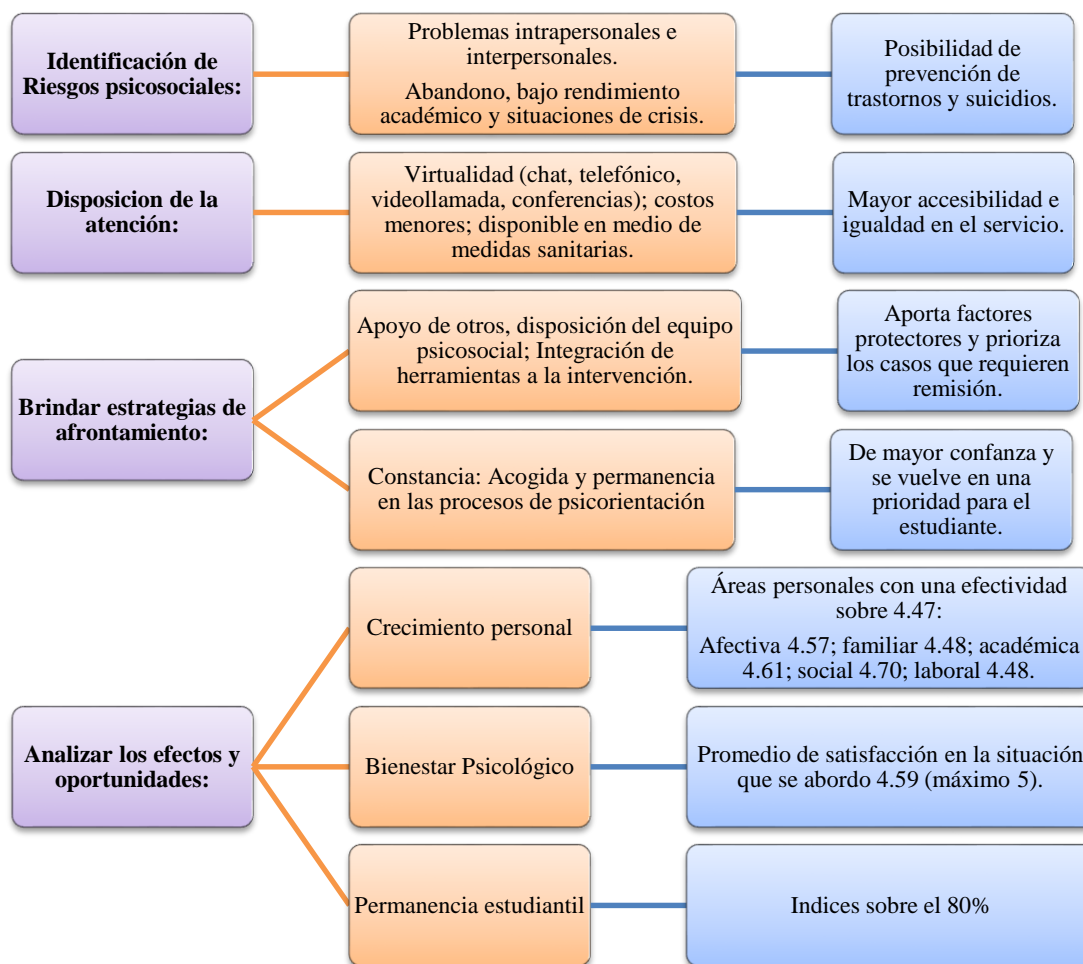
Variable	Subcategorías	Frecuencia	%
Sesiones por caso	3	19	47,5%
	4	13	32,5%
	5	8	20,0%
Forma de remisión	Contacto voluntario por chat	25	62,5%
	Remisión	9	22,5%
	No especifica	6	15,0%

Fuente: UNAD, 2022.

En la figura 1, se relaciona la trazabilidad en el abordaje del bienestar mental en tiempos de pandemia en la UNAD, con la intención de identificar los puntos de control que permitieron reconocer al estudiante en riesgo y brindarle una atención inicial, que facilitara y redujera el aumento del riesgo ya presente, y que se traduce en una ruta a seguir en situaciones similares.

Siendo importante mencionar en esta figura la importancia del segundo momento, en tanto, la población se identifica, pero lo más importante es el paso de disponer el servicio para realizar el abordaje, y que sea accesible para las personas y les dé la oportunidad de aprender y tener nuevas herramientas para enfrentar lo que está viviendo, y que luego esto se traduce en enfrentar la situación y tener una percepción de Bienestar y mejor calidad de vida.

Figura 1. Trazabilidad y efecto de la atención a través de la telepsicología en estudiantes de la UNAD, según las dimensiones evaluadas.



Fuente: Elaboración propia. 2022.

Riesgos Psicosociales abordados a través de Telepsicología.

Es relevante conocer las situaciones de índole psicosocial que fueron atendidas durante la atención brindada por la universidad a través de la telepsicología, ya que esta información es valiosa para la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados – VISAE (dependencia de la UNAD

encargada de la atención de telepsicología), donde se establecen protocolos y rutas que estandarizan el nivel y aumenten la calidad de la atención, en beneficio de los estudiantes. Debido a que son múltiples los riesgos, para facilitar su comprensión se agruparon en cuatro esferas, correspondientes a diferentes contextos de la comunidad Unadista: Esfera intrapersonal, esfera social, esfera educativa – ocupacional y problemáticas de alta complejidad. A continuación, se muestran las problemáticas más frecuentes que fueron atendidas a través de telepsicología:

Tabla 5.

Riesgos más frecuentes acompañados a través de telepsicología en la UNAD.

Esfera	Riesgo psicosocial	Acción	Frecuencia	%
	Problemas emocionales,			
Intrapersonal	baja autoestima y falta de toma de decisiones.	Regulación emocional	29	29,90%
	Conflictos	Resolución conflictos y		
Social	interpersonales y el sentimiento de soledad.	fortalecer habilidades sociales	25	25,80%
	Diferencias Padres-hijos, pareja	Relación de pareja y pautas de crianza	18	18,60%
		Proyecto de vida,		
Educativa - Ocupacional	Bajo rendimiento y abandono académico.	orientación/inserción laboral, fortalecimiento habilidades académicas.	15	15,50%
	Depresión, ansiedad, duelo, violencia intrafamiliar, sexual.	Terapia en crisis y remisión.	9	9,30%
Alta complejidad	Otra		1	1%

Fuente: UNAD, 2022.

De acuerdo con lo anterior, los riesgos más frecuentes que fueron acompañados a través de telepsicología estaban relacionadas con la esfera intrapersonal (problemas emocionales, baja autoestima, y falta de toma de

decisiones). En conjunto representan el 29,9% del total de casos estudiados. En segundo lugar, se encuentra la esfera social (resolución de conflictos, habilidades sociales) que representa el 25,7% y en tercer lugar está la esfera familiar (aspectos de pareja y/o padres e hijos) que obtuvo el 18,6%. Lo anterior es congruente con el contexto de pandemia por el COVID-19 en que se desarrolló la atención, puesto que el aislamiento replanteó drásticamente la convivencia y las dinámicas familiares, lo que a su vez representaba un riesgo para la salud emocional.

