Pamplona, 15 de junio del 2021

Señores

COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO

Programa de Psicología

Facultad de Salud

Universidad de Pamplona

Asunto: Aval de Proyecto de Grado.

Reciban un cordial saludo,

Por medio de la presente me permito muy respetuosamente dar mi aval al proyecto de grado titulado "Desempeño de las intervenciones telepsicológicas" desarrollado por la psicóloga en formación Gladis Andrea Sepúlveda Mendivelso, identificada con cédula de ciudadanía 1 115 866 205.

Muchas gracias,

Atentamente

Psicóloga Especialista.
Diana María Velandia Hernández

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Programa de Psicología

Trabajo de grado

DESEMPEÑO DE LAS INTERVENCIONES TELEPSICOLÓGICAS

Presentado Por:

Gladis Andrea Sepulveda Mendivelso

CC: 1 115 866 205

Pamplona, Norte de Santander

2021

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Programa de Psicología

Trabajo de grado

DESEMPEÑO DE LAS INTERVENCIONES TELEPSICOLÓGICAS

Presentado por:

Gladis Andrea Sepulveda Mendivelso CC: 1 115 866 205

Directora:

Ps. Esp Diana María Velandia Hernández

Pamplona, Norte de Santander

2021

Dedicatoria y Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios, quien ha sido mi proveedor, mi ayuda, mi guía, mi fuerza, el que me ha dado la inteligencia y concentración suficiente para la consecución de mis metas; toda la gloria y el honor a mi buen Dios. En segunda instancia, a mi vinculo más cercano, a los que siempre están conmigo sin importar de que estado de ánimo me encuentre: mí familia; hermanos, hermana, sobrino y mamá.

También, quiero hacer una dedicatoria especial y agradecer a mis amigos incondicionales, quienes en su determinado momento -durante el proceso que me llevo terminar este proyecto-, me dieron una voz de aliento, me ayudaron a resolver alguna duda, me incitaron a confiar en mí, me empujaron hacía adelante.

A los docentes que con toda su vocación y voluntad me orientaron, me brindaron recomendaciones, me extendieron su mano, me aportaron algo de su conocimiento para lograr construir con bases sólidas mi Proyecto de Grado.

Y por último, pero no menos importante, a mí compañero de vida; la persona que más paciencia me ha tenido, que siempre está dispuesto a ayudar, solucionar, alentarme y recordarme lo valiente e inteligente que soy.

A todos, mil Gracias.

Tabla de contenido

Introducción 9

Problema de investigación 13

Formulación del Problema 13

Planteamiento del Problema 13

Descripción del problema 14

Justificación 17

Objetivos 22

Objetivo General 22

Objetivos Específicos: 22

Estado del Arte 23

Investigaciones Internacionales 23

Investigaciones Nacionales 26

Investigaciones Regionales 29

Marco Teórico 32

Capítulo I: Tecnologías de la Información y la Comunicación 32

Oportunidades que Brindan las TIC. 33

Ventajas de las TIC 39

Desventajas de las TIC. 40

Capitulo II: Psicología 42

Enfoques de la psicología. 43

Principales áreas de la psicología. 46

Capitulo III: Uso de las TIC en la atención Psicológica 50

Intervenciones estructuradas en web 51
Software Terapéutico 52
Actividades online en psicología 54
Asesoramiento e intervención Telepsicológica 56
Marco contextual 60
Universidad de Pamplona. 61
Marco legal 66
Ley 10-90 de 2006 66
Ley 1419 de 2010 67
Resolución 2003 de 2014 67
Resolución 2654 de 2009 68
Ley 527 de 1999 69
Ley 1221 de 2008 69
Ley 1266 del 2008 70
Metodología 71
Tipo de investigación 71
Diseño de la investigación 71
Población 72
Muestra 72
Categorías 73
Herramientas virtuales. 73
Salud mental. 73
Habilidades en el uso de las TIC. 74

Procedimiento 74
Instrumentos para la recolección de la información 76
Triangulación 76
Criterios de validación 77
Criterios de inclusión. 77
Criterios de exclusión. 77
Recursos a Utilizar 78
Análisis y Resultados 79
Entrevista a Usuarios 80
Entrevista a Profesionales 98
Revisión Documental 127
Triangulación 138
Discusión 168
Conclusiones 179
Recomendaciones 183
Referencias Bibliográficas 185
Anexos 196
Anexo A: Consentimiento Informado 196
Anexo B: Entrevista semiestructurada a Usuarios 197
Anexo C: Entrevista semiestructurada a profesionales 200
Anexo D: Objeto virtual de aprendizaje (video) 204

Resumen

En esta investigación, se analiza el desempeño de las intervenciones telepsicológicas implementadas por los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona. Lo anterior se obtiene mediante el ejercicio investigativo guiado por parámetros del enfoque cualitativo, para lo cual se aplican dos técnicas de recolección de información: por un lado se emplean dos entrevistas semiestructuradas, una a cinco usuarios – pacientes que han recibido atención telepsicológica y otra a cinco profesionales que han brindado atención psicológica por medio de la misma. Por otro lado, se realiza una revisión documental relacionada con los términos "herramientas virtuales" "salud mental" "Habilidades en el uso de las TIC" seleccionados en los contextos internacional, nacional y regional, entre el año 2015 a 2020. A partir de los resultados arrojados en las técnicas mencionadas, se evidencia que el desempeño de las intervenciones telepsicológicas es favorable, considerando que se ha logrado dar respuesta a las problemáticas psicológicas consultadas. Finalmente tomando en cuenta la información recabada se desarrolla un objeto virtual de aprendizaje en el cual se presentan algunos lineamientos y recomendaciones favoreciendo la praxis en la atención individualizada por medio de la telepsicología.

Palabras clave: las TIC, herramientas virtuales, salud mental, intervenciones psicológicas, telepsicología.

Abstract

In this research, the performance of telepsychological interventions implemented by psychology professionals at the University of Pamplona is analyzed. The above is obtained through the investigative exercise guided by parameters of the qualitative approach, for which two information gathering techniques are applied: on the one hand, two semi-structured interviews are used, one with five users - patients who have received telepsychological attention and the other with five professionals who have provided psychological care through it. On the other hand, a theoretical approach is made related to the terms "virtual tools" "mental health" "telepsychology" selected in the international, national and regional contexts, between 2015 and 2020. From the results obtained in the techniques indicated, it is evident that the performance of telepsychological interventions is favorable, considering that it has been possible to respond to the psychological problems consulted. Finally, taking into account the information collected, a virtual learning object is developed in which some guidelines and recommendations are presented, favoring praxis in individualized attention through telepsychology.

Keywords: ICT, virtual tools, mental health, psychological interventions, telepsychology.

Introducción

Desde sus inicios en la década de los sesenta, las intervenciones en telepsicología han ido evolucionando y expandiéndose a pasos gigantescos. Este tipo de intervenciones ha presentado grandes ventajas en la psicoterapia tradicional, pues ofrece oportunidades que antiguamente no concebían como posibles. Las intervenciones mediadas por la tecnología son variadas, sin embargo, el área que más se ha provisto de estas herramientas es la psicología clínica. Actualmente existen numerosos estudios que demuestran la eficacia de tratamientos online, como por ejemplo la revisión sistemática llevada a cabo por Herman, Ljótsson y Lindefors (2012, como se citó en Granados & Vargas Nieto , 2017), en la cual se abordó el tema de los estudios controlados aleatorizados de intervenciones en Terapia Cognitivo Conductual vía internet (iCBT), en este estudio se encontró que la (iCBT) puede ser tan eficaz como la Terapia Cognitivo Conductual convencional, especialmente en trastornos como la depresión, trastorno de pánico, ansiedad y fobia social.

Así mismo, según la APA (2016), los tratamientos que cuentan con evidencia moderada de la efectividad en intervenciones online son la terapia Cognitivo Conductual, la terapia de Aceptación y Compromiso, la terapia Racional Emotiva y la Terapia enfocada en emociones. Teniendo en cuenta una investigación realizada en 2015, por Andersson, Topooco, Havik y Norgreen (2015, como se citó en Granados & Vargas Nieto , 2017), se compararon ciertos tipos de terapia como la Cognitivo-Conductual implementada en el trastorno de la Depresión, aplicada de dos maneras; por un lado, cara a cara y por el otro, asistida por internet. Los resultados arrojaron que en las dos condiciones hubo un efecto similar, por lo tanto fue posible manifestar la eficacia que respalda las intervenciones mediadas por el internet.

En este orden de ideas, las TIC implementadas en la salud mental han logrado popularidad rápidamente así como un alto grado de desarrollo posibilitando la comunicación eficaz y permitiendo llevar a cabo tratamientos psicológicos efectivos que poseen ventajas y privilegian su uso, sin embargo, es necesario que se realice un mayor número estudios en el contexto latinoamericano orientados a explorar las posibilidades que ofrece las TIC en la práctica clínica habitual (Botella & Bretón López, 2014) , obteniendo de esta manera una comprensión más precisa y clara acerca de los servicios terapéuticos; sus ventajas y limitaciones, con el fin de promover la implementación de respuestas estratégicas y efectivas para trabajar en salud mental (Sim & Choon Chua, 2014).

De acuerdo a lo planteado, el presente proyecto de investigación pretende analizar el desempeño de las intervenciones telepsicológicas implementadas por los profesionales de Psicología de la Universidad de Pamplona-sede Pamplona por medio de un estudio cualitativo, con el fin de crear un objeto virtual de aprendizaje en el cual se brinden lineamientos y recomendaciones favoreciendo la atención individualizada. Con respecto a la población objeto de estudio se tomaron 5 docentes de psicología de la Universidad de Pamplona, que se desempeñen en esta modalidad, así mismo se escogieron 5 estudiantes (usuarios) que hayan o estén tomado terapia online.

El estudio se encuentra compuesto por varios apartados, dentro de ellos el planteamiento y descripción del problema los cuales para su construcción se realizó una revisión documental acerca de la psicoterapia online su implementación, haciendo una aproximación precisa de como se ha venido trabajando y cuales han sido las ventajas y limitaciones que ha otorgado la modalidad virtual a la intervención tradicional. Por otro lado, también se encuentra el estado del arte, para el

cual se consultaron bases bibliográficas para la recolección de investigaciones realizadas con anterioridad, con el fin de dar soporte y sustento a la presente investigación.

Así mismo se realizó un apartado de marco teórico, en el que se revisó bases documentales, las cuales permitieron establecer conceptos importantes para la ejecución de la investigación. Este se compone de tres (3) capítulos, en donde el primero se denomina "tecnologías de información y la comunicación", el segundo "psicología" y el tercero "uso de las TIC en atención psicológica", relacionando allí, el primer y segundo capítulo en un solo apartado, teniendo en cuenta que estas dos variables son la base de la presente investigación. En este mismo orden, se desarrolló un marco contextual, dentro de esta fase, se describen aspectos generales de Pamplona Norte de Santander, por ser este el lugar en donde se sitúa la universidad de Pamplona, posteriormente se hace una descripción detallada de dicha institución y sus principales componentes.

Aunado a lo planteado se construyó el marco legal, teniendo en cuenta la normatividad, regulaciones y leyes que son de vital importancia para el desarrollo de la investigación. Por otro lado, se llevó a cabo un apartado de metodología, para su construcción se tuvo en cuenta el libro "metodología de la investigación" sexta edición de Roberto Hernández Sampieri, adicionalmente, se consultó "El proyecto de investigación" de Fidias G. Arias. Siguiendo este orden, se encuentra la descripción del enfoque cualitativo de investigación y su relación con el presente estudio, así como también el diseño, la población y muestra, además las técnicas de recolección de la información, análisis de la información (triangulación) y los recursos que serán utilizados durante la investigación.

Finalmente, se evidencian las diferentes categorías que se pretendían medir con los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, dando lugar a la formulación de

estrategias para trabajar en la salud mental mediado por las tecnologías de la información y la comunicación, generando de esta manera conclusiones y recomendaciones que beneficien a la población objeto de estudio y a futuras investigaciones en este ámbito que se encuentra en constante crecimiento y que brinda imponentes oportunidades de trasladar la psicología a lugares donde hay limitantes para su acceso.

Problema de investigación

Formulación del Problema

¿La telepsicología es favorable en los procesos de intervención en la salud mental?

Planteamiento del Problema

La telepsicología, es definida en el año 2013 por la APA, como la prestación de servicios en salud mental a través de tecnologías que permiten la comunicación no presencial, entre las cuales se incluyen el teléfono, email, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles, programas estructurados en web, entre otros (APA, 2013, citado por Martí & Pardo Cebrián, 2019). Existe evidencia que indica que el uso de estas tecnologías es ventajoso en la salud metal, puesto que proporcionan intervenciones y programas de tratamientos completos y efectivos, resultando muy útil en situaciones en las que el acceso oportuno al servicio presencial se encuentra limitado a causa de factores como la ubicación geográfica, condiciones de salud, temores específicos relacionados con el contacto presencial o con tener que salir del lugar de residencia (Acero, 2020).