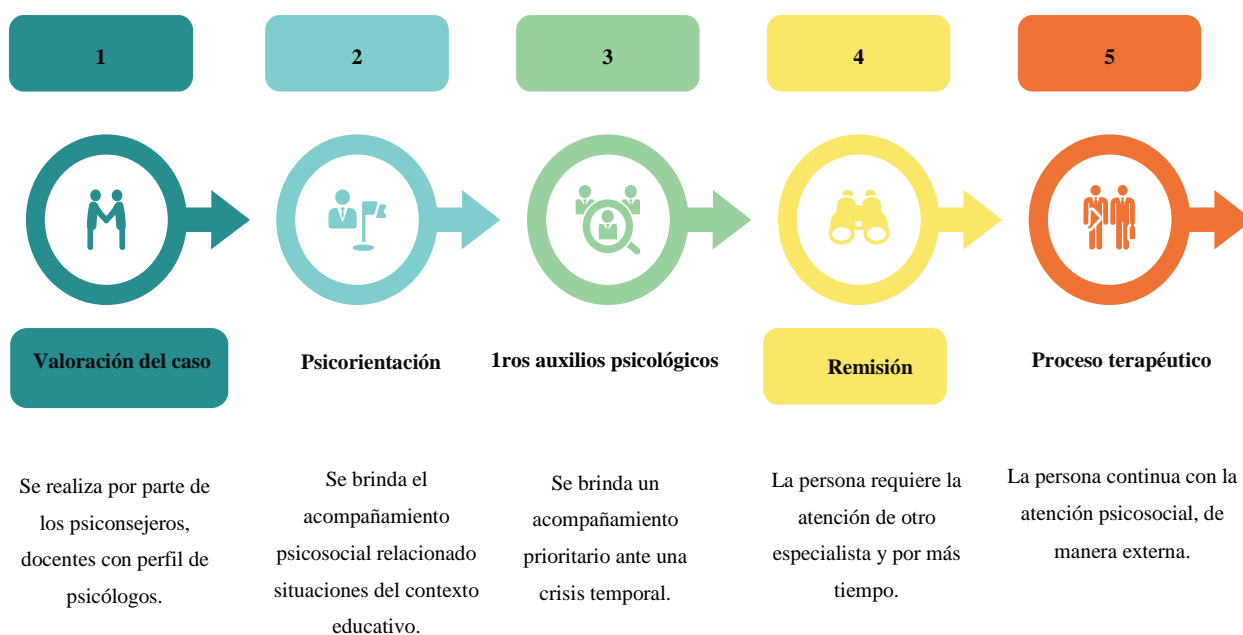
Por otro lado, en el contexto académico y ocupacional de la universidad también se evidenciaron atenciones orientadas al fortalecimiento de competencias académicas, proyecto de vida, orientación vocacional e inserción laboral, estas categorías equivalen al 15,5% de los casos estudiados. Finalmente, se hace necesario mencionar aquellas problemáticas de alta complejidad que, si bien no fueron muy frecuentes, merecen atención prioritaria y requieren una gran preparación por parte del profesional de psicología para brindar atención, contención y/o primeros auxilios psicológicos.

Además, ante estas problemáticas es necesario iniciar un proceso de remisión de los estudiantes a centros de atención especializados como las Entidades Promotoras de Salud – EPS. Estas problemáticas son: sintomatología relacionada con depresión, estrés y ansiedad, duelo y diferentes tipos de violencia (intrafamiliar, sexual). Las tres suman el 9,3% de los casos estudiados. Evidentemente el marco de la pandemia implicó no solo el aumento de este tipo de problemáticas, sino también la dificultad de atender a las personas debido a las restricciones inherentes al aislamiento social. Por lo tanto, la telepsicología se convirtió en una herramienta de alcance nacional para atender a estudiantes de la UNAD.

Estrategias de Afrontamiento

A continuación, se describirán las principales estrategias que los profesionales de psicología de la UNAD usaron como herramientas de atención a los estudiantes, a través de la telepsicología durante la pandemia por el COVID-19 en el año 2020. Antes de continuar es importante identificar el nivel atención, que se brindó partiendo de un ejercicio de psicorientación, que le permita al profesional identificar la instancia más idónea para abordar el riesgo psicosocial presente en el estudiante y que se puede visualizar en la figura 2. permitiendo un proceso gradual de atención psicosocial y que culmina con cierres en la atención o remisión a las instituciones de salud para los casos más críticos.

Figura 2. Instancias de atención y remisión psicosocial.



Fuente: Elaboración propia, 2022.

De esta manera, teniendo en cuenta la ruta anterior para realizar dicha atención desde el enfoque de psicorientación se determinaron tres categorías principales: 1) las estrategias aplicadas durante la sesión; 2) las acciones y

ejercicios prácticos que permiten al estudiante trasladar los aprendizajes de la consulta a su contexto diario; y 3) estrategias identificadas en los estudiantes que recibieron atención.

Se destacan las siguientes estrategias adoptadas durante la apertura:

- Primeros auxilios psicológicos.
- Entrevista motivacional.
- Preguntas problematizadoras / orientadoras.

A continuación, se describen las principales estrategias usadas en el momento de la psicorientación:

- Psicoeducación.
- Regulación emocional.
- Enfoque en hábitos saludables.

Se resaltan las siguientes estrategias aplicadas durante el cierre del acompañamiento:

- Acuerdos y compromisos.
- Remisión a entidades de salud o especialistas particulares.

Frente a las estrategias utilizadas por los estudiantes para el afrontamiento de la situación de identifican:

- Búsqueda de ayuda y adherencia a las sesiones de acompañamiento.
- Búsqueda de apoyo de la familia y amigos.
- Acogida de las acciones dispuestas en la atención.
- Afrontamiento para resolver la situación.

Durante el desarrollo de las sesiones los profesionales en psicología fortalecían el acompañamiento con “acciones de trabajo diarios”, con el fin de

trasladar los aprendizajes adquiridos en la sesión en el día a día de los estudiantes en diferentes contextos (familiar, laboral, social, académico, etc.). A continuación, se listan las principales actividades para el contexto diario de los estudiantes:

- Autorregistro de emociones.
- Representaciones escritas y graficas (cartas, relatos, dibujos).
- Cursos autodirigidos en línea.
- Hábitos saludables.

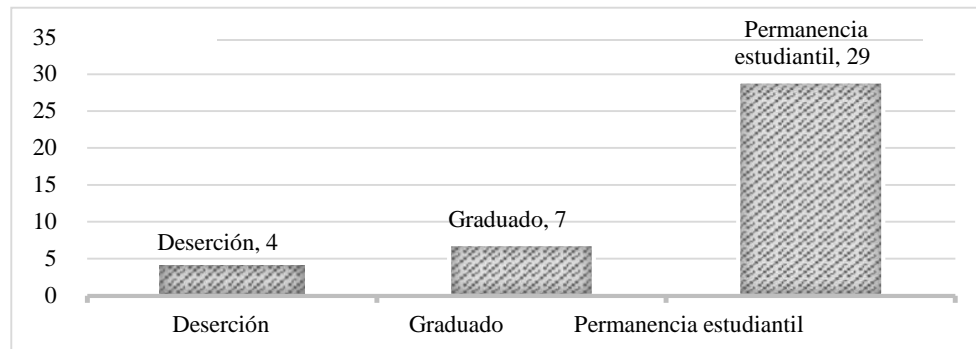
La telepsicología se complementa con la participación en conferencias y talleres virtuales que refuerzan el reconocimiento psicosocial de lo que está pasando, y ayuda a identificarse con otros en la experiencia que está viviendo, constituyéndose en redes y grupos de apoyo.