Por lo cual, de acuerdo a las ventajas mencionadas este campo ha apaleado un alto crecimiento, despertando consigo gran interés y controversia. Pues si bien, ofrece potenciales oportunidades y posibilidades de comunicación, también entran en juego nuevas variables, procedimientos y condiciones, surgiendo consigo nuevos retos en torno al proceso terapéutico, la adaptación de la intervención y la forma de interactuar con el usuario. De acuerdo a lo mencionado, se hace necesario la supervisión, entrenamiento y formación de profesionales en esta modalidad, así como una ley que regule las prácticas en telepsicología a nivel nacional, considerando que la

ley 1090 del 2006 no incluye las características que deben poseer los servicios psicológicos mediados por las TIC, ni los lineamientos que se deben estimar para ofertar este servicio con buena calidad (Escobar, Giraldo, Restrepo, Giraldo, Montenegro, Chavarro y Villegas, 2019).

Ante este panorama, se hace conveniente la realización de investigaciones tomando en cuenta las perspectivas de los profesionales de psicología en la incorporación de las tecnologías en su campo laboral, así como las diferentes herramientas tecnológicas y su efectividad ante problemas de salud mental específicas (Perez & Franco Martín, 2018). La presente investigación toma en cuenta la postura y la experiencia en el uso de la telepsicología de los usuarios y los profesionales, así como estudios previos del mismo tema, analizando principalmente su desempeño por medio de un estudio cualitativo, con el fin de crear un objeto virtual de aprendizaje que aporte conocimiento entorno a lineamientos y recomendaciones favoreciendo el quehacer profesional en este campo.

Descripción del problema

El crecimiento de las TIC ha tenido un efecto significativo en la vida diaria de las personas, según el Gobierno Nacional Colombiano y el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, en el tercer trimestre de 2019, el total de accesos fijos a internet en Colombia alcanzó los 7,0 millones (Constaín, 2020), lo cual innegablemente, muestra el impacto que tiene esta plataforma en la manera de comunicarnos como sociedad, e incita a transformar las formas de investigación e intervención en salud mental.

Los primeros servicios en atención psicológica a distancia se realizaron en 1995 y desde entonces va en aumento la expansión de las posibilidades y el progreso de las TIC, especialmente en el área clínica, puesto que el desarrollo tecnológico ofrece oportunidades para el trabajo en

salud mental casi ilimitadas, ampliando y evolucionando nuevas perspectivas que alcanzan casi todas las acciones en psicología; la evaluación, counseling y psicoterapia, Barak y Klein (2009, como se citó en Martí & Pardo Cebrián, 2018). La terapia psicológica tiene como base fundamental la comunicación eficaz entre individuos, englobando todo tipo de atención ya sea presencial o a distancia, así pues, en el proceso terapéutico es fundamental la relación terapéutica y aspectos de la conducta verbal y no verbal, sin embargo, en intervenciones psicológicas a distancia entran en juego nuevas variables y diferentes condiciones en la interacción, afectando de esta manera la lectura de la comunicación. También se presentan inconvenientes en las características y el motivo de consulta (gravedad del problema) de los usuarios, que pueden influir en las posibles ventajas y desventajas en los procesos de atención telepsicológica (Martí & Pardo, 2018).

Al mismo tiempo existen ciertos dilemas entorno a la intervención en telepsicología (Li, Mohd & Abdullah, 2013), en particular poco se sabe acerca de las implicaciones legales de interactuar virtualmente con los usuarios. Algunas de las inquietudes que surgen en el desarrollo de la atención psicológica en línea se encuentran relacionadas con aspectos inherentes a las intervenciones clínicas: la relación entre terapeuta y paciente, la efectividad de las intervenciones y el manejo de crisis, adicional a ello surgen preocupaciones con respecto a los criterios éticos asociados a la confidencialidad, la guarda de historia clínicas y conductas de los profesionales que se desempeñan en esta modalidad, entre otras (Acero, 2020).

En este orden de ideas, es de gran relevancia especificar los criterios que podrían definir una práctica en telepsicología de calidad, las regulaciones que debería poseer la prestación de esta asistencia y sus alcances. Igualmente es indispensable para los profesionales que pretenden trabajar en este ámbito; formarse, entrenarse y actualizarse, reflexionando en el valor de adaptarse

e ir al ritmo de los avances tecnológicos y de investigación, siendo lo principal para el trabajo efectivo y ético (Cook, 2002). Se considera a la telepsicología como un campo fértil que posee fuerza y desarrollo, por ende, es necesario estudiarlo y profundizarlo a la mayor brevedad, entendiendo que, en el futuro los profesionales que brindan este servicio deben poseer competencias idóneas para la intervención virtual eficaz (Pérez, Franco, Monardes, & Jiménez, 2010).

Como consideración final, teniendo en cuenta las implicaciones y posibles retos que deben asumir los profesionales de la salud mental, nace la presente investigación la cual pretende analizar el desempeño de las intervenciones telepsicológicas implementadas por los profesionales de Psicología de la Universidad de Pamplona, teniendo en cuenta la experiencia y perspectivas de los participantes (usuarios y profesionales) e investigaciones previas en el campo, resaltando criterios de ventajas, limitaciones y efectividad así como características inmiscuidas en el ejercicio de la telepsicología, con la finalidad de crear un objeto virtual de aprendizaje que logre aportar conocimiento (lineamiento, recomendaciones) relevante para la misma.

Justificación

Las vanguardias tecnológicas y su vertiginoso desarrollo se han convertido en una herramienta muy importante para el progreso de la sociedad, teniendo en cuenta que por medio de estas se divulga toda clase de información de manera automática y en tiempo real. Debido a este fenómeno todos los campos se han apalancado de este sistema buscando direccionar su contenido a personas que lo buscan. Así mismo estos recientes avances y la democratización de su acceso han abierto un importante puente de oportunidades para acercar servicios de salud a sectores donde su acceso es limitado. En la actualidad se han desarrollado diversas plataformas virtuales, páginas web, aplicaciones, que benefician a muchas personas y profesionales en el campo de la salud, la mayoría de estos manejan sistemas basados en SMS, capacidad de datos, modos desestructurados de servicio de datos suplementarios, o una combinación de los mismos (Ruiz, Ramírez, Castillo y Huerta, 2016).

De igual manera la psicología como cualquier otra disciplina ha mantenido una relación estrecha con los avances tecnológicos, al ser una ciencia que estudia, acompaña y guía el proceso de evolución del ser humano, no puede quedar eximida de este creciente desarrollo. Por lo cual, utiliza estos progresos en la mejora del proceso de investigación y de sus diferentes aplicaciones prácticas con diferentes fines, uno de ellos puede ser el poseer mayor cobertura de consultantes. En consonancia, muchos procedimientos en investigación han resultado beneficiados con el desarrollo de procesos de medición, evaluación más precisa, nuevos tratamientos psicológicos y desarrollos terapéuticos. En concreto dentro del campo de la psicología, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han aplicado en distintos campos como lo son; el experimental, clínico, educativo, social, entre otros (Castro, 2014).

La aplicación de las TIC posee un importante potencial en el campo clínico y de la salud, dado que se ha visto un creciente avance en estas áreas a partir de la efectividad en los tratamientos psicológicos y la disponibilidad permanente de atención para aquellos usuarios que no pueden acudir a un centro clínico de manera presencial, igualmente se han abierto nuevas perspectivas en relación al fortalecimiento de competencias de los profesionales de la salud mental que prestan sus servicios por medio de plataformas virtuales. Aunque en la actualidad, en Colombia no exista una regulación específica para el ejercicio de la telepsicología, el concepto ha sido definido y aceptado por la Asociación Americana de Psicología; aunado al registro Rethus que lo integra como parte del talento humano en salud, pudiendo ajustar sus procesos a las normatividades de la telesalud y telemedicina.

En función de lo planteado, la instauración de los primeros lineamientos dirigidos a la telesalud y telemedicina se realizaron en el 2010 a partir de la promulgación de la Ley 1419, que establece el respeto por los principios de la eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación, recalcando siempre la buena calidad de la atención para la realización de esta práctica. Paralelamente, se pacta la Resolución 1441 de 2013, a través de la cual se presentan estándares en relación a la formación de talento humano bajo la particularidad de la telemedicina, y constituye que: de acuerdo a lo exigido en todos los servicios de atención en salud, también se requiere que el personal asistencial que trabaje en esta modalidad cuente con la formación en la competencia del manejo de la tecnología. En síntesis, los psicólogos que desarrollen su actividad profesional mediante el uso de la virtualidad, deben tener pleno y completo conocimiento del uso de las mismas y participar de forma continua y obligatoria en el estudio de plataformas y software (Rodríguez, 2020).

De acuerdo al conocimiento de la telepsicología, Lamas & Distéfano, 2016, “han organizado en tres etapas la incursión y uso de las TIC en la psicología. Una primera etapa inicia con el uso y manejo del fax, teléfonos, contestadores automáticos y uno que otro software, si bien mejoraron algunos aspectos no tuvieron impacto clínico significativo. En la segunda etapa se menciona la llegada del internet por lo que los profesionales especialistas en esta área emplearon el correo electrónico, videoconferencias, acceso a bases de datos y cursos online, y en menor medida, aplicaciones para evaluación psicológica. Estas plataformas virtuales han tenido gran atención en el manejo y cuidado de pacientes, capacitación personal y parte de profesionales continúan dándole uso. En relación con lo anterior, la tercera etapa es la que se vive actualmente, caracterizada por brindar terapia asistida por computadora, en tiempo real e inmediato” (p.4).

Ante este panorama, no hay que desconocer los retos que se asumen por la emergencia sanitaria causada por la pandemia Covid-19, al respecto, el Colegio Colombiano de Psicólogos manifiesta que no encuentra norma que impida el desarrollo de asistencia por telepsicología, siempre y cuando el psicólogo lo realice actuando dentro del límite de sus competencias y teniendo en cuenta la ley 1090 de 2006. Por lo tanto, los psicólogos que pretendan prestar sus servicios por medio virtual deben cumplir y pasar por un proceso, pues inicialmente se requiere que el profesional tenga formación básica en clínica, y presentarse ante un proceso de selección, para posteriormente recibir capacitación orientada a la correcta utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, finalmente cumpliendo con este orden de ideas, se autoriza para laborar a través de plataformas mediadas por las TIC (Rodríguez & Hernández, 2020).

Esta experiencia pone en evidencia, como las Universidades se encuentran inmersas en un contexto donde los avances tecnológicos se hacen cada vez más necesarios, y la pesada producción de conocimientos demandan formas actualizadas y creativas de interacción social, es vital que se realicen modificaciones desde la estructura interna, puesto que en este escenario se ve la necesidad de adaptar currículos y formas de intervención que han sido formulados desde tiempos históricos, para un mejor desempeño y formación de los futuros profesionales (Tesén, 2018). En lo que respecta a la Universidad de Pamplona se ha asumido la adaptación de currículos y el ajuste -aunque de forma abrupta- de la modalidad virtual como consecuencia de la pandemia del Covid-19-, integrando herramientas que le han permitido realizar clases remotas, brindando alternativas para que los contenidos programáticos que se venían manejando en el trascurso del semestre se adapten a la virtualidad, por medio de plataformas como el Academusoft, herramientas Moodle, teamsft de Office 365, entre otras.

Por consiguiente, Universidades de diferentes países como: La Universidad de Cambridge, la Universidad de Oxford, la Universidad de Nothigham, la Universidad de Sussex, la Universidad de Lowa, La Universidad estatal de Worcester y la Universidad de Memphis, entre otras, han integrado la tecnología de una manera didáctica, y similarmente han implementado el uso de las TIC en el área de bienestar universitario, específicamente en la atención psicológica, pues lo hacen por medio virtual prestando servicios como: oferta de recursos de autoayuda, directrices puntuales en las que se indican los horarios, lugares de atención, teléfonos y datos de profesionales para acceder a asesorías psicológicas virtuales, además se brinda información acerca de actividades de apoyo y orientación tanto a nivel individual como grupal, y teléfonos de emergencia para manejar situaciones de riesgo que requieran atención inmediata (Escobar, y otros, 2019).

En este orden de ideas, resulta interesante mencionar como en el contexto de la Universidad de Pamplona, se ofrece a través de la dependencia de bienestar universitario servicios de asesoría psicológica de forma presencial, sin embargo y como consecuencia de los acontecimientos relacionados con la pandemia causada por coronavirus (Covid-19), se han tomado medidas orientadas a adaptar los diversos servicios. Por tanto, el desafío es evidente para los profesionales de la psicología que laboran en esta área, pues además de asumir el reto de la virtualidad, continúan con la atención psicológica, inclusive se abrieron líneas de atención para estudiantes, docentes y administrativos que requieran asistencia psicológica, ya sea porque tenían un proceso como tal, o si ha surgido alguna crisis en torno al confinamiento.

En función de lo mencionado, nace la importancia de la presente investigación la cual proyecta analizar el desempeño de las intervenciones telepsicológicas implementadas por los profesionales de Psicología de la Universidad de Pamplona, por medio de un estudio cualitativo, pretendiendo crear un objeto virtual de aprendizaje que favorezca la intervenciones individualizadas en telepsicología, beneficiando principalmente a la población objeto de estudio.

De igual manera, se procura dejar un aporte valioso para la psicología puesto que por medio del presente se darán a conocer formas prácticas y configuraciones en la modalidad de videoconferencia para el trabajo efectivo de la misma, además, se procura resaltar las principales ventajas, desventajas y efectividad de la intervención psicológica online, así mismo se incita a la reflexión y a la discusión llegando a conocerse a profundidad esta forma de realizar intervenciones psicológicas, enriqueciendo futuras propuestas y planteamientos prácticos para el progreso de esta área.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el desempeño de las intervenciones telepsicológicas implementadas por los profesionales de Psicología de la Universidad de Pamplona, mediante un estudio cualitativo promoviendo el diseño de un objeto virtual de aprendizaje que favorezca la atención individualizada.