El efecto de los Aspectos Psicosociales en la Permanencia Estudiantil

Al realizar una revisión de la deserción en la vigencia 2020 según los reportes del Balance Social 2020 (UNAD, 2021), se encuentra una deserción con el 37.7%

En tanto, al revisar la permanencia o deserción en la población acompañada, se evidenció en una primera revisión que el efecto de la telepsicología logra ser positivo durante la pandemia, contribuyendo a reducir los índices de deserción estudiantil de 29 de los estudiantes acompañados, 7 se lograron graduar en la vigencia 2020 y se identifican 4 estudiantes que no continuaron, los cuales, se caracterizan por tener el tema de consulta proyecto de vida, regulación emocional y violencia intrafamiliar. De igual manera, es necesario continuar valorando este tipo de impacto con ejercicios que tengan una trazabilidad durante todo el proceso formativo de los estudiantes.

Figura 3. Índices de permanencia grupo acompañado a través de telepsicología.



Fuente: UNAD, 2022.

La Universidad realiza un seguimiento a los estudiantes reportados con riesgo psicosocial y se encuentra una retención del 80% de aquellos estudiantes que reciben este acompañamiento integral, a través de telepsicología y el 20% restante no continúa su proceso formativo. Al realizar un balance desde el 2020 al 2022, se encuentra que de los 769 acompañados en estas vigencias 615 sí continuaron y 154 no continuaron su proceso formativo, análisis que se realiza por zonas para diferenciar el contexto del estudiante.

Tabla 6.

Estado de los estudiantes en riesgo psicosocial, balance general.

ZONA	Continua	NO Continua	Total	% Permanencia
AMAZONAS Y ORINOQUIA	22	11	33	66,7
CARIBE	71	8	79	89,9

ZONA	Continua	NO Continua	Total	% Permanencia
CENTRO BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA	179	55	234	76,5
CENTRO BOYACA	54	7	61	88,5
CENTRO ORIENTE	71	13	84	84,5
CENTRO SUR	92	30	122	75,4
OCCIDENTE	70	17	87	80,5
SUR	56	13	69	81,2
TOTAL	615	154	769	80,0

Fuente: UNAD, 2022.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la *Encuesta de satisfacción e impacto* dirigida a los estudiantes acompañados luego de la atención en los espacios de telepsicología, en el que se evidencia una percepción positiva por parte de los estudiantes que recibieron atención en telepsicología. La mayoría de ellos manifiestan sentirse agradecidos con el acompañamiento brindado, inclusive en un caso se impacta en el núcleo familiar del estudiante, ampliando la necesidad de la terapia psicológica a su familia, lo que demuestra el beneficio de la telepsicología como estrategia para el beneficio de personas incluso fuera de la comunidad de la UNAD. A continuación, se ven algunos ejemplos:

- “(...) manifestó sentirse a gusto con el desarrollo de esta psicoorientación y expresó que ha obtenido resultados positivos en su vida”.
- “Finalmente, (...) destaco que las estrategias adquiridas en el proceso han sido funcionales acorde a sus necesidades”.
- “La estudiante indicó satisfacción con el proceso recibido destacando la importancia de reconocer sus emociones

y... ”

- *“Generando que su madre tomara la decisión de iniciar terapia psicológica, situación que ha permitido que la relación interpersonal mejore”.*
- *“La estudiante cierra su proceso muy contenta y agradecida porque ve el cambio... ”.*
- *“La estudiante está mucho más tranquila, (...), agradecida por la orientación”.*

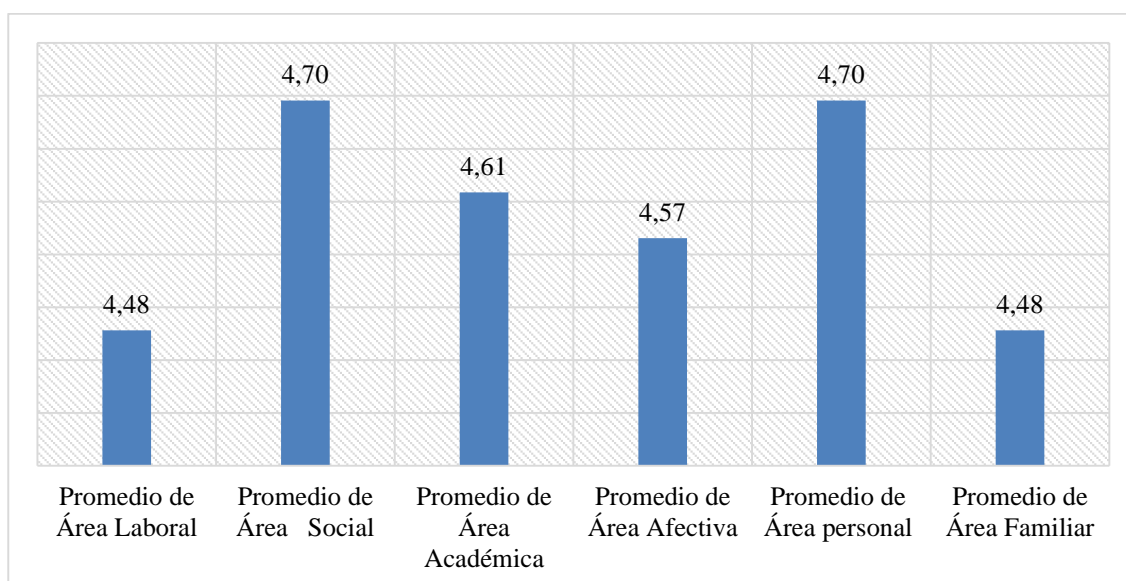
Durante el proceso de revisión documental se identificó la necesidad de revisar instrumentos que permitan conocer la experiencia y el efecto del estudiante como fuente primaria. Por lo tanto, se revisaron las respuestas de 23 encuestas de satisfacción que los estudiantes de los 40 casos respondieron de manera opcional, meses después de cerrar el proceso de atención, equivalentes al 57,5%. A continuación, se comparten los comentarios de algunos estudiantes:

- *“El acompañamiento fue acertado, la profesional aplicó la escucha activa y permitió la ventilación de la situación (...) brindó orientaciones pertinentes para realizar proceso (...) y pasos adecuados para su superación”.*
- *“Fue una grata experiencia, ya que recibí ayuda cuando creí que ya no podía más, aprendí demasiado en muy poco tiempo y mejore mucho mi salud mental por la que sigo trabajando hoy en día”.*
- *“¡Agradezco dar con una profesional como (...), el acompañamiento que ella realizó en mi proceso me ayudó a crecer personalmente de una forma increíble! A pesar del poco tiempo aprendí mucho y aunque fue un proceso un poco difícil ella*

realmente pudo ayudarme (...), ¡fue una excelente experiencia!”.