Objetivos Específicos:

Realizar una revisión documental sobre el uso de las TIC en la atención en salud mental.

Caracterizar mediante una entrevista semiestructurada las herramientas digitales usadas por los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona en la atención de salud mental.

Identificar las ventajas, limitaciones y efectividad en la intervención telepsicológica implementada por los profesionales de psicología de la universidad de pamplona, mediante la interpretación de la información recolectada.

Diseñar un objeto virtual de aprendizaje sobre lineamientos y recomendaciones que favorezcan la intervención en telepsicología.

Estado del Arte

En este apartado se abordarán diferentes investigaciones que se tuvieron en cuenta como referente para el presente proyecto, las cuales permitirán abarcar las categorías de análisis de la problemática y la situación de estudio actual, por ello se toma en cuenta antecedentes que han sido estudiados en trabajos a nivel internacional, nacional y local, obteniendo una perspectiva integral dentro del desarrollo del presente estudio. Las categorías a abordar son: el uso del TIC en la salud mental y eficacia de las intervenciones telepsicológicas.

Investigaciones Internacionales

¿Qué pueden aportar actualmente las nuevas tecnologías al trastorno bipolar? Publicado en el año 2015, en España.

Investigación realizada por Pilar Sierra, Elisa Gallachl, Humberto Echevarrí, Ana García Blanco y Lorenzo Livianos. Teniendo como objetivo realizar una revisión de las intervenciones previas en el trastorno bipolar utilizando las TIC, analizando de esta manera las ventajas y desventajas de su uso. Para la recolección de la información se llevó a cabo una revisión documental, las fuentes que se tuvieron en cuenta para la revisión fueron PsycInfo, EMBASE, Medline y SCOPUS. Algunas conclusiones que se establecen con respecto a la base a los datos revisados, manifiestan que la adhesión de los pacientes a técnicas es favorable, aunque presenta pequeñas dificultades durante el seguimiento. Igualmente se toma a consideración algunos dilemas éticos que surgen a través de estas prácticas, como lo es la confidencialidad. Se sugiere que se puede mejorar añadiendo passwords de identificación y encriptación, favoreciendo la seguridad de los datos del consultante.

Psicología y Tecnología en el nuevo siglo. Publicado el 18 de mayo de 2016, en Argentina.

Estudio realizado por María Cristina Lamas y María José Distéfano, teniendo como fin definir los desarrollos de los nuevos recursos tecnológicos en la clínica psicológica para el abordaje terapéutico, la prevención y la promoción de la salud en general. El cuerpo del estudio realizado por Lamas y Distéfano, estuvo conformado por la descripción de las herramientas tecnológicas para la psicología clínica como: la computación persuasiva, la inteligencia ambiental, la computación ubicua, terapia de realidad virtual, siendo estas herramientas un recurso importante para generar contenidos terapéuticos que contribuyen en el proceso terapéutico, fortaleciendo la adherencia del tratamiento. Las autoras concluyen que los recursos medidos por la tecnología no representan un problema para la terapia psicológica sino por el contrario, son un puente importante para la mejora en la calidad de las intervenciones ya que; pueden emplearse como un complemento para la terapia tradicional optimizando y aumentando la cobertura de consultantes.

Un programa de bienestar emocional basado en Realidad Virtual y Terapia Online para enfermedades crónicas en infancia y adolescencia: La Academia Espacial. Publicado en el año 2017, en España.

La presente investigación es realizada por Juan Miguel Flujas Contreras, Dyanne Ruiz Castañeda, Cristina Botella e Inmaculada Gómez. Teniendo como objetivo mostrar una intervención psicológica para el afrontamiento del dolor y la ansiedad en pacientes pediátricos de larga hospitalización, aplicada a través de un programa de realidad virtual y una plataforma de tele-psicología. La metodología implementada en este proyecto hace parte de una muestra incidental, la cual se compone de 6 pacientes varones, con edades entre los 9 y 16 años. Se

establecieron algunos criterios de inclusión los cuales fueron; niños o adolescentes que comprendieran edades entre los 6 y 16 años, así mismo se requerían pacientes hospitalizados que presentaran dolor o ansiedad, y demás indicadores de malestar emocional a causa de procedimientos médicos dolorosos.

Para la recolección de la información se utilizan instrumentos como; The Child Behavior Check List, El Cuestionario de Personalidad para Niños, Adolescent Pediatric Pain Tool ,La Escala de Ansiedad Estado-Rasgo para Niños ,La Escala de Afecto Positivo y Negativo , El Cuestionario de Evitación y Fusión para Jóvenes, El Inventario de Disposición y Acción para Niños y Adolescentes, Cuestionario de Usabilidad y Accesibilidad, algunos de los cuestionarios mencionados se evalúan ates y después de la aplicación del programa de realidad virtual. Así mismo se evalúan áreas de acuerdo a su personalidad y perfil psicológico comprendiendo al estrés, la ansiedad, competencias emocionales y la resiliencia. Finalmente, los resultados muestran que los pacientes que no tenían algún dolor se mantienen, y desciendes para los que tenían algún grado de malestar. Por otro lado, la ansiedad se mantiene dentro de rasgos normativos, la puntuación media aumenta. En las conclusiones se establece que se observan mejoras moderas en las áreas evaluadas, y un porcentaje alto de adherencia al tratamiento. Siendo este un aspecto clave a considerar sobre el uso de las TIC en la salud mental, pues la motivación hacia la intervención y la accesibilidad es beneficiosa para la población.

Atención psicológica y Tecnologías: oportunidades y conflictos. Publicada en el año 2018, en Zamora, España.

Investigación realizada por Felipe Soto Pérez y Manuel Franco Martín. El presente estudio pretende abordar elementos que orienten la incorporación de tecnologías en la práctica

cotidiana. En la metodología se revisan diferentes fuentes científicas que proporcionan información acerca de aplicaciones móviles, ordenadores, app de la nube, redes sociales, realidad virtual, se exponen sus usos y posibles complicaciones, así como las oportunidades y ventajas que generan en la salud mental. Manifestando de acuerdo a lo revisado que las tecnologías o psicotecnologías se pueden incorporar en la atención tradicional, facilitando el contacto y el seguimiento a pacientes. Siendo las TIC una solución ante dificultades de acceso en la atención cara a cara. Aunado a lo planteado, se permiten generar conocimiento acerca del diseño de sitios web, plataformas y modalidades, así como las ventajas y desventajas que estos proporcionan a la hora de implementarlos en la salud mental. Igualmente se pone de manifiesto la necesidad de formar profesionales competentes en esta área, así como surgen algunas dudas y situaciones inciertas que se deben tener en cuenta a la hora de abordar pacientes por medios virtuales, es decir, el componente ético.

Investigaciones Nacionales

Uso de e-mental Health para el seguimiento posterapia de pacientes con depresión en Colombia. Publicado en el año 2017.

Investigación realizada por Jorge Humberto Vanegas Osorio, Mariane Krause Jacob, Stephanie Bauer y Markus Moessner, de la Universidad Católica del norte, contando con la aprobación del Centro de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia. El objetivo principal se trató de la evaluación de la factibilidad de uso de la estrategia de intervención tecnológica denominada Apoyo, Seguimiento y Control de Enfermedades a partir de Sistemas Operativos (ASCENSO) para pacientes con diagnóstico de depresión y en período de remisión de síntomas. La metodología que se utilizó en el presente

proyecto estuvo conformada por una estrategia metodológica que incluía el uso de una plataforma virtual automatizada de autocontrol; ofreciendo estos varios niveles de apoyo tanto para los pacientes como a terapeutas, ayudando de forma significativa a llevar un monitoreo continuo del proceso de evolución del consultante, ampliando de esta forma la salud mental.

Igualmente, la muestra estuvo conformada por 15 pacientes -10 mujeres y 5 hombres- que oscilaban entre las edades de 18 y 65, tomando como criterio de inclusión que estos tuvieran acceso a un dispositivo con Internet permanente, así mismo que estén diagnosticados con un trastorno depresivo mayor, en la fase de remisión de síntomas después de un tratamiento, adicional a ello, que el puntaje en el PHQ-9 fuese inferior a 10(depresión leve o sin síntomas depresivos). Este programa se aplicó durante cuatro meses, estando en constante monitoreo el cuestionario PHQ-9. Los resultados arrojaron que el 20% de los participantes se retiraron después de responder el primer cuestionario; por otro lado, el 46,5% utilizaron parcialmente el programa, respondiendo entre 1 y 8 monitoreos; y un 7% contestaron a totalidad todos los monitoreos planteados. Finalmente se concluye que el programa responde de manera efectiva a la necesidad para el apoyo y seguimiento de pacientes diagnosticados con Depresión, librando un tiempo prolongado la sintomatología, de igual forma tiene una amplia capacidad de llegar a pacientes que viven en zonas remotas y no cuentan con la facilidad de acudir a un centro hospitalario.

Prototipo de innovación tecnológica para crear una aplicación móvil conformada por una comunidad de profesionales en psicología y sus diferentes ramas con usuarios que requieran de un servicio, asesoría y consultas preventivas. Publicado en el año 2019 en Bogotá, Colombia.

Esta investigación es realizada por los estudiantes Diego Bernal Marín y Myriam Ripe Martinez, pertenecientes a la Universidad Externado de Colombia. El objetivo principal de este proyecto se basó en diseñar un prototipo de la APP Móvil, que este conformada por una comunidad de profesionales en psicología y sus diferentes ramas, los cuales tendrán interacción con los usuarios, quienes podrán reservar y acceder a un profesional mediante video consultas, chat o visitas domiciliarias. Igualmente, con la consecución de este proyecto se pretende facilitar la interacción de profesionales de la salud mental con sus usuarios, tomando el servicio con un mejor acceso para la realización de consultas y tratamientos. Por otro lado, para dar cumplimiento al objetivo propuesto, se emplearon diferentes métodos de investigación, integrados de la siguiente manera; metodología cualitativa para recabar información, basando en un trabajo de campo, ayudando a la ideación y diseño del prototipado.

Se cumplen los objetivos propuestos, ya que se diseñó el prototipo de una aplicación móvil, así mismo se logró establecer y prototipar la APP, estableciendo y diseñando el paso a paso de la experiencia de usuario y las funciones del prototipo. Igualmente, los resultados permiten identificar el insumo valioso que brindan las tecnologías de la información y la comunicación. Por otro lado, se evidencia la necesidad de innovar y potencializar este tipo de servicios, pues la sociedad actual requiere un mayor conocimiento y calidad en servicios prestados por profesionales de la salud mental, obteniendo así una mayor cobertura.

Reflexiones sobre el bienestar universitario en Colombia. Publicado en el año 2019, en Bogotá (Colombia).

Investigación realizada por los estudiantes Germán Andrés Torres Escobar, Laura Giraldo Roncancio, Paola Andrea Restrepo Benavides, Angie Katherine Giraldo Benitevides, Leidy

Dayhana Giraldo Benavides, Diana Catalina Montenegro Cedeño, Erenia Chavarro Ramos y Blanca Irene Villegas Soto, pertenecientes a la Universidad Católica Luis Amigó. Teniendo como objetivo principal la descripción de los servicios en salud mental que se ofertan desde el área de bienestar universitario en Colombia. La recolección de la información se llevó a cabo a través de una metodología cualitativa, por medio de la cual se revisaron diferentes fuentes bibliográficas que proporcionaron información acerca de la normatividad de bienestar universitario a nivel nacional, e igualmente se revisan pautas para prestar un servicio de calidad y con amplia cobertura a estudiantes universitarios, contemplando la asesoría virtual. Finalmente se concluye que Los profesionales que trabajan en bienestar universitario, y el colegio Colombiano de Psicólogos deben reflexionar respecto a temas aún poco estudiados e inconclusos como: la conceptualización sobre el tema de la consejería psicológica virtual, la regulación de las prácticas de evaluación e intervención psicológica virtuales en el país. Los profesionales de la salud mental deben adaptarse al progreso de la tecnología y diseñar instrumentos web y materiales virtuales de uso accesible para los estudiantes.

Investigaciones Regionales

Estrategias metodológicas para la inclusión de las tic en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el modelo escuela nueva Iser (2016).

Investigación realiza por Sergio Rafael Zambrano Mendoza, en la universidad de Pamplona, Norte de Santander, tiene como objetivo principal analizar las estrategias metodológicas utilizadas por la docente encargada de la escuela nueva ISER, con el propósito de aportar conocimientos básicos permitiendo a la docente la aplicación de una metodología apropiada para la inclusión de las TIC en la escuela mencionada. La población objeto de estudio

estuvo constituida por una docente y quince niños entre los 6 y 12 años. Para la recolección de la información se ejecutó una revisión documental, observación participante, entrevista individual a profundidad y visitas a la institución educativa. En la consecución del proyecto se logra concluir que se permitió el reconcomiendo de elementos relacionados con las TIC y el establecimiento de algunas estrategias para la utilización en tareas pedagógicas, además se identificaron, replantearon y diseñaron estrategias para garantizar el proceso de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de las TIC a los estudiantes de la escuela Nueva Iser. Por último se recomendó, plantear y planear capacitaciones relacionadas con el uso de las TIC como herramienta didáctica dentro el aula de clase.