- *“En lo personal la psicóloga me pareció muy profesional, con mucha ética, me encantó que me acompañara en esta experiencia difícil (...) pero gracias a la orientación de (...) logré superar o mitigar de alguna manera tanto daño ocasionado.*
- *“La verdad, superó mis expectativas, ya que el proceso inició con un tema es específico y al finalizar se logró identificar otras situaciones que causaban ese tema principal. Siempre recibí acompañamiento de la doctora y me siendo muy contento con la UNAD y la doctora por permitirme estos espacios”.*
- *“Excelente servicio por parte de la UNAD y excelente profesional”.*

Figura 4. Efecto en las áreas personales de la vida.



Fuente: UNAD, 2022.

De esta manera, se hace visible que de las veintitrés (23) personas que respondieron el instrumento de satisfacción, el efecto de la atención psicosocial es oportuno en un 5% en once (11) de los estudiantes y en 12 de los estudiantes se evidencia una percepción entre 3 y 4.5 en relación al aportar en las diferentes áreas

de la vida, en especial en lo social, personal y académica, y expresando que se logró mitigar la problemática o conflicto por el cual solicitó el acompañamiento psicológico y que aun utiliza algunas de las estrategias o técnicas trabajadas en el proceso.

Por otro lado, se revisaron datos del año 2021 y se identificó que, de los cuarenta estudiantes de 2020 cuyos casos fueron estudiados, cinco volvieron a solicitar atención en la modalidad de telepsicología en el siguiente año. Equivalente al 12,5%. Lo anterior evidencia el proceso transformador y crecimiento de la telepsicología como la herramienta para cuidar la salud mental y mantener el desarrollo y calidad de vida de la comunidad Unadista, no solo como atención inicial o de contención, sino también a largo plazo.

Mirada de los Profesionales Psicosociales

Dentro de las comunicaciones escritas presentes en la documentación revisada, se destaca el uso de verbatim que evidencian de primera mano la percepción de los participantes en el proceso de telepsicología, esto permite ver el lado más humano del acompañamiento psicológico bajo el marco del profesionalismo que rige las actuaciones del terapeuta.

Los profesionales en psicología que acompañaron el proceso de telepsicología brindado por la UNAD se caracterizan por un profundo nivel documental de la experiencia a lo largo del desarrollo de las sesiones. Se destacan dos aspectos principales de la documentación: 1) el análisis de los estudiantes, a partir de la observación atenta de los aspectos verbales y no verbales de su comunicación. 2) los resultados de las acciones implementadas durante el acompañamiento. En ambos casos se obtienen percepciones “positivas y

negativas” en cuanto a dichas características, se evidencian algunos ejemplos a continuación:

Análisis de la percepción de los estudiantes:

- *“Se mantuvo atenta y participativa durante el ejercicio de observación y análisis de los ejemplos realizados acorde a...”*
- *“Se evidencia un alto nivel de compromiso con el proceso por parte de la estudiante”.*
- *“En su expresión no verbal denota una sonrisa al mencionar las autolesiones y baja la mirada al mencionar la sintomatología que asocia con depresión”.*
- *“Durante el primer ejercicio el estudiante se mostró resistente”.*
- **Resultados durante el acompañamiento:**
 - *“Se obtuvo un excelente resultado ya que se logró el empoderamiento de la estudiante”.*
 - *“Realmente se lograron los propósitos del acompañamiento. El acompañamiento ha tenido muy buen resultado”.*
 - *“Logró implementar pautas de crianza en sus 3 hijos”.*
 - *“Ejercicio de respiración: la actividad no fue exitosa”.*
 - *“Durante la segunda parte de la sesión, al proponer el juego de rol no estuvieron dispuestos a abordar el ejercicio”.*

Los profesionales psicosociales en esta investigación ocupan un papel primordial, ante ello, se resalta un reconocimiento a su labor y al apoyo que brindan. En tanto, es importante las conductas de autocuidado, que les permita vaciar los casos que acompañan y tener una preparación adecuada para abordar los casos y para

cuidarse.

Discusión

Para culminar y realizando una triangulación de cada uno de los hallazgos es importante mencionar que el interés de esta investigación fue describir los efectos que ha tenido la atención a través de la Telepsicología en materia de bienestar mental para un grupo de estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en Colombia caracterizado en situaciones de riesgo psicosocial, en tiempos de la pandemia durante el año 2020.

La presente discusión se describirá en dos categorías que permitan comprender los servicios de telepsicología de la UNAD en contraste con diferentes autores y teorías; aquellas categorías se mencionan a continuación:

1) desarrollo humano, bienestar y calidad de vida en educación; 2) telepsicología en la UNAD e innovación social.

Desarrollo Humano, Bienestar y Calidad de Vida

Los servicios de telepsicología en la UNAD actuaron como estrategia para fomentar el desarrollo humano, a partir de la obtención del bienestar y el aumento de la calidad de vida. Ryff (1989) propone un modelo multidimensional de bienestar psicológico bautizado como "Modelo Integrado de Desarrollo Personal" (Integrated Model of Personal Development). Compuesto por seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas con otras personas, autonomía, propósito en la vida, y crecimiento personal (Citado por Tacca y Tacca, 2019). Los procesos de telepsicología en la Universidad abordaron problemáticas de diferente naturaleza,

para permitir a los estudiantes aceptarse como sujetos en el contexto de la pandemia, construyendo mejores relaciones, particularmente en aspectos de pareja o padres e hijos, proyecto de vida y autoestima, entre otras que contribuyen al desarrollo humano.

Dentro de los hallazgos más importantes y que se relacionan con el Modelo Integrado de Desarrollo Personal Riff (1989), es que el ser humano en medio del confinamiento en esta emergencia sanitaria, hizo evidente que las relaciones interpersonales juegan un papel crucial en mantener un sentido de bienestar, y el estar aislado y tener poco o nulo contacto con otras personas, fue un detonante para revivir experiencias traumáticas previas o/y sentimientos de soledad ante la incertidumbre que se vivía a causa de la pandemia, que en muchos afectaba el sentido de su propósito en la vida y las mismas pérdidas agudizaban, este tipo de sentimientos.

Y en medio del confinamiento, cuál era la mejor opción para acompañar a las personas que presentaban una predisposición, o que el aislamiento podría convertirse en un detonante, el contacto de un profesional (en la mediación virtual) se convirtió en un apoyo para comprender lo que podía estar sintiendo y una oportunidad para reconocer o fortalecer sus estrategias de afrontamiento.

Resulta interesante proyectar la posibilidad de realizar un estudio con una muestra más amplia que permita identificar que sucedió, con aquellos estudiantes que posiblemente presentaron los mismos sentimientos y afectaciones, pero no recibieron un acompañamiento, y como ahora sin intención de generar una afirmación, son aquellos casos que han desencadenado una afectación en su salud mental, y que atendiendo al balance del Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia, el incremento en la atención en el 2021, fue del 8% y sigue

convirtiéndose en el 2022 una prioridad, que en muchos casos los sistemas de salud no tienen la capacidad y la virtualidad sea convertido en la única oportunidad para recibir una atención en el marco de la salud mental.

En cuanto a calidad de vida y bienestar, la Organización Mundial de la Salud (1994) la define como la percepción del individuo sobre su posición en la vida dentro del contexto cultural y el sistema de valores en el que vive y con respecto a sus metas, expectativas, normas y preocupaciones y satisfacciones necesidades. (Urzúa & Caqueo, 2012). A través del proceso de acompañamiento en telepsicología de la UNAD se consiguió que los estudiantes reestructuraran sus percepciones negativas, que pueden ser consideradas como perjudiciales y que afecten directamente el bienestar y la calidad de vida, convirtiéndolos en oportunidades de mejora y crecimiento personal, también teniendo en cuenta sus necesidades, en un contexto de preservación de la salud mental como parte de los componentes de salud integral de la comunidad Unadista.

En tanto, la muestra de la población abordada en la presente investigación, tienen algo en común y es que situaciones cotidianas se convirtieron en detonantes de crisis que los llevaron a la búsqueda de atención desde telepsicología, para compartir problemáticas relacionadas con insatisfacción frente las relaciones interpersonales en algunas de sus áreas personal, laboral, familiar y/o sentimental, y esto es muy coherente respecto a la nueva posición en los periodos de confinamiento.

De igual manera, la permanencia en un mismo lugar, la convivencia con las personas más cercanas o la ausencia de una persona para hablar, son aspectos que generaron un desajuste y para algunos las redes sociales, los vídeos en casa, las expresiones por la ventana se convirtieron en una manera de tener una posición en

la vida, y nuevamente la virtualidad se convirtió en una oportunidad de expresión y motivación para seguir, y que al valorar las expresiones de satisfacción de los estudiantes acompañados, se encuentra que una atención fue la oportunidad para seguir, como se describe en el siguiente relato “Fue una grata experiencia, ya que recibí ayuda cuando creí que ya no podía más, aprendí demasiado en muy poco tiempo y mejore mucho mi salud mental por la que sigo trabajando hoy en día”, aportando a su bienestar y a largo plazo a mejorar su calidad vida en aspectos de su crecimiento personal y el reconocimiento de nuevas estrategias de afrontamiento.

Telepsicología en la UNAD una Posibilidad de Innovación Social

A partir de los anterior, se evidencia que esta pandemia fue un movilizador, y llevó a nuevas formas de hacer, aprender y hasta desaprender, como lo que antes era valorado como un acto de decencia como un saludo o abrazo, en ese momento se convierte en lo prohibido, la socialización que para los seres humanos es su esencia se ve limitada y se debe ajustar a lo que está disponible y lo que le permite su entorno (relacionado con temas socioeconómicos), y es por ello, que se retoma en esta investigación la telepsicología como esa forma de llegar a las personas para aportar a su bienestar, no solo con un interés de interacción sino de brindarle herramientas que le permitieran sentir una mayor percepción de bienestar, a través de los medios tecnológicos que se tuvieran dispuestos.

Con relación a ello, se presenta una evaluación de los servicios de telepsicología brindados por la UNAD como una estrategia de innovación social, según los criterios expuestos por Astorga (2004) citado por Rodríguez y Alvarado (2008, p.38): social, transformadora, genuina y original, expansiva, vigente y consolidada:

Social y transformadora: De acuerdo con las cifras de la Vicerrectoría de

Servicios a Aspirantes, Estudiantes y Egresados - VISAE, en los últimos tres años la estrategia de telepsicología en la UNAD ha brindado 869 atenciones en 2020, logrando un crecimiento significativo desde entonces: con 1.675 atenciones en 2021 y 861 en la corte mayo de 2022, estrategia al servicio de los estudiantes y que según los resultados de la satisfacción que aportan al crecimiento personal de los estudiantes.

Genuina y original: La telesalud es el primer concepto que sea logrado posicionar, y fue precisamente por la ausencia de servicios de salud para las poblaciones que habitan en zonas rurales y donde no se encuentra con un servicio de salud y la telesalud, fue una alternativa para cuidar y mejorar la calidad de vida de las poblaciones, y ahora la telepsicología, aunque ya tiene trayectoria, no sea había logrado tanto posicionamiento en consideración a que la presencialidad era de mayor interés, tanto para los profesionales como para los mismos consultantes, pero en la UNAD en consideración a que su población estudiantil se encuentra en una mediación virtual, es una necesidad primordial llegar a su población, es especial la más vulnerable.

De esta manera, tiene características propias, como una experiencia dedicada a preservar la salud mental de la comunidad universitaria, usando los medios de atención virtual para acompañar a sus estudiantes en los 64 centros educación a nivel nacional, sin limitación de tiempos ni distancia. Se incrementa la atención, particularmente en el confinamiento por el COVID-19 que se vivió durante la pandemia.

Expansiva: La telepsicología en la UNAD inicia con una atención básica que se brinda a través de chat virtual por parte de un profesional de la salud mental, y luego a la luz de las necesidades de la población y en el marco de la pandemia se

amplía en atenciones, a través de videollamadas con la posibilidad de varias sesiones, y con la ampliación del número de psicoconsejeros (que en el contexto de la UNAD se definen como los docentes que acompañan a los estudiantes en el proceso de apropiación a la metodología de educación a distancia, y que cuentan con formación profesional en psicología y experiencia en atención clínica), dispuestos para la atención a nivel nacional de los estudiantes, en el que se han empezado a incluir a otras poblaciones como egresados, docentes y familiares, pero desde un enfoque de atención primaria que facilita la integración a procesos terapéuticos cuando se requiere. Y se proyecta tener un alcance internacional e interinstitucional.

Vigente y consolidada: Es una experiencia que requiere actualización permanente, con la preparación de los profesionales tanto en las estrategias requeridas para la mediación como en lo disciplinar, de igual manera, en el fortalecimiento tecnológico del servicio. Particularmente en el escenario de la pandemia durante el 2020 se aumentaron las atenciones y se aumentó la necesidad de operar bajo la modalidad de telepsicología, a través de atenciones sincrónicas.

Para finalizar, es importante mencionar que en el último año en que se desarrolla esta investigación año 2022, el interés del Estado en el caso colombiano, empieza a tomar mayor interés en la prevención y atención de la salud mental, especialmente en la parte educativa, desde espacios de sociafectividad, pero estas transformaciones también exige la inversión en estrategias que logren responder y atender las necesidades de la población, como son refuerzo de las mediaciones tecnológicas y el aumento de profesionales en la atención de la salud mental.

En tanto, que en la actualidad el sistema de salud actual no tiene la

capacidad de respuesta que requiere la población y esto sumado al detonante de trastornos mentales y de suicidio que se generaron luego del 2020, requiriendo una atención en muchos casos inmediata, y aunque las líneas de emergencia son alternativas efectivas, es necesario poner en la agenda de las políticas públicas, las estrategias de prevención y promoción que logren ser accesibles, equitativas y que aporten a evitar problemas mayores en la salud mental.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

La presente investigación permite la expresión del papel que logro tener la telepsicología en la pandemia, así mismo, los retos que continúan:

- La telepsicología durante la pandemia, se constituyó en una herramienta de innovación social para la UNAD, de alcance nacional para la atención psicosocial de la comunidad estudiantil. Tiene un potencial expansivo, a otras poblaciones como son: docentes y personal administrativo; y si se proyecta lo suficiente, se puede establecer como un servicio a la ciudadanía en general.
- El servicio de telepsicología acompañó diversas problemáticas sociales, de las cuales, se destacan el brindar herramientas en regulación emocional, resolución de conflictos y en relaciones de pareja. Así como acompañamiento en situaciones de estrés, depresión, ansiedad, duelo, violencia sexual, física e intrafamiliar, que se constituyeron en las problemáticas más reportadas durante la pandemia.
- La efectividad de la telepsicología, llegó a tener su fortaleza al ser una nueva forma de interactuar con las personas en medio del aislamiento; así

como, el convertirse en una oportunidad de reconocer a esa persona, como un ser integral que sin olvidar su bienestar físico requería un acompañamiento en su salud mental, y esta debe ser la ocupación de las políticas públicas, donde se logre ver al ser humano desde sus diferentes dimensiones.