Interpretación de las competencias digitales profesorales presentes en el contexto universitario (2018).

El objetivo principal de esta investigación es interpretar las realidades en competencias digitales de docentes y estudiantes de Norte de Santander, buscando contribuir con una educación de calidad en la consolidación de competencias digitales. Por otro lado, este estudio es de tipo cualitativo; se realiza una entrevista a profundidad, se implementa el paradigma interpretativo, la etnografía y la hermenéutica, proporcionando en este sentido un carácter interpretativo. La muestra estuvo conformada por 6 participantes a los a cuales se le aplicó una entrevista de forma individual, estos individuos eran docentes y estudiantes, identificaron por códigos y hacían parte de los informantes claves en el proceso investigativo, se les hicieron preguntas referentes a que pensaban, qué conceptos tenían acerca de las competencias digitales profesorales, y los elementos implicados en espacios académicos en las universidades para la consolidación de competencias virtuales.

Después de la aplicación de estas entrevistas se realizó una observación participante durante el trabajo educativo de cada uno de los participantes. Finalmente se concluye que para los estudiantes el ambiente virtual es una herramienta muy valiosa puesto qué logra generar un aprendizaje significativo, así como un acceso más cómodo a la hora de entregar tareas. No obstante, se evidencia que hace falta la capacitación a docentes y estudiantes a cerca de la utilización de diferentes plataformas virtuales para de esta manera obtener mejores resultados. Por otro lado, a pesar de que se conoce información acerca del tema, se presenta una brecha entorno a la práctica, pues se conoce del tema, pero no se lleva a cabo en la praxis.

De acuerdo a las diferentes investigaciones revisadas, se rescatan los aportes que brindan a la inclusión de las TIC en el ámbito de la psicología, así mismo se refleja la necesidad de impartir formación y entrenamiento en el manejo de las TIC y sus potencialidades en la salud mental, tanto a profesionales como a usuarios, puesto que es indispensable para un proceso terapéutico efectivo que las dos partes -usuario y psicólogo- estén al tanto de sus ventajas, sus potenciales desventajas y estrategias para incluirlas en el proceso de intervención como tal y de esta manera disminuir las brechas en el acceso a acciones psicoeducativas así como a otras intervenciones en salud.

Marco Teórico

En este apartado se desarrollan fundamentos conceptuales y referenciales que permiten obtener información más amplia con respecto al desarrollo del presente proyecto. Este marco está compuesto por tres capítulos, los cuales son; Tecnologías de la Información y la Comunicación, La Psicología y Uso de las TIC en la atención Psicológica, generando una construcción a partir de diferentes bases teóricas que permitan extender y recabar información, para el adecuado procesamiento y desarrollo de la presente investigación.

Capítulo I: Tecnologías de la Información y la Comunicación

La sociedad cambia y se transforma permanentemente, por tanto, exige que el ser humano vaya a su ritmo, requiriendo mayores niveles de respuesta en las distintas esferas donde se desenvuelve; en el orden social, político, económico, de educación, entre otros, los retos que afronta el hombre en la actualidad no son los mismos que regían en el pasado. Estos cambios vienen marcados por la llamada revolución tecnológica, la cual tuvo su punto de partida en la década de los años 70 del pasado siglo XX, constituyendo consigo el desarrollo de la era digital; por lo anterior, surgieron diversas investigaciones que se ejecutaron a principios de los años 80, permitiendo evidenciar la convergencia de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones, abriendo posibilidades de interconexión entre redes. De esta forma, arriban las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) convirtiéndose en un sector estratégico, influenciando la dinámica de la sociedad (Asencio, Espinoza Freire y Mayon Espinoza, 2019).

En este orden de ideas, las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se definen como un grupo diverso de prácticas en tecnologías digitales analógicas, que facilitan la captura, procesamiento, almacenamiento y la trasmisión de la información. De igual forma se conciben

como un universo de dos conjuntos, por un lado por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC), compuestas principalmente por la radio, televisión, y la telefonía convencional, y por otro lado las Tecnologías de la Información (TI) constituidos por la digitalización de las tecnologías de registro de contenidos la llamada informática, de las comunicaciones (telemática) y de las interfaces (mediática), considerando que se ha llevado a cabo dada la adaptabilidad que proporciona la computación (Lobo, Ruiz, Pacheco, Morón y Delgado, 2011).

Estos medios surgen a partir del vertiginoso cambio tecnológico que se ha experimentado en las últimas décadas, resaltando su raíz en la aparición del internet. (Raffino, 2020). También se mencionan las (TIC) como herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan todo tipo de información. Los medios por los cuales se presta este servicio han evolucionado con el paso del tiempo, ya que en tiempos antiguos se utilizaban herramientas que aún siguen vigentes pero que se han transformado, como; telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión, entre otros. Basado en esto, el uso de las TIC y su constante reinvención representa una notable variación e impacto en la sociedad, la educación, las relaciones interpersonales, en la forma de difundir y generar conocimientos; por lo tanto, es importante mencionar las oportunidades, ventajas y desventajas que las mismas generan a la hora de su manipulación.

Oportunidades que Brindan las TIC.

Las oportunidades que proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación son enormes, pues influencia e impacta a diferentes factores de la sociedad, como, por ejemplo, las nuevas formas de impartir el aprendizaje en la educación formal e informal, el cuidado de la

salud, las formas de socialización, en otros. Romero, 2019, manifiesta que las TIC, poseen un objetivo principal el cual es el empoderamiento y la independencia de los sujetos para impulsar el mejoramiento de la sociedad.

Nuevas formas de socialización.

«*La tecnología no es una herramienta neutral con efectos universales, sino más bien un medio con consecuencias que son significativamente moldeadas por el contexto histórico, social y cultural de su uso* «Jennifer Light (Romero, 2019). Las TIC, son una potencia que poseen influencian culturalmente, dado que crean un entorno en el que los modos tradicionales de comunicación y socialización se alteran, reinventan y, en algunos casos se sustituyen por formas más avanzadas que están inmersas en el progreso de la sociedad.

El cuidado de la salud.

En cuanto a la industria de la salud las TIC representan una oportunidad en la transformación de la práctica médica haciéndola más efectiva, gracias a que brinda mejoras en el almacenamiento electrónico de datos y en el acceso a la información, considerando que por medios digitales se logra acceder de forma rápida a diferencia de la convencional. Así mismo resultan beneficiosas en aspectos como el diagnóstico y realización de pruebas. Actualmente existen estudios y evaluaciones que muestran el potencial de las intervenciones por medio de las tecnologías móviles para mejorar la salud infantil y la salud en madres gestantes en países en vía de desarrollo, dentro de estas nuevas formas se mencionan los mensajes de texto, visto que estos mejoran la adherencia al tratamiento y la asistencia a citas médicas en diversas condiciones de salud, haciéndolo a través de recordatorios para que el paciente pueda acceder a la información en cualquier momento y lugar donde haya cobertura de internet (Espinoza, Henríquez, y Villanueva,

2019). Son múltiples los recursos medidos por las TIC que se utilizan con fines médicos, a continuación, se mencionan algunos de los más relevantes:

Sistemas de Comunicación de Bajo Coste.

Las videoconferencias o videollamadas son muy utilizadas en la rama de salud, puesto que permiten que médicos tengan la oportunidad de brindar un diagnóstico a pacientes que se encuentra a miles de kilómetros, así como abren el puente para que los profesionales sanitarios puedan impartir cursos de p y p en alguna área remota que no cuente con la posibilidad de acceder de manera presencial.

Health

Rama de la salud en la que la práctica de la atención sanitaria está mediada por dispositivos móviles como Smartphone o tabletas. Abarcando desde la prevención y diagnósticos clínicos hasta el tratamiento de pacientes. Este tipo de intervención se ha denominado y posicionado como un instrumento clave y útil en la comunicación intrasanitaria, o sea, entre profesionales de la salud, así como entre facultativos y pacientes. Por lo tanto, las apps utilizadas en salud se han destapado como un potente instrumento para impulsar e incentivar a pacientes a desarrollar hábitos de vida saludables, a la detección precoz de enfermedades, prevención o empoderamiento de los pacientes, y adicional a ello, al seguimiento de enfermedades crónicas. Este tipo de herramientas móviles demuestran que las TIC es un sector que se encuentra en pleno desarrollo, y es relevante acotar que ofrece numerosas oportunidades para innovar en las distintas áreas de la salud, generando eficacia, mejorando la calidad asistencial y reduciendo los costos sanitarios (Sivsa, 2019).

Sistemas de Información Geográfica (SIG)

El objetivo principal del SIG es permitir la representación de información a través de mapas. Siendo unos de los terrenos más elementales dentro de la sanidad y la salud. Los sistemas de información geográfica permiten la representación de datos como la distribución de enfermedades o la localización de centros de salud. Estos visores geográficos representan ventajas en el ámbito de la salud, ya que permite mostrar información dinámica, tanto informativa como divulgante y además de ello, permite el uso de datos geoespaciales de referencia para el seguimiento de una enfermedad (Beers, 2016).

Historia clínica electrónica (HCE).

En los últimos años uno de los mayores avances a nivel de formatos electrónicos aplicados en la salud, es la historia clínica. La cual facilita el acceso a la información del paciente desde cualquier centro médico, agiliza los trámites médicos y ahorra espacio al no tener que llenar ficheros con historiales en papel.

En síntesis, las TIC en el sector de la salud ha iniciado desde hace un tiempo una relación beneficiosa que con el paso del tiempo va abriendo posibilidades antes impensables para el mejoramiento en el acceso de la salud. Las oportunidades de ahorro y de una mayor eficacia en la gestión de procesos no han pasado desapercibidos para la mayoría de los países visto que han iniciado a centrar su atención e invertir sus recursos en las nuevas iniciativas en Salud (Copyright, 2015). De igual manera el correcto empleo de estas nuevas formas de brindar el acceso a la salud, favorece el alcance de una mejor información a los profesionales de dicho sector, y por ello, es importante y conveniente centrarse en educar a los profesionales de la salud en el uso de las TIC,

proporcionando acceso y conectividad, para que de esta manera puedan diseminar los beneficios a un mayor número de personas.

Educación y Aprendizaje

El uso de las TIC en la educación representa una herramienta poderosa que amplia y democratiza oportunidades de aprendizaje, igualmente representa un importante insumo para apoyar la construcción social del conocimiento y el desarrollo de habilidades y competencias para aprender de manera autónoma. Las TIC proporcionan diferentes ventajas en cuanto la enseñanza, formas de aprender y la investigación considerando que; primero aumenta la flexibilidad para que los aprendices puedan acceder a la educación en cualquier momento, sin importar el tiempo ni las barreras de ubicación. Segundo, influencian la forma en que se imparte el conociendo y tercero proporcionan un entorno de motivación ya que presenta diversos métodos que se pueden ajustar en el aula de clase. Igualmente, las posibilidades que brindan las TIC, conceden una mayor disponibilidad de mejores prácticas y mejor material didáctico en la educación, fomentando consigo una enseñanza efectiva, mejorando así el rendimiento académico de los estudiantes (Romero, 2019).

Las TIC, son una ayuda grande en la interacción del alumno en las clases, ya que pasan de tener un rol pasivo a uno más dinámico, participativo, activo y responsable. Actualmente existen diversas tecnologías y tendencias que han modificado los procedimientos y métodos para impartir clases, los cuales se mencionan a continuación: Para entornos de trabajo encontramos Office365, Zoho, Google Apps for Education, Edmodo. Por otro lado, témenos herramientas y recursos para comunicarnos, debatir y colaborar como Bloggger, WordPress, Tumblr, Wikia, Wikispaces, Remind; Aplicación para mensajería segura, en la cual permite que los números queden ocultos.

Adicional a ello, permite enviar adjuntos y clips de voz, y establecer una agenda de tareas con recordatorios. Google Hangouts, Marqueed, Voxopop, Padlet, Stormboard, Mindmenister (Barrizonte, 2020).

Herramientas utilizadas para compartir todo tipo de archivos; Dropbox, Google Drive, WeTransfer, herramienta que permite enviar archivos, de gran tamaño. Por otra parte, recursos virtuales para organizar el trabajo; Google Calendar, Hightrack, WorkFlowy, Symphonical. Las TIC, hacen parte selecta de los cambios y el desarrollo que se está atravesando en los distintos niveles tanto económicos, sociales como tecnológicos, y por tanto las instituciones educativas no pueden quedar eximidas. Siendo indispensable adaptarse a las características individuales y a las necesidades que demandan los llamados Millennials, para de esta manera contribuir con un mayor rendimiento académico y facilitar al máximo el desarrollo del potencial que estos poseen. Es vital que los docentes se formen en el correcto manejo de las TIC, para que de esta manera tengan conocimiento a la hora de aplicarlas de manera efectiva en pro del rendimiento de los alumnos (Barrizonte, 2020).

Ambientes de Trabajo

Las nuevas innovaciones tecnológicas han trasformado a la Sociedad en general, y el mundo laboral no queda exento de este gran avance, ya que las TIC, han incorporado a este ámbito y al empresarial una gran búsqueda de empleo, contratación y han impactado la forma de trabajar. En los últimos años las TIC se han convertido en el medio más utilizado a la hora de buscar oferta laboral, con más del 80% de los casos. Con este auge están surgiendo y desarrollándose diversas páginas web y portales de empleo como Infojobs, Laboris o Infoempleo con el fin de mostrar ofertas de trabajo de empresas que solicitan personal. Adicional a ello, las personas que deseen

postularse para estas ofertas lo pueden hacer por medio del correo electrónico, contactando a las empresas y enviando su respectivo currículo. De igual forma, no solo se han visto beneficiadas las personas que buscan empleo, sino también las empresas en el área de recursos humanos, considerando que pueden buscar información sobre sus candidatos por internet, acercándose más a su vida ya que en la red se publican gran cantidad de información como; sus opiniones, ideas, entre otros (TIC, 2016).

Ventajas de las TIC

Desde la incursión a finales del siglo XX y a inicios del siglo XXI las tecnologías de la información y la comunicación han supuesto un cambio radical en la interconexión entre personas y diferentes entes a nivel mundial, así mismo han adquirido un papel más repetido, activo y de relevancia en el diario vivir de las personas (Mateu & Navarro Gómez, 2015). Ante esta perspectiva las TIC posee gigantes ventajas a nivel comercial, científico, de educación y la comunicación a distancia, entre otras, considerando que ha facilitado de una forma potencial el avance y la expansión de las actividades mencionadas. En función de lo planteado, a continuación, se mencionan algunas de las ventajas más relevantes hasta el momento:

Nuevos métodos de comunicación.

Las TIC se han posicionado como un sector que abre garantes métodos de comunicación, lo cual permite tener contacto con personas que no están en el mismo lugar, pudiendo comunicarse de manera sincrónica y asincrónica, por medio de tecnologías como los mensajes de texto, la mensajería instantánea y/o videoconferencias, estas últimas tienen una amplia cobertura, ya que permiten a los usuarios comunicarse instantáneamente con personas de todo el mundo que posean conexión a internet (Cajal, 2019).

Las Nuevas Industrias.

Las TIC, además de proporcionar un insumo valioso e impulsar las industrias actuales y ya existentes, ha generado industrias propias como, por ejemplo; programadores, analistas de sistemas, diseñadores web.

Proporcionan una voz.

Las relaciones interpersonales y la comunicación cara a cara son situaciones temidas y generadoras de malestar para personas con rasgos de personalidad introvertida, las TIC, juegan un papel importante en este aspecto, pues, proporcionan una ayuda para obtener comunicación eficaz sin tener que ser presencial, ni exponerse de forma física, así mismo esta potencial ventaja aplica también en la vida laboral, considerando que actualmente existen trabajos que brindan la posibilidad de realizarse netamente desde casa, sin impedir ni influir en su desempeño (Cajal, 2019).

Desventajas de las TIC.

En el apartado anterior se mencionaron algunas ventajas muy eficientes en la vida de las personas, y aunque son beneficiosas y facilita muchas acciones en la vida diaria y laboral, también es válido mencionar que se pueden presentar algunas desventajas e impedimentos en la implantación de las TIC en algunas acciones sociales, laborales, personales, entre otras. Entre los cuales se destaca:

Pérdida de Algunos Empleos.

El vertiginoso avance de las TIC, su eficiencia y automatización pueden provocar pérdidas de empleo, específicamente en el sector manufacturero y en las funciones de manuales, considerando que en algunos países, los trabajadores han tomado conciencia de la amenaza que existe sobre diversos trabajos, por ejemplo, en el gremio de los conductores; las innovaciones en vehículos son cada vez más grandes, actualmente se han desarrollado vehículos autónomos, seguros, eficientes y evidentemente estos pueden reemplazar en poco tiempo a los conductores tradicionales (Euronews, 2018).

Pérdida del lenguaje corporal.

Las señales y el lenguaje no verbal son parte fundamental de la forma en como damos a conocer una idea y nos comunicamos en general, por ende se calcula que aproximadamente el 55% del contenido de un mensaje está implícito las emociones, sentimientos y se puede reflejar o externalizar a través de las expresiones faciales, por tanto, sino se comunica de manera que el emisor pueda distinguir y reconocer estos criterios se puede abrir una brecha y caer en el distorcionamiento de la información. La comunicación que se lleva a cabo por medios virtuales no tiene en cuenta el lenguaje corporal, y es acá donde se evidencian algunas de las desventajas de herramientas virtuales como lo son; las notas de voz, la mensajería instantánea, entre otros medios de comunicación asincrónica (Cajal, 2019).

Temas de Seguridad.

Las TIC brindan una variedad de formas para que los estafadores tengan acceso a información personal e importante de las personas, lo que conlleva a que se realicen robos que muchas veces pasan por inadvertidos, considerando la rigurosidad con la que resultan. Existen

tecnologías como la banca en línea, la cual con la información adecuada y los conocimientos necesarios otra persona puede hacerse pasar por X persona y obtener acceso a todas sus finanzas.

Coste.

Instalar un dispositivo o sistema de tecnología de comunicación puede ser un tanto costoso ya sea para uso personal, familiar o para una organización grande. Puesto que no solamente hay que crear una base de datos, sino que requiere comprar dispositivos tecnológicos para dar uso al Sistema (Cajal, 2019).

Para finalizar este apartado se menciona que a pesar de que las TIC posee magnas ventajas y desventajas como las que se mencionaron, es preciso que el usuario que se provea de este servicio conozca sus diferentes usos y potencialidades, así como sus limitaciones y de esta manera logre sacar el mayor provecho, puesto que las TIC representan una valiosa oportunidad de ajustarse a las necesidades del consumidor.

Capitulo II: Psicología

Etimológicamente la palabra psicología viene del griego Psique, lo cual quiere decir alma y logos; a lo que se define estudio, es decir, estudio del alma, no obstante la psicología aborda muchos otros procesos concernientes al estudio del ser de manera individual o grupal, por lo cual se considera a la psicología como una ciencia que estudia el comportamiento, conducta y procesos mentales, guiando y acompañando el proceso de desarrollo humano, teniendo como objetivo describir y explicar aspectos de los pensamientos, sentimientos y acciones de los individuos. Por considerarse una ciencia, la psicología se basa en el método científico para dar respuesta a interrogantes específicos de su campo de acción.

Sin embargo, algunos psicólogos consideran que no debería de entrar en el rango de las disciplinas científicas, ya que su principal objeto de estudio es la conducta, y esta no es susceptible de ser investigada y mucho menos de ser medida por un método experimental, siendo así no cumpliría con las condiciones principales de cualquier ciencia, por otro lado, encontramos que los psicólogos como todos los científicos, llevan a cabo observaciones, formulan hipótesis, elaboran teorías y modifican esas teorías para lograr nuevas formas de actuar en el área, por tanto, la psicología si cumple con los requisitos mínimos de toda ciencia los cuales son: confortar las teorías con la realidad, descartándolas si no son demostradas por la experiencia. Y sí, es posible que su medición no sea exacta como algunas ciencias, dadas la complejidad del objeto y los factores que intervienen en el mismo (Antón, 2019).

En función de lo planteado, la psicología se define según la APA, como el estudio de la mente y el comportamiento humano, y menciona además, que actualmente se encuentra constituida como una disciplina científica heterogénea visto que comprende varias ramas principales de investigación por parte de los profesionales, los cuales son la rama experimental, biológica, cognitiva, desarrollo, personalidad, social, entre otras, así mismo alude que vislumbra varias subáreas de investigación y psicología aplicada, como lo son la clínica, organizacional, educativa, salud, neuropsicológica, entre otras (Chappotin, 2019). En este orden de ideas la psicología posee variados campos de acción y ramas de estudio, por lo cual a continuación se mencionan y describen los principales y más conocidos.

Enfoques de la psicología.

En el presente apartado se presenta una descripción de los diferentes enfoques que se enfatizaron por ser los pioneros en el estudio del comportamiento humano y los cuales

contribuyeron aportando un vasto abordaje teórico en la instauración de la psicología como ciencia. Igualmente, los enfoques que se exponen a continuación permitieron fundar los postulados más importantes de la psicología actual.

Enfoque Psicoanalítico. Sigmund Freud (1856 – 1939).

Enfoque que ofrece grandes aportes a la psicología, su autor y fundador Sigmund Freud el cual nació el 06 de mayo de 1856 en Moravia, este enfoque tiene como objetivo la investigación y el tratamiento de enfermedades mentales, basando su información en el análisis de los conflictos sexuales inconscientes originados en la etapa de la niñez. Igualmente, considera que la historia del individuo en los primeros años es fundamental para comprender el comportamiento adulto, ya que en esta etapa es en la que se forma la personalidad del individuo (Gardey, 2010). Sus postulados principales son; el objeto de estudio son los procesos mentales inconscientes que determinan el comportamiento humano. El ser humano este guiado por impulsos. La libido tiende a satisfacer los impulsos de los individuos ya sea de forma real o basada en la imaginación. El método comúnmente utilizado por los psicoanalistas es la introspección, el cual se basa en el análisis del lapsus (Antón, 2019).

Enfoque Conductista.

Este enfoque se basa principalmente en el supuesto de que todos los comportamientos se adquieren a través del condicionamiento. Proponiendo que el proceso de enseñanza y aprendizaje tiene su base por un reflejo condicionado, es decir por una relación de asociación que hay entre la respuesta y el estímulo que la provoca. Igualmente propone que el comportamiento es observable independientemente de los estados cognitivos internos, y este comportamiento se aprende mediante la interacción con el entorno donde se desarrolla el sujeto. El conductismo toma fuerza

con el estudio del fisiólogo ruso Ivan P. Pavlov, y posteriormente el Psicólogo Watson desarrolla a profundidad la teoría original. Los postulados principales de este enfoque son los siguientes: estudio de los sucesos ambientales/estímulo (EE) y la conducta observable/ RR. Su tema central de investigación es el aprendizaje, mediado por la experiencia (Antón, 2019).

Enfoque Humanista. Abrahán Maslow y Carl Rogers.

La psicología humanista es considerada la tercera fuerza después del psicoanálisis y el conductismo, esta corriente psicológica también es vislumbrada como una teoría adicional, la cual centra sus estudios y esfuerzos en la autorrealización del individuo, tomando como base principal el desarrollo del ser humano traducido en la satisfacción que puede poseer con él mismo, con los demás, con la vida en general y el poder ser feliz (Obeid, y otros, 2018). Sus postulados principales son; su objetivo es favorecer la autorrealización, buscando el equilibrio entre la vocación y las demandas que exige la sociedad, la familia, amigos...entre otras personas que influyen en la vida del individuo. El terapeuta ve al sujeto como un ser excepcional e irrepetible, en tanto, utiliza métodos como la introspección, el análisis producción literaria, y demás (Antón, 2019).

Enfoque Biológico.

El enfoque biológico se basa en la premisa que considera al ser humano como una consecuencia de la genética y la fisiología. Esté enfoque se encarga de analizar los pensamientos, sentimientos y conductas desde una perspectiva biológica y física. También enfatizan que todos los sentimientos, pensamientos y conductas tienen una causa biológica y sus postulados más básicos son: primero, que el comportamiento puede ser explicado y entendido desde una perspectiva biológica, segundo, la mayoría de los comportamientos humanos poseen una función adaptativa y tercero la psicología al ser una ciencia debe ser estudiada de manera científica en

laboratorios (Monje, 2014). El rol del profesional de psicología en este enfoque consiste en explorar la conexión entre los cursos mentales y el cerebro, así como los nervios y hormonas para de esta manera examinar cómo se constituyen los pensamientos, lo estados de ánimo y los comportamientos (Guerri, 2020).

La Gestalt. Wertheimer, Köhler y Kofka.

Escuela de la psicología surgida en Alemania a principios del siglo XX, la cual sostiene que la mente se encarga de configurar, mediada por diferentes principios todos aquellos elementos que pasan a formar parte de la misma, gracias a la percepción o en dado caso a la memoria. La psicología de la Gestalt propone que el todo nunca es igual a la suma de sus partes, sino que es algo distinto, esta frase pone en evidencia exactamente los principios de la teoría de la presente corriente; pues, su objetivo principal es descubrir porque el cerebro de los seres humanos tiende a hacer interpretaciones a un conjunto de elementos diferentes como un mensaje total, al igual que como nuestra mente agrupa la información que recibimos constantemente en categorías mentales que los humanos mismos han determinado (Lorella, 2016).

Principales áreas de la psicología.

Los enfoques mencionados en el apartado anterior cumplen un papel e influencia en las diferentes áreas de la psicología, considerando que brindan las herramientas necesarias para abordar y evaluar conductas y aspectos de la experiencia humana tanto individual como colectiva con el fin de encontrar una solución a un determinado problema (Cervantinos, 2020). A continuación, se mencionan las princípiales ramas de la psicología resumiendo sus aspectos más importantes.

Psicología Educativa.