- De esta manera, la interacción en medio del confinamiento se posicionó como una forma de resiliencia (como esa habilidad para relacionarse con otras personas) como una relación saludable, que le permite compartir sus preocupaciones, angustias, temores y generar empatía en este caso con el profesional. Las formas de relacionarse del ser humano aportan en la prevención y promoción de la salud mental, que se sustenta en redes de apoyo que aportan en mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas en sus contextos personales, familiares y laborales.

Recomendaciones:

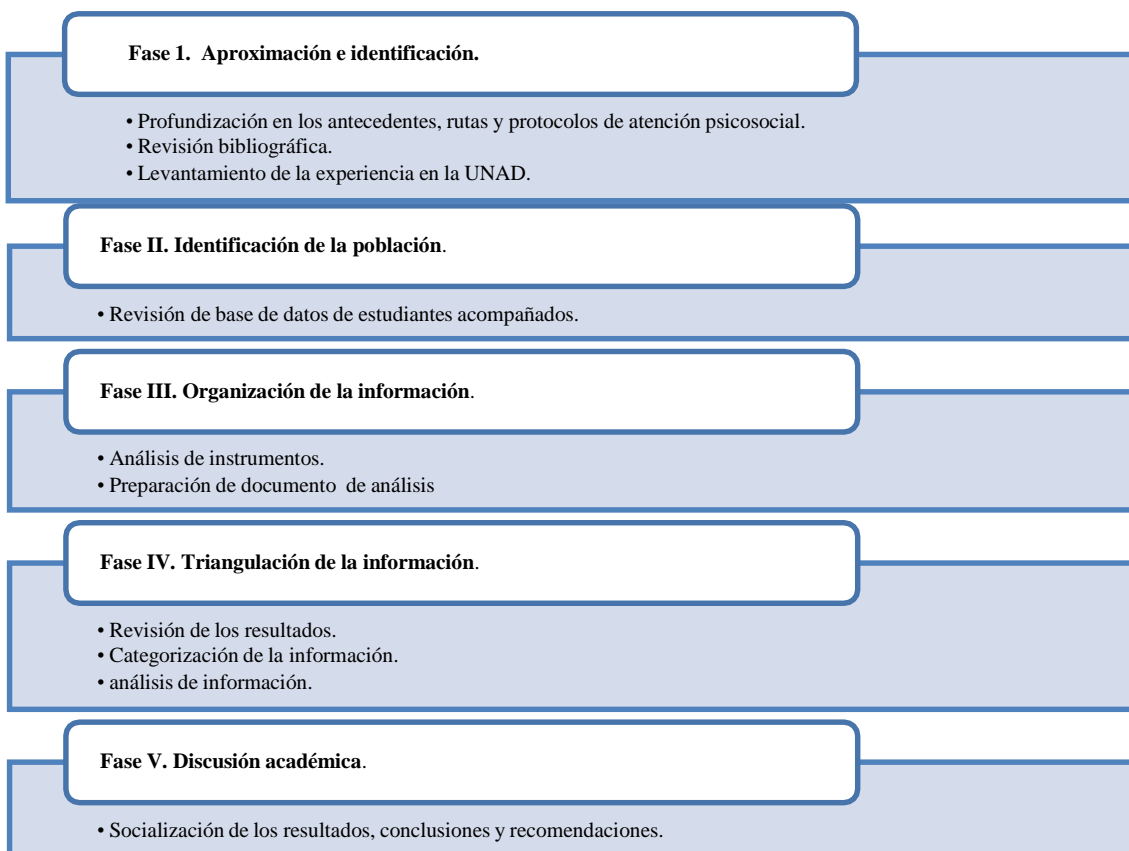
- El cuidado de la salud mental se debe posicionar e integrar en los currículos de formación de los estudiantes de educación superior, en tanto, se evidencia que el estrés y las múltiples responsabilidades son un detonante que genera problemáticas psicosociales y en muchos casos no se cuentan con las herramientas de afrontamiento, y por ello, acuden a decisiones poco asertivas, como son abandono estudiantil, adicciones y en casos mayores autolesiones.
- De igual manera, los profesionales de la salud mental necesitan mayor atención, en cuanto a los aportes que pueden brindar al desarrollo de políticas públicas, así como la necesidad de acompañamiento y fortalecimiento de estrategias de intervención para evitar afectaciones o

síndrome burnout en su ejercicio profesional, a través de espacios como “debriefing psicológico”.

- De igual manera, en la proyección de las políticas públicas de salud mental, es clave contemplar la innovación social, como eje de acción que permita que todos los programas y proyectos logren llegar realmente a las poblaciones y en especial a las más vulnerables. Es así, como una persona de una zona rural solo con su teléfono pueda acceder a todos los servicios de salud que pueda llegar a necesitar y que su región también cuente con los medios para fortalecer estas formas de atención dotadas de equipos tecnológicos.
- Por otro lado, la atención de la salud mental necesita una mirada interdisciplinar y en este caso, incluir a la tecnología como un aliado para generar nuevos desarrollos, que logren hacer más cercana la comunicación y en la que se cuente con la confidencialidad necesaria, en las interacciones mediadas por las tecnologías de información y la comunicación.
- Se recomienda implementar en los currículos de formación para los estudiantes del programa de psicología, la atención desde la telepsicología, para que los estudiantes y egresados del programa se familiaricen con esta estrategia en términos de fundamentación teórica, técnicas y beneficios para la salud mental de la población.
- Es clave que la universidad continúe implementando estas estrategias, que logran tener un efecto significativo en la prevención de la deserción estudiantil y en la mitigación de riesgos psicosociales, así como fortalecer los instrumentos de satisfacción, con el fin de obtener datos complementarios que permitan el mejoramiento continuo de la telepsicología en la UNAD.

Anexos

Figura 5. Diagrama de procedimiento de la investigación.




Fuente: Elaboración propia, 2022.

Figura 6. Formato de consentimiento informado.