Rama de psicología que surge en el lapso de 1900 y 1908, desarrollada gracias a las grandes contribuciones de Thorndike y Judd. Esta disciplina se encarga principalmente de estudiar el aprendizaje y el desarrollo cognitivo que se produce en los estudiantes, de igual manera se centra en los procesos de enseñanza y desarrolla formas para mejorarla. Las tareas y funciones principales que cumplen los psicólogos especializados en esta rama son la detección, valoración e inclusión escolar, el mejoramiento del clima escolar y la convivencia, la orientación vocacional, profesional y laboral, cumpliendo con la tarea de orientar a los estudiantes, para que tomen en cuenta sus inclinaciones y fortalezas en ámbitos vocacionales y logren tomar una decisión acertada. Además, participan en el mejoramiento del acto educativo, brindando acciones en asesoría, tutoría y consultoría a la comunidad educativa (COLPSIC, 2020).

Psicología Organizacional.

Rama de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento de las personas en ambientes labores, enfocándose en mejorar la calidad de vida de los trabajadores en una organización. De igual manera, desde este campo de acción se detectan problemas que afectan a la organización, estudiando a sus trabajadores a nivel personal y grupal, con la finalidad de mejorar el rendimiento de la misma.

Las tareas de un psicólogo organizacional son múltiples y variadas, por tanto, a continuación, se mencionan algunas; Organizar, dirigir y planear las actividades de los trabajadores que se lleven a cabo dentro de la organización, incluyendo las relaciones interpersonales de los trabajadores; El Psicólogo organizacional debe actuar a través de la aplicación de habilidades tanto conductuales como cognitivas para encontrar soluciones a

problemas que atenten contra el clima laboral; Tiene el trabajo de permanecer atento a cualquier signo de conflicto, con el fin de prevenirlos y está atento no solamente de los problemas individuales y grupales de la compañía, sino que también debe detectar cualquier factor externo que pueda influir de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores (Pérez Porto & Gardey , 2015).

Psicología de la salud.

Campo aplicado hacia la promoción de la salud, enfocándose en la adaptación y la aplicación de técnicas, instrumentos y metodologías para la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud. La psicología de la Salud ha pasado de un modelo biomédico a una perspectiva biopsicosocial, incluyendo la interrelación fundamental entre emociones, cogniciones y contextos que abonan ya sea para conservar la salud o, por el contrario, perderla. Lo descrito anteriormente se logra analizando la interacción de los diferentes factores en la vida diaria de los individuos, por medio de una intervención científica, profesional y humana, gestionando estrategias validas que promuevan el bienestar y aporten a la prevención de factores de riesgo para un estilo de vida saludable (Ortiz, 2020).

Psicología del Deporte.

Rama de la psicología que se encarga de estudiar bajo un prisma científico los procesos cognitivos, emocionales y conductuales de los sujetos dentro del contexto del deporte, el ejercicio y la actividad física. Investigando como estas variables intervienen y afectan el rendimiento físico. Basado en lo anterior, el perfil del profesional que se desempeña en esta área tiene en cuenta grandes competencias de acuerdo a (Psicólogos 2020):

Específicas; están relacionadas con el funcionamiento epistemológico, teórico, de evaluación y diagnóstico; Generales; tienen en cuenta competencias comunicativas, interpersonales, éticos legales y del desempeño profesional. Lo anterior va de la mano del desempeño idóneo y de experticia en el ámbito del contexto del deporte, el ejercicio y la actividad física.

Psicología Jurídica.

Área aplicada de la psicología que se refiere al conocimiento, argumentación y aplicación de los constructos y conceptos específicos de la psicología aplicados en la comprensión y resolución de conflictos humanos que alcanzan las implicaciones judiciales, jurídicas y legales. Teniendo como objetivo principal agrupar, representar y ser un apoyo de los profesionales que se desempeñan en estos contextos públicos y privados. El profesional especialista en esta área tiene como tarea aplicar los principios éticos, morales y deontológicos de la psicología a nivel general y de la jurídica en particular, en el ámbito de la planeación, evaluación e intervención en escenarios jurídicos regulados. De igual forma, comprende los fundamentos teóricos y epistemológicos de la psicología jurídica y los relaciona con los fundamentos conceptuales de otras disciplinas y profesiones afines (Psicólogos, 2020).

Psicología Clínica.

Subdisciplina de la psicología que se encarga de estudiar todos los elementos inmiscuidos en los trastornos mentales, de forma genérica en la salud mental. Llevando a cabo tareas de evaluación, diagnóstico, prevención e intervención terapéutica en sujetos con algún tipo de problema mental o conductual desadaptativas, con la finalidad de restaurar el equilibrio psicológico y mitigar el sufrimiento. Desde este marco, los profesionales especialistas en esta área

de acción, cumplen con la tarea de diagnosticar ciertos trastornos psicológicos, y seguidamente ofrecer una intervención terapéutica personalizada. Así mismo participan en el ámbito de la investigación, docencia y en otros campos minoritarios como la psicología deportiva y/o la escolar (Regader, 2020).

Para dar por finalizado este apartado, es importante resaltar que los enfoques y áreas de la psicología expuestas son fundamentales para dar seguimiento al presente marco teórico, puesto que las diferentes actuaciones de los psicólogos se han visto modificadas de cierta forma a causa de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, considerando que estas se han convertido en un significativo aliado a la hora de diseñar intervenciones en la salud mental. Favoreciendo la implementación de heterogéneas aplicaciones móviles, telefónicas, y plataformas web, que permiten a usuarios acceder a atención e intervención online derribando las barreras de ubicación geográfica, tiempo, uso de recursos, entre otras (Rojas y Martínez, 2017, como se citó en Osorio, y otros, 2017).

Capitulo III: Uso de las TIC en la atención Psicológica

El progreso de la tecnología ha abarcado prácticamente a todas las áreas del desarrollo humano, por lo cual, la psicología al ser una ciencia que estudia, guía y acompaña el proceso de evolución del ser, no puede quedar al marguen de este auge, ya que como cualquier otra disciplina ha tratado de ir a la par, manteniendo una relación estrecha con los crecientes avances tecnológicos, tratando de esgrimirlos en la mejora del desarrollo de la investigación (psicología básica) y sus aplicaciones prácticas (psicología aplicada). Los primeros servicios de atención psicológica a distancia se dieron en 1995 y a partir de allí esta práctica va en aumento y expansión, considerando

que las TIC están ofreciendo variedad de posibilidades de desarrollo aplicables a la psicología (Apa, 2013).

Actualmente existen múltiples términos en los cuales se categorizan y describen las intervenciones dirigidas a la psicología a través de internet. Los más comunes son ciberterapia, terapia online, telepsicología, intervenciones psicológicas online (Barak, Klein, 2009, como se citó en Martí & Pardo Cebrián, 2018). Sin embargo, y teniendo en cuenta la heterogeneidad terminológica anterior, la APA (Amenrican Psychological Association) plantea el nombre de Telepsicología, definida como la provisión de servicios psicológicos mediante tecnologías que permiten la comunicación online, entre ellas se incluyen el teléfono, email, texto, videoconferencia, aplicaciones móviles y programas estructurados en una web (Apa, 2013).

En función de lo plateado, la telepsicología posee diferentes usos en intervención psicológica, entre ellos se destacan los siguientes: primero; como intervención psicológica, segundo; como complemento a un tratamiento psicológico presencial, tercero; como seguimiento de una terapia presencial, cuarto; como servicio de asesoría o counseling, quinto; como servicio de apoyo para personas con severas dificultades psicológicas y sexto; como evaluación o screening (Martí & Pardo Cebrián, 2019). Podríamos resumir a continuación las clasificaciones que se derivan de acuerdo a los usos mencionados:

Intervenciones estructuradas en web

Estas se refieren principalmente a aquellos programas altamente estructurados que se llevan a cabo en una plataforma web con un fin específico de cambio puede ser terapéutico o educativo. Para dar un ejemplo de esta clasificación se cita la investigación realizada por Juan Miguel Contreras, Dynne Ruiz y colaboradores, en la Universidad de Almería, España en el año

2017, estos autores desarrollaron un programa de intervención llamado La Academia Espacial, el cual tenía como objetivo mejorar el afrontamiento del dolor, la ansiedad y el malestar emocional en niños y adolescentes con enfermedades crónicas (Contreras, Ruiz Castañeda, Botella, & Gómez, 2017).

Software Terapéutico.

Son intervenciones por medio de tecnologías de inteligencia artificial como, por ejemplo; robots terapéuticos, sistemas de diagnóstico, sistemas basados en juego, entornos virtuales) (Martí & Pardo Cebrián, 2019). En función de los descrito, cabe resaltar el articulo investigativo de María Cristina Lamas y María José Distéfano realizado en la Universidad Católica de Argentina, en el año 2016 en el cual exponen diferentes herramientas en las que se utilizan principalmente entornos virtuales y aplicaciones informáticas. Inicialmente se exponen los juegos serios los cuales son aplicaciones que contienen los mismos criterios tecnológicos y de diseño de los videojuegos de entrenamiento, pero con otros fines.

Estos juegos son utilizados en psicoterapia ya que promueven la confianza en el paciente, el aprendizaje de habilidades sociales, el entrenamiento en la resolución de problemas, la regulación de las emociones (Zaragoza Álvarez, 2015, como se citó en Lamas & Distéfano, 2016) o el control de la conducta impulsiva, algunos ejemplos de ellos son: Re-Mission para pacientes oncólogicos, Rex Ronan y Happy Farm para la prevención del consumo de tabaco y sustancias psicoactivas, y para la promoción de la salud mental y el bienestar de los jovenes Reach Out Central (Lamas & Distéfano, 2016). Por otro lado también se presenta el uso de la realidad virtual, la realidad aumentada y el neurofeedback.

Realidad virtual

Tecnología informática que tiene como objetivo simular escenarios reales y de fantasía, a fin de generar una sensación de estar presentes en definidos ambientes en forma virtual (Krainbuhl, 2017). Las interacciones con la realidad son simulaciones computarizadas en un ambiente tridimensional. La RV provee información multisensorial, permitiendo a la persona sentirse inmersa dentro de un mundo virtualmente simulado, activando artificialmente experiencias en los sentidos como el tacto, la audición, e incluso en algunos casos el gusto y el olfato, y la visual que es la que predomina.

De acuerdo a lo anterior la RV funciona como una técnica psicológica, la cual promueve un aumento en los umbrales de tolerancia al dolor, por medio de la modificación de componentes sensoriales y emocionales. Para la aplicación de esta técnica en terapia los pacientes deben tener buena capacidad de inmersión, para que se pueda dar la sensación real en los escenarios virtuales. La efectividad de la RV según Peñate, 2014, la realidad virtual tiene mucha eficacia para trastornos de fobias específicas, inclusive demuestra mayor efectividad que la tradicional exposición en vivo. De igual forma su uso no solamente es efectivo en el ámbito clínico y experimental, sino también en lo educacional, puesto que la simulación de ambientes virtuales en la educación puede llegar a ser una herramienta poderosa a la hora de trabajar en los procesos de enseñanza y aprendizaje (Krainbuhl, 2017).

Realidad Aumentada: Versión de la RV, estrategia expositiva utilizada especialmente para fobias. Esta versión combina elementos virtuales con elementos reales.

Neurofeedback.

Método tradicional utilizado en tratamiento, por medio de la cual los pacientes toman consciencia y aprenden a controlar su propia fisiología. El objetivo principal del Neurofeedback es mejorar tanto la salud física como la psicológica del paciente. Este método es una subespecialización del Biofeedback, la cual es una técnica basada en un sistema de sensores, por los que el paciente es consciente en tiempo real de diferentes parámetros fisiológicos que describen como funciona su cuerpo (Torres, 2020). El Neurofeedback, es una terapia eficaz para tratar trastornos como el TDH, epilepsia, trastornos de ansiedad, lesiones cerebrales, alcoholismo, insomnio, abuso de sustancias, entre otros. Su principal ventaja es que reduce el tratamiento farmacológico, disminuyendo de esta manera la dependencia del paciente de una sustancia externa (Castro, Roca Sánchez, & Del Pino Sedeño, 2014).

Actividades online en psicología

Esta es una forma de aplicación de las TIC en la psicología en actividades y plataformas virtuales como: blogs, canales de comunicación social, redes de apoyo, sistemas de evaluaciones, páginas de información como podcast y herramientas que cumplen una función similar (Martí & Pardo Cebrián, 2019).

Dentro de esta clasificación es importante señalar el articulo investigativo de Juana Mateu Mateu y Noelia Navarro Goméz, realizado en la Universidad de Almería, España, en el año 2015, este artículo se encuentra compuesto por los temas las TIC como instrumento para la búsqueda de información, grupos de apoyo/ autoayuda: foros, chats y webs y el uso de las redes sociales en un trastorno mental grave. Después de revisar las potenciales ventajas y limitaciones que ofrece cada herramienta online en la salud mental, se llega a la conclusión que si bien no se puede controlar de

forma efectiva la información que se encuentra en la web, si se pueden hacer mejoras en la información que se sube a la red, brindándoles a los usuarios y personas interesadas la confianza para que accedan a estas cuando surjan dudas en cuanto a su diagnóstico o el de alguna persona cercana (Mateu & Navarro Gómez , 2015).

En relación con este tema también es importante señalar algunos de los fines con los cuales se crean diferentes plataformas webs:

Psicoeducación.

Existen páginas web o app móviles que recogen información sobre diversas patologías, sus principales características, su curso y alternativas de tratamiento. Estos medios virtuales son muy valiosos que proporcionan información de importancia para el trabajo y el cuidado de la salud mental, sin embargo, no existen evidencia a favor o en contra de este tipo de servicio (Norris, 2002, como se citó en Roca Sánchez, & Del Pino Sedeño, 2014).

Evaluación Psicológica.

Este campo ha crecido considerablemente en los últimos tiempos, por tanto, actualmente se encuentran multitudes de sitios web que brindan evaluación psicológica online, este proceso tiene numerosas ventajas pero, también desventajas muy claras y relevantes, por lo cual es necesario tenerlas en cuenta, considerando que se presenta falta de validez en las pruebas que se emplean por este tipo de medios, carencia de control de la relación terapéutica – si es que llega a darse - y la falta de un proceso completo para la toma de decisiones en cuanto a dictar un diagnóstico (Castro, Roca Sánchez, & Del Pino Sedeño , 2014).

Técnicas y procedimientos específicos para el entrenamiento conductual.

Programas que facilita el entrenamiento con base a un numeroso ramo de técnicas y recursos para la; relajación, respiración, mindfulness, auto instrucciones, entre otros, que resultan beneficiosos para el trabajo terapéutico. Estos entrenamientos son utilizados por los pacientes o personas interesadas por cuenta propia, no obstante, la calidad y el enfoque se ven afectados, ya que son muy diversos, lo que puede llegar a confundir e inclusive perjudicar a los pacientes (Castro, Roca Sánchez, & Del Pino Sedeño, 2014).

Asesoramiento e intervención Telepsicológica

Esta clasificación hace referencia al servicio de ayuda psicológica en el que se encuentra un terapeuta y un usuario o cliente a distancia, por medio de email, mensajería instantánea, chat, videoconferencia, y demás (Martí & Pardo Cebrián, 2019). A continuación, se describen y exponen las principales potencialidades y limitaciones de las herramientas frecuentemente utilizadas en intervención telepsicológica.

Videoconferencia

Diversas revisiones sistemáticas y meta-análisis demuestran que la utilización de videoconferencias en las telepsicoterapias produce resultados terapéuticos similares a los del tratamiento de forma presencial para trastornos como la depresión, ansiedad y estrés postraumático (Backhaus 2012, como se citó en GrondinÉcole, AM Lomanowska, V.Békés, & PL Jackson, 2020). Estas revisiones ponen en evidencia que la telepsicoterapia por medio de videoconferencias ofrecen grandes posibilidades de brindar servicios online de forma efectiva, así como reconoce que algunos criterios de esta modalidad aún se pueden optimizar, estudiar y mejorar maximizando

los potenciales beneficios que esta alterativa presenta para el trabajo terapéutico eficaz (GrondinÉcole, AM Lomanowska, V.Békés, & PL Jackson, 2020).

En consonancia con lo planteado, se mencionan a continuación sus principales potencialidades: una de las principales ventajas de la videoconferencia reside en su vía de comunicación, ya que es una de las formas que más se acerca al contacto en sesiones cara a cara. Además de ello, permite diferenciar aspectos de la comunicación no verbal, como las expresiones faciales, temas de postura, y condescienden el entorno en el que está el usuario. Igualmente es muy accesible, puesto que para que se de esta comunicación solo se necesita una cámara, micrófono, conexión a internet y posteriormente descargar un programa informático de manera gratuita (Martí & Pardo Cebrián, 2018).

Además de las potencialidades descritas, los autores GrondinÉcole, AM Lomanowska, V.Békés, & PL Jackson, (2020) mencionan las posibilidades que ofrece para poder acceder a población en áreas remotas donde hay pocos profesionales en salud mental, así como las personas que poseen limitaciones físicas o que el mismo trastorno o problema impide de alguna manera salir de su lugar de residencia, puntualizan también el ahorro de tiempo y costos asociados a la movilización de un lugar a otro y la disminución del estigma potencial que muchos asocian a acceder a un servicio de psicología.

Por otro lado, esta herramienta no está exenta a que existan algunas limitaciones pues, tiene un acceso limitado a determinada información: considerando que el terapeuta solo alcanza a visualizar lo que está en el campo de la cámara, impidiendo de alguna manera la lectura de la postura corporal y el contacto visual, así mismo no permite detectar olores u otros aspectos que pueden llegar a ser relevantes en el proceso terapéutico. También se menciona limitaciones en

cuanto a la velocidad de la conexión que suponen interrupciones en la comunicación, requiriendo buena cobertura a internet. Pueden presentarse brechas en el aspecto de la confidencialidad de la información, entre otros (Martí & Pardo Cebrián, 2018).

Correo electrónico

El correo electrónico es uno de los medios más frecuentemente utilizados por los profesionales para contactarse con sus pacientes, este posibilita una comunicación asincrónica, y presenta diversas ventajas y potencialidades considerando que es una forma rápida, accesible de comunicación y se puede utilizar desde cualquier dispositivo. Adicional a ello, permite expresar por escrito algunos elementos relevantes propios de la intervención con un mayor detalle, igualmente admite adjuntar archivos importantes como cuestionarios y material psicoeducativos que pueden ser muy beneficiosos para el proceso (Martí & Pardo Cebrián, 2018).

Aunque el correo electrónico posee potenciales beneficios, también deben considerarse los riesgos asociados a su uso. Entre sus principales limitaciones, se vislumbra que este tiene un alto grado de vulnerabilidad para transgresiones a la confidencialidad del consultante debido a la facilidad de recopilación y trasmisión de la información enviada, así como el almacenamiento de los mensajes lo que abre la posibilidad que se pierda la privacidad (Acero, 2020). Por otro lado, este medio no permite contrarrestar información de los aspectos no verbales de la voz, la expresión facial y de comunicación, no certifica el intercambio de mensajes inmediatos, no presenta una utilidad en casos de gravedad y de crisis, la comunicación está sujeta a la habilidad de los interlocutores en la forma de expresar sus ideas de forma escrita, existiendo una gran variabilidad en la extensión, precisión y comprensión del mensaje (Martí & Pardo Cebrián, 2018).

Para concluir este capítulo y atendiendo a lo expuesto a lo largo del mismo, es preciso señalar que la presente investigación se dirige y orienta de acuerdo a la clasificación de la intervención telepsicológica, considerando que una de las áreas de la psicología que más se ha visto beneficiada por los nuevos avances tecnológicos ha sido el área clínica, según investigaciones revisadas; (Contreras, Ruiz Castañeda, Botella, & Gómez, 2017), (Mateu & Navarro Gómez , 2015), (Pérez, Franco, Monardes, & Jiménez, 2010), (Martí & Pardo Cebrián, 2019), (Botella & Bretón López, 2014) entre otros. En consonancia, el objetivo principal de la presente investigación es analizar el desempeño de las intervenciones telepsicológicas implementadas por los profesionales de Psicología de la Universidad de Pamplona, mediante un estudio cualitativo, con el fin de diseñar un objeto virtual de aprendizaje en el cual se evidencie lineamientos y recomendaciones permitiendo al psicólogo favorecer su praxis en esta modalidad.

Marco contextual

A continuación, se presenta una descripción acerca de cómo está constituida la institución donde se encuentra la población para la presente investigación, por tanto, la información consignada en este apartado fue tomada de las páginas oficiales de la alcaldía de Pamplona y de la Universidad de Pamplona.

El municipio de Pamplona, se encuentra ubicado en el departamento de Norte de Santander. Fundada el 1 de noviembre del año 1549, por Pedro de Úrsula y el capitán Velásquez de Velasco, los cuales la bautizaron con el nombre de Pamplona de Indias, en homenaje y memoria de la patria del fundador. Por otro lado, el emperador Carlos V le otorgó el título de "Muy noble y muy hidalga ciudad" el 3 de agosto de 1555. Pamplona se encuentra enmarcada sobre la cordillera Oriental, exhibiendo la hermosura de su pequeño valle, al lado del suave río Pamplonita. En cuanto a los primeros alcaldes de Pamplona fueron; Alonso de Escobar y Juan Vásquez; y sus primeros seguidores Juan de Alvear, Andrés de Acevedo, Hernando de Mescua, Juan de Tolosa, Sancho de Villanueva, Juan Andrés, Juan Rodríguez Suárez, Pedro Alonso, Juan de Torres y Beltrán de Unsueta.

Descripción física del municipio; Pamplona se encuentra situada en las coordenadas 72°39' de longitud al oeste de Greenwich y a 7°23' de latitud norte. Por otro lado, se encuentra situada a 2.200 metros sobre el nivel del mar, limitando con al Norte de Pamplonita y Cucutilla, al sur con los municipios de Cácota y Mutiscua, al oriente con Labateca y al occidente con Cucutilla. La extensión del territorio de Pamplona en total es de 318 Km^2 su extensión en el área urbana es de 59.214 Km^2 con un número de habitantes aproximadamente de 76.983. En cuanto a la extensión rural es de 1.176 Km^2, la altitud de la cabecera municipal es de 2,200 metros sobre el nivel del

mar. Pamplona siempre se ha caracterizado por su clima y la neblina blanca que cubre totalmente el municipio, destacando entonces que su temperatura media es de 16º C y por otro lado su distancia de referencia es de 75 kilómetros de San José de Cúcuta y 124 kilómetros de Bucaramanga.

Universidad de Pamplona.

La Universidad de Pamplona nació en 1960, como una institución privada, encontrándose bajo el liderazgo del presbítero José Rafael Faría Bermúdez. Años después, específicamente en el 1960 pasa de ser una institución privada a una Universidad Pública de orden departamental, mediante el decreto No 0553 del 5 de agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional la facultó para el otorgamiento de títulos profesionales según el Decreto No. 1550 del 13 de agosto. Más tarde durante los años sesenta y setenta, la universidad creció en cuanto a la formación de licenciados, en una gran parte de las áreas que requerían ser atendidas en el sistema educativo como; Matemáticas, Química, Biología, Ciencias Sociales, Pedagogía, Administración Educativa, Idiomas Extranjeras, español, Educación Física. Posterior a este acontecimiento tan importante, en el transcurso de los años ochenta la institución de orden superior abrió un significativo campo hacia la formación profesional en otros campos del saber, como el programa de Tecnología de Alimentos.

En este orden de acontecimientos, en los años noventa se crearon los campos de las Ciencias Naturales y Tecnológicas, los Programas de Microbiología con énfasis en alimentos, Las Ingenierías de Alimentos, la Electrónica y la Tecnología en Saneamiento Ambiental. Por otro lado, en el campo de las Ciencias Socioeconómicas, el programa de Administración de Sistemas, primero como tecnología y después a nivel profesional. Actualmente, la Universidad ha ampliado

significativamente su oferta educativa, atendiendo nuevas demandas de formación profesional, generadas en la región o en su caso en la evolución de la ciencia, el arte, la técnica y las humanidades. Cumpliendo esta función en todas las áreas y niveles de educación superior como en pregrado, posgrado y educación continuada, asimismo en todas las unidades educativas, de forma presencial, a distancia y con apoyo virtual; permitiendo una proyección tanto en su propio territorio como a nivel nacional, e inclusive internacional, en el occidente del país vecino y hermano Venezuela. Buscando de esta manera cumplir con las metas propuestas y la visión de la institución, la cual es ser una Universidad de excelencia, con una cultura de la internalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz.

De igual manera, su misión es por medio de su carácter público y autónomo, asumir la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimiento, en los campos de las ciencias, las tecnologías, artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental. En otro orden de ideas, la carta de navegación de proyecto institucional de la Universidad, expresa el espíritu abierto y democrático que la caracteriza, además de su compromiso con el desarrollo regional y nacional; lo mismo, en sus estrategias se proyectan la dinámica organizacional, administrativa y operativa mediante la cual logra la eficiencia en el cumplimiento de sus propósitos académicos, sociales y productivos.

La estructura de la Universidad de Pamplona se encuentra organizada por Facultades, Dependencias, Comités y Consejos, estando constituida las primeras, por la facultad de Artes y Humanidades, facultad de Ciencias Agrarias, facultad de Ciencias Básicas, facultad de Ciencias

Económicas y Empresariales, facultad de Educación y la facultad de Ingenierías y Arquitectura y la facultad de Salud. De acuerdo a lo anterior cabe acotar que la población objeto de estudio para el presente proyecto se encuentra en la facultad de salud, por lo cual nos centremos un poco para describir aspectos relevantes de la misma.

La facultad de salud fue creada el 24 de febrero de 2001 mediante el acuerdo Nº 010; por el consejo Superior Universitario, dando de esta manera inicio a las actividades académicas el mismo año en el mes de abril, bajo el liderazgo de la Decanatura del Dr. Pedro León Peñaranda Lozano. Teniendo como misión; la formación de talento humano con vocación de servicio, competente en la aprobación y transparencia de conocimiento desde la investigación, desarrollo social disponible, dirigiendo estos recursos a la resolución de situaciones en salud, articuladas en las políticas de salud pública, atención primaria en salud, y atención humanizada.

Aunado a lo anterior, los primeros programas que se establecieron dentro de la facultad fueron Bacteriología y Laboratorio Clínico, Fisioterapia, Nutrición y Dietética, Biología Pura con énfasis en genética y Biología molecular y Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Educación Física, Recreación y Deporte, seguidamente en el mes de Mayo de 2001 integran este grupo la Enfermería, terapia Ocupacional y Fonoaudiología, en este orden de fechas, en el 2002 se crea el programa de Medicina, el cual fue aprobado por el Ministerio de Educación Nacional en el 2006, a partir de este acontecimiento se da inicio a las respectivas labores académicas. Actualmente la facultad se encuentra conformada por nueve programas presenciales los cuales son; Bacteriología y Laboratorio Clínico, Enfermería, Fisioterapia, Fonoaudiología, Medicina, Nutrición y Dietética, Terapia Ocupacional y el programa de Psicología, el cual es fundamental para el presente estudio.