<p style="text-align: center;">CONSENTIMIENTO INFORMADO</p> <p style="text-align: center;">Proceso de psicorientación</p> <p>La Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes Estudiantes y Egresados VISAE desde la línea de Crecimiento Personal de Bienestar Integral Unadista BIU y el Sistema Nacional de Consejería SNC, brindan el servicio de atención psicológica, desde espacios de psicorientación en aras de contribuir a la formación integral de la comunidad Unadista entorno a la promoción y atención a la salud mental.</p> <p>La atención psicológica se enmarca desde un enfoque cognitivo conductual, en el cual se hace hincapié a las emociones, pensamientos y acciones del consultante, en primer momento, se abordará una entrevista semiestructurada con el fin de recopilar información entorno al malestar que presenta en la actualidad el consultante, (estudiante, docente, administrativo o egresado) posteriormente, el psicólogo profesional y según el caso junto con el apoyo de un coterapeuta profesional en formación en psicología (practicante) desarrollará aproximadamente de 3 a 4 encuentros con una duración de aproximadamente 45 minutos una vez por semana o cada quince días, dichos espacios no contienen ningún costo y se llevarán a cabo vía MEET y/o Skype, en donde se debe garantizar el uso de video llamada entre el consultante y el psicólogo, también se empleará el uso del correo electrónico para programar los encuentros, enviar documentos o información adicional al proceso de psicorientación.</p> <p style="text-align: center;"><i>Recuerde que la labor del psicólogo es orientar y otorgar estrategias o herramientas con las cuales usted pueda afrontar de manera efectiva y armoniosa su dificultad, sin embargo, esto NO es una ciencia exacta, de tal manera que necesitamos de toda su disposición y colaboración frente a las actividades y requerimientos.</i></p> <p>La información recolectada durante los encuentros será netamente confidencial como lo exige la ley 1090 del 2006 (art. 10) de los deberes y obligaciones del psicólogo (a) "Guardar completa reserva sobre la persona y los motivos de consulta, así como la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales". Como lo declara el artículo anterior y lo establecido en los principios éticos del psicólogo y código de conducta de la APA (2010), la información será revelada (4.05) sin autorización del cliente/paciente cuando sea requerida la historia clínica por la ley, también en caso tal que se encuentre su vida o la de terceros en peligro. De lo contrario, el profesional será el único quien tenga acceso directo a la información empleada durante el proceso.</p>
--

Fuente: UNAD, 2022.

Figura 7. Formato de impresión diagnóstica.

	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	VISAE
	INFORME IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA	VERSIÓN: 2020

1. DATOS GENERALES:

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:	No. de sesión: 1
Objetivo	Realizar una valoración inicial al caso.		
Tipo de encuentro	Presencial:	Telepsicología:	
Razón de la atención	Remisión:	Contacto inicial por el chat:	
Zona	Centro:		
Psicólogo(a).	Rethus:		


2. DATOS PERSONALES DEL CONSULTANTE:

Tipo de identificación: T.I_ C.C_ No.:				
Estamento	Estudiante:	Egresado:	Administrativo:	Docente:
Edad				
Correo personal e institucional				
Número celular				
Zona		Centro		
Contacto de familiar o algún tercero	Nombre:	Parentesco:	Número de contacto:	

3. MOTIVO DE CONSULTA (describa de manera literal la principal razón de contacto remitida por el consultante)


Fuente: UNAD, 2022.

Figura 8. Formato de seguimiento al estudiante.

	ATENCIÓN PSICOSOCIAL		VISAE
	SEGUIMIENTO AL CONSULTANTE		VERSIÓN: 2020
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:	No. de sesión: 1
No. identificación consultante:			
Objetivo del encuentro:			
Tipo de encuentro	Telepsicología:	Presencial:	
Psicólogo(a):		Rethus:	
DESARROLLO DEL PROCESO DE PSICORIENTACIÓN			
Aspectos dialogados durante el encuentro y estrategias abordadas	Observaciones (aclarar novedades de la sesión)	Tareas y/o Compromisos	
		¿Realizó la actividad orientada en el encuentro anterior?	
		¿Qué reflexión realizó el consultante ante la actividad?	
		Actividad / compromiso para el próximo encuentro	

Fuente: UNAD, 2022.

Figura 9. Informe de cierre de caso.

	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	VISAE
	INFORME CIERRE DEL CASO	VERSIÓN: 2020

1. DATOS GENERALES:

Fecha:	No. De encuentros realizados:	
	Presencial:	Telepsicología:
Zona	Centro:	
Psicólogo(a).	Rethus:	

2. DATOS PERSONALES DEL CONSULTANTE:

Tipo de identificación: T.I_ C.C_ No.:				
Estamento	Estudiante:	Egresado:	Administrativo:	Docente:
Edad				
Correo personal e institucional				
Número celular				
Zona		Centro		
Contacto de familiar o algún tercero	Nombre:	Parentesco:	Número de contacto:	

3. MOTIVO DE CONSULTA *(describa de manera literal la principal razón de contactoremitida por el consultante).*

--

Fuente: UNAD, 2022.

Referencias Bibliográficas

- Argüero, F., Cervantes, B., Martínez, J., de Santos, F., Aguirre, D., Espinosa, I. y Beltrán, I. (2021). Telepsicología en la pandemia Covid-19: Una revisión sistemática. *UARICHA*, 18, 1-10.
http://www.revistauaricha.umich.mx/ojs_uaricha/index.php/urp/article/view/357
- Bennett, C., Ruggero, C., Sever, A. & Yanouri, L. (2020). eHealth to redress psychotherapy access barriers both new and old: A review of reviews and meta-analyses. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 188-207.
doi.org/10.1037/int0000217
- Brooks S., Webster R., Smith L., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N. & James, G. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. [doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Caballero, C. y Campo, A. (2020). Problemas de salud mental en la sociedad: un acercamiento desde el impacto del COVID 19 y de la cuarentena. *Duazary*, 17(3), 1-3. doi.org/10.21676/2389783X.3467
- Carlbring, P., Andersson, G., Cuijpers, P., Riper, H., & Hedman-Lagerlöf, E. (2018). Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: an updated systematic review and meta-analysis. *Cognitive behaviour therapy*, 47(1), 1-18. doi.org/10.1080/16506073.2017.1401115
- Chalpartar, L., Fernández, A., M., Betancourth, S. y Gómez, Y. (2022). Deserción en la población estudiantil universitaria durante la pandemia, una mirada cualitativa. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, (66), 37–62.
doi.org/10.35575/rvucn.n66a3

- Cobo, R., Vega, A. y García, D. (2020). Consideraciones institucionales sobre la Salud Mental en estudiantes universitarios durante la pandemia de Covid-19. *CienciAmérica*, 9(2), 277-284. doi.org/10.33210/ca.v9i2.322
- De la Rosa, A., Moreyra, L. y De la Rosa, N. (2020). Intervenciones eficaces vía Internet para la salud emocional en adolescentes: Una propuesta ante la pandemia por COVID-19. *Hamut'ay*, 7(2), 18-33.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7542510>
- De la Torre, M., y Pardo, R. (2018). Guía para la intervención telepsicológica. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <https://www.psicologospsiquiatras.cl/wp-content/uploads/2020/04/Guia-para-la-Intervencion-en-Telepsicologia.pdf>
- Gallegos, M., Zalaquett, C., Luna, S., Mazo, R., Ortiz, B., Penagos, J., López, R. (2020). Cómo afrontar la pandemia del Coronavirus (Covid-19) en las Américas: recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(1), 1-28. doi.org/10.30849/ripij.v54i1.1304
- Gutiérrez, M. (2020). Propuesta de atención para los servicios de psicoterapia en línea (telepsicoterapia) derivados del Covid-19 en México. *Psicología y Salud*, 30 (1), 133-136. doi.org/10.25009/pys.v30i1.2640
- Hernández, J., Tirado, P. y Ariza, A. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (88),164-199.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17449696006>
- Hernández, R. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594.
<http://www.medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3203/2587>

- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de Medicina experimental salud pública*, 37(2), 327-334.
doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419
- Imel, Z., Caperton, D., Tanana, M. & Atkins, D. (2017). Technology-enhanced human interaction in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 64 (4), 385–393.
doi.org/10.1037/cou0000213
- Jorquera, R., y Herrera, F. (2020). Salud mental en funcionarios de una universidad chilena: desafíos en el contexto de la COVID-19. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 14 (2), 1-13.
doi.org/10.19083/ridu.2020.1310
LESALUD% 20PARA% 20LINEA% 20DE% 20BASE% 20NOV% 2019% 20DE%
- Lovón, M., A. y Cisneros, S. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. *Propósitos Y Representaciones*, 8 (SPE3), e588.
doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588
- Marcías, J. y Valero, L. (2018). La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia. *Apuntes de Psicología*, 36 (1-2), 107-113.
<https://idus.us.es/handle/11441/85212>
- Martínez, A. (2020). Pandemias, COVID-19 y Salud Mental: ¿Qué Sabemos Actualmente? *Revista Caribeña De Psicología*, 4 (2), 143–152.
doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4907
- Martínez, X. (2017). La innovación social: orígenes, tendencias y ambivalencias. *SISTEMA 247. Revista de Ciencias Sociales*. 61-88.
https://www.researchgate.net/publication/319103913_La_innovacion_social_origenes_tendencias_y_ambivalencias

Ministerio de Educación Nacional (2021). Manual Ecosistema de Educación Superior para la Permanencia y el Bienestar.

https://esconbienestarypermanencia.azurewebsites.net/DataAccess/Documents/Manual_Ecosistema.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social (2014). Resolución número 00002003 por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social (2014). Telemedicina. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/TE>

Ministerio de Salud y Protección Social (2019). Resolución número 2654 de 2019, por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social y Gestarsalud (2022). Como nunca, el sistema de salud atendió a colombianos por salud mental. <https://gestarsalud.com/2022/10/10/atenciones-en-salud-mental-en-colombia-despues-de-la-pandemia-covid-19/>

Moya, A., Vargas, J., Cabra, M., Farfan, A. y Romero, O. (2022). ¿Cómo se relaciona la pandemia del COVID-19 con la salud mental de los colombianos? Departamento Nacional de Planeación.

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_SALUD%20MENTAL_22_04_21_V7.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2022). ¿Cómo define la OMS la salud?.

<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2021). América Latina y el Caribe superan el millón de muertes por COVID-19: <https://www.paho.org/es/noticias/21-5-2021-america-latina-caribe-superan-millon-muertes-por-covid-19>

Programa de las Naciones Unidas - PNUD (2020). COVID-19: la pandemia. La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19.

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus.html>

Programa de las Naciones Unidas - PNUD (2022). Colombia. <https://www.co.undp.org/>

Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F., Escobar, F. (2020). Consecuencias en la salud mental de la pandemia de COVID-19 asociada al aislamiento social. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 48(4), 1-7. doi.org/10.5554/22562087.e930

Ribot, V., Chang, N. y González, A. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19, e3307.

<http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307>

Rodríguez, A. y Alvarado, H. (2008). Capítulo II. Criterios para definir una innovación ejemplar. En *Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe*. CEPAL, 37-46.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2536/S0800540_es.pdf?sequence=1

Rojas H, Arencibia M, Díaz D. (2020). La Educación para para la Salud Mental y la Ayuda Psicológica Telefónica Durante la Covid-19 en Matanzas. En J. C. Arboleda Aparicio (Ed.), *La educación médica en Matanzas: dinámica de la relación universidad – sociedad* (45-58). Editorial REDIPE. <https://redipe.org/wp-content/uploads/2021/03/cidep-2020-2-parte-v.pdf>

Romero, A., García-Mas, A. y Brustad, J. (2009). Estado del arte, y perspectiva actual del concepto de bienestar psicológico en psicología del deporte. *Revista Latinoamericana de*

- Psicología, 41 (2), 335-347. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80511496011>
- Seminara, M. (2021). De los efectos de la pandemia COVID -19 sobre la deserción universitaria: desgaste docente y bienestar psicológico estudiantil. *Revista Educación Superior Y Sociedad (ESS)*, 33 (2), 402-421. doi.org/10.54674/ess.v33i2.360
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Editorial Planeta. Buenos Aires. 19- 356.
- Super, H (2021). Estrategias de telemedicina y tratamiento digital en salud mental durante el confinamiento. https://www.clustersalutmental.com/wp-content/uploads/2022/03/Brains01_Innovation_Telemedicina.pdf
- Tacca, D. y Tacca, A. (2019). Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes de postgrado. *Revista de Investigación Psicológica*, (21), 37-56. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000100004&lng=es&tlng=es
- Torres, G. y Parra, L. (2019). Consejería psicológica virtual en la universidad colombiana: más allá del rendimiento académico. *Revista Investigaciones Andina*, 21(38), 113-124. doi.org/10.33132/01248146.994
- UNAD (2018). Acuerdo 002 del 30 de enero de 2018. Por la cual se establece la política Institucional de Retención y Permanencia Estudiantil y se adopta el Plan Institucional de Acogida y Permanencia Diferencial en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia– UNAD. https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2018/COSU_ACUE_002_20180130.pdf
- UNAD (2020). Balance Social vigencia 2019. https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2018/COSU_ACUE_002_20180130.pdf
- Urzúa M, Alfonso, & Caqueo-Urizar, Alejandra. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718->

48082012000100006

Vizcaino, Annia., Fernández, E., Otero, I., Rodríguez, Diana Rosa. y Martínez, L. (2021).

Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19.

Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 9 (1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100020&Ing=es&tIng=es

Oviedo, C. (2019). Telepsicología: Historia y definición.

Psiconetwork. <https://www.psiconetwork.com/telepsicologia-historia-y-definicion/>

Weigel, G., Ramaswamy, A., Sobel, L., Salganicoff, A., Cubanski, J. & Freedet, M. (11 de mayo de 2020). Opportunities and barriers for telemedicine in the U.S. during the COVID-19 emergency and beyond. KFF. Recuperado el 16 de noviembre de 2022 de <https://www.kff.org/womens-health-policy/issue-brief/opportunities-and-barriers-for-telemedicine-in-the-u-s-during-the-covid-19-emergency-and-beyond/>

AGRADECIMIENTOS

El inicio, el durante y la culminación de un trabajo de investigación, tiene momentos de resiliencia, donde es constante la incertidumbre y la confusión, pero es allí donde aparecen esas personas que son acompañantes del proceso, ante ello, agradezco a mi directora de tesis por su motivación, a cada uno de los jurados porque cada retroalimentación, y a mi madre por ser mi acompañante en los momentos de estudio, a mis sobrinos y mi familia por aportar en mis aprendizajes. Y gracias a Dios por tener la oportunidad de culminar este proceso formativo con tantos aprendizajes y esperando que se aun aporte para lograr que la salud mental, logre tener un lugar prioritario en las escuelas, universidades y las diferentes instituciones que trabajan por mejorar el bienestar y la calidad de vida.