En consonancia con lo planteado, el programa de psicología sede Pamplona, fue creado por medio del acuerdo 017 del 6 de abril del año 2001, e incorporado al sistema Nacional de Información de la Educación Superior en registro de 06 de abril de 2001, por la cual se le estipulo el código ICFES Nº 12124150000545181100. El presente programa ha realizado análisis de múltiples situaciones en el transcurso de su historia, dando lugar a varias modificaciones en su estructura de plan de estudios, en este sentido, desde su creación y hasta la fecha actual se han llevado a cabo cinco actualizaciones; el plan como tal fue aprobado el No. 017 del 06 de abril del 2001, y su primera modificación se realizó en 2002 quedando registrada en el Acuerdo No. 113 del 18 de diciembre del 2002, en el 2003 se vio la necesidad de realizar algunos ajustes, posteriormente en el año 2005 se realizaron actualizaciones en el plan de estudio, y finalmente su última modificación fue en el año 2010, por medio de acuerdo 088 de 09 de diciembre.

Por lo tanto, el programa en el aspecto de formación se dinamiza en cuatro componentes; formación básica con 14 créditos, componente de Formación Profesional (38 créditos), componente de profundización (31 créditos) y componente social humanístico (15 créditos). Igualmente, el estudiante realiza un trabajo de grado de acuerdo a diferentes modalidades ofrecidas por la Universidad y regulado por el reglamento estudiantil. En la Universidad de Pamplona, el título que se expide es Psicólogo (a), el cual es obtenido luego de aprobar 158 créditos académicos distribuidos en 10 semestres.

En este orden de ideas, es importante mencionar la misión y la visión del programa de psicología los cuales son: formar psicólogos que respondan de manera inclusiva, ética, crítica y con sensibilidad social a las exigencias de la vida, con capacidad de liderazgo y emprendimiento, para transformar el contexto dentro de las demandas de la globalización en la problemática y

necesidades de la sociedad. Y su visión comprende que para la década de 2013 – 2023, el programa reconocido por la comunidad nororiental, nacional e internacional; como formador de psicólogos líderes, integrales comprometidos que impriman el sello de calidad y excelencia; siendo agentes facilitadores, mediadores y constructores del cambio social, generadores de investigación y conocimiento científico; dada la calidad académica de sus docentes y egresados dentro de una gestión transparente y efectiva. Tomando en cuenta lo anterior, el cuerpo docente es vital para la formación profesional de los futuros psicólogos, ya que tienen el trabajo de formarlos bajo los parámetros y capacidades mencionadas, los encargados son alrededor de 45 docentes en la sede de Pamplona, siendo la población universo del presente proyecto de investigación, por lo cual para la muestra serán tomados 5 profesionales que cumplan con los criterios de inclusión.

Marco legal

En este apartado se revisarán las normas, regulaciones y leyes que sustentan el presente trabajo de investigación, estando relacionadas con la atención psicológica mediante tecnologías de la información y la comunicación, así como las regulaciones de la telesalud y la telemedicina a nivel colombiano. Si bien es cierto, en el país no existen regulaciones específicas para el desarrollo del ejercicio de la telepsicología, sin embargo, dada la categorización del psicólogo clínico en el ámbito de la salud, la normatividad de la telesalud es aplicable a la psicología.

Ley 10-90 de 2006

Establecida por el Congreso de la República el 6 de septiembre de 2006, se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología y se considera al psicólogo como un profesional de la salud, por lo cual se encontrará cobijado bajo las disposiciones y regulaciones del gremio. Aunque, la intervención que se realice no sea desde el área clínica, se considera que esta tiene efectos sobre el bienestar y la salud de quienes están inmiscuidos en el proceso de manera directa o indirectamente. El profesional de psicología debe tener en cuenta la ley tomándola como guía central para su actuar, puesto que esta presenta de manera muy precisa los principios éticos y normativos que deben guiar la toma de decisiones del mismo (Ley 1090, 2006).

Algunos de los aspectos centrales de la ley 10-90 del 2006, que están relacionados y se deben tener en cuenta a la hora de trabajar en Telepsicología son los siguientes:

Elementos del articulo 2 y el numeral 2; refiere la competencia del profesional de psicología, por lo cual se infiere que, si se va a llevar a cabo una intervención mediada por las TIC, el psicólogo debe contar con las competencias para realizar la práctica de manera efectiva.

De igual manera se encuentra el artículo 2, numeral 5: Secreto profesional, en este sentido los psicólogos tienen como trabajo garantizar que la herramienta digital que se está utilizando sea lo suficiente robusta para certificar el secreto profesional. Por otro lado, el artículo 10, ordinal g, el cual se basa en el cumplimiento de normas; por lo que el profesional debe cumplir con todas las normas que tengan que ver con su ejercicio profesional, y el artículo 36, ordinal i, el consentimiento informado, importante acotar este aspecto ya que en todas las actuación del psicólogo deben iniciarse y llevarse a cabo con el consentimiento informado del cliente o paciente.

Ley 1419 de 2010

El Congreso de Colombia, decreta la presente ley en la cual se establecen los primeros lineamientos para el desarrollo de la telesalud en Colombia, pactando que este servicio debe respetar los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación contemplados ya hace un tiempo en la ley 100 de 1993, igualmente se inclina y tiene en cuenta la calidad de la atención para llevar a cabo una correcta realización de este tipo de práctica, de acuerdo con el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Acero, 2020).

Resolución 2003 de 2014

El Ministerio de Salud y Protección Social, establece la presente resolución la cual tiene como objetivo definir los procedimientos de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de los servicios de la misma entidad, de igual forma debe adoptar el manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de servicios de Salud que hace parte integral que propende la presente resolución (SOCIAL, 2014). Asimismo, define la telemedicina como la modalidad de prestación de servicios de salud realizados a distancia, en componentes de

promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por cuenta de los profesionales de la salud que usan las tecnologías de la información y la comunicación (p.13).

Resolución 2654 de 2009

El Ministerio de Salud y Protección Social, instaura la presente resolución en 2009, la cual se desprende la ley 1419 de 2010, estableciéndose las disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la Telemedicina en Colombia. Mencionando que su ámbito de aplicación es para aquellas entidades prestadoras de salud. Las cuales son; los prestadores de servicios de salud, las entidades promotoras de salud del régimen contributivo y subsidiado, las entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades adaptadas, las administradoras de riesgos laborales en sus actividades de salud, los profesionales de la salud que se encuentren registrados en el Registro Único Nacional de Talento Humano (Rethus), entre otras (Acero, 2020).

Por lo anterior, el psicólogo que preste este servicio mediado por las TIC, debe cumplir en totalidad con las pautas que se mencionan a grandes rasgos; trabajar con aplicaciones tecnológicas que salvaguarden y protejan la totalidad de los datos personales del paciente en la virtualidad. Proteger los datos del paciente brindando la atención psicológica solo a través de plataformas y una conexión web segura. Encontrarse registrado es el Rethus, así mismo debe tener tarjeta profesional expedida por el Colegio Colombiano de Psicólogos que lo habilite para prestar sus servicios, resaltando que si es graduado después del año 2006 y si no es así contar con el registro del ministerio de salud. Debe tener en cuenta los alcances de la práctica y los lineamientos de la Política Nacional de la Seguridad del paciente del Ministerio de Salud y Protección Social del año 2008 (Acero, 2020).

Ley 527 de 1999

Ley expedida por el Congreso de la República, en el mes de agosto de 1999, por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación, y se dictan otras disposiciones. En la presente ley se tendrá en cuenta el ámbito de aplicación, ya que será posible en todo tipo de información en forma de mensaje de datos, no obstante, hay algunas excepciones (COLOMBIA, 2018). De igual forma los efectos de la presente ley que se considera se deben tener en cuenta para el trabajo en telepsicología pueden ser: los mensajes de datos, ya que según en el apartado de definiciones se describe como "la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, pudiendo ser el intercambio Electrónico de Datos, por medios como el correo electrónico, el telegrama, el télex o telefax.

Ley 1221 de 2008

Por la cual el Congreso de la República, establece las normas para promover y regular el teletrabajo, entendiendo este como un instrumento de generación de empleo y auto desempeño mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. En la presente ley se encuentra definido al teletrabajo como una "forma de organización laboral, el cual consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a las personas utilizando como medio las tecnologías de la información y la comunicación, para de esta manera establecer un contacto entre el trabajador y la empresa, sin ser necesaria la presencia física del mismo en un sitio específico" (COLOMBIA C. D.).

Ley 1266 del 2008

Ley establecida el 2008 por el Congreso de la Republica, por la cual se dictan las disposiciones generales del "hábeas data", regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, incluidos los servicios de salud y especifica que los datos personales no pueden ser transmitidos ni compartidos sin consentimiento del cliente. Por tanto, en el artículo 2 de la presente ley se manifiesta que está será aplicable sin haber ningún perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos, y se especifica para que campos o fines, en este caso esta ley es de sustento para el presente trabajo de investigación entendiendo que los datos y la información que nos brinde la población objeto de estudio será utilizada solamente para fines investigativos (Ley 1266 de 2008). De igual manera, es una Ley que debe ser conocida por los profesionales que brindan atención por medio del uso las tecnologías de información y la comunicación, ya que es primordial la confidencialidad de los datos del usuario.

Metodología

Tipo de investigación

La presente investigación es de corte cualitativo, debido a que, esta se enfoca en comprender los fenómenos, haciendo una exploración e inmersión en el ambiente natural de los individuos, el propósito de la investigación cualitativa es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2016). Se definió el enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que para la recolección de la información se tendrá un contacto directo mediado por plataformas virtuales, con la población estudiada, aunado a esto, se hace énfasis en la opinión y puntos de vista de los diferentes participantes, además se tendrán en cuenta las conductas y contextos en los cuales se encuentran los partícipes, percibiendo así e interpretando la realidad social.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es fenomenológico, ya que, según (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2016) este se basa en la esencia de la experiencia compartida y se obtienen las perspectivas de los participantes, sin embargo, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno. Así pues, se pretende describir y entender cada fenómeno desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, el diseño fenomenológico es el más adecuado para la investigación, ya que, el objetivo principal es analizar el desempeño de las intervenciones

telepsicológicas implementadas por los profesionales de Psicología de la Universidad de Pamplona, y de esta forma comprender y describir cuales son las ventajas, limitaciones y efectividad de dichas intervenciones.

Población

La población según (Danel, 2015), es el conjunto de individuos en general de los que se está interesado estudiar, siendo muy grande para abarcar en su totalidad, por tanto la presente investigación cuenta con una población universo de 45 docentes y 62 estudiantes de decimo semestre, pertenecientes a la comunidad educativa de la universidad de Pamplona, sede Pamplona, específicamente del programa de psicología, ya que, los profesionales en este campo son quienes utilizan las herramientas de la comunicación y la información con respecto a la salud mental, al igual que los usuarios más frecuentes son los mismos estudiantes de psicología.

Muestra

Según Hernández, Collado y Baptista (2014) la población es un grupo de personas, eventos o sucesos, por el cual admite la recolección de los datos sin ser necesariamente representativo del universo o población objeto de estudio. La presente investigación cuenta con una muestra de diez personas, seleccionadas por medio del muestreo intencional, ya que, según (Arias, 1999) “se selecciona la población con base a criterios o juicios del investigador” (p.24). De la misma forma, se designa la muestra de casos tipo para esta investigación, puesto que, según (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2016) además de utilizarse en estudios con diseño fenomenológico, su objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social.(p,387) Por consiguiente, la investigación busca analizar el desempeño de la intervención telepsicológica

identificando sus ventajas, limitaciones y efectividad, basándose en la experiencia y opinión de cada participante, para lograr comprender dicho fenómeno en su totalidad.

Categorías

Para la realización de las técnicas, fue necesario establecer categorías que permitieran una mayor profundidad al momento de abordar este tema, por tanto, se fijaron tres categorías que son herramientas virtuales, salud mental y habilidades en el uso de las TIC, que a su vez se desglosan en subcategorías.

Herramientas virtuales.

Son todos los recursos de software que se encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras. (Alegsa, 2016).

- **Conocimiento en el uso de las herramientas virtuales:** según la Real Academia de la Lengua Española, conocer es el proceso de averiguar facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas (Marín & Ríos Rosas).
- **Uso de las herramientas virtuales:** usar es definido como el resultado del acto de usar, lo cual significa servirse y disfrutar de alguna cosa o practicar algo de manera constante (Copyright, 2020).

Salud mental.

Según (OMS, 2020) **“**es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos”.

- **Desempeño de las herramientas virtuales en la salud mental**: El desempeño es definido como el resultado indicado por la capacidad, siendo medible como positivo o negativo, y de esta manera trabajar sobre las maneras de mejorar, así como detectar problemas que a larga pueden incidir en el deterioro o limitación del mismo rendimiento (Estévez, 2019).

Habilidades en el uso de las TIC.

Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital. (Fuentes, 2019).

- **Habilidades técnicas**: son habilidades y conocimientos que permiten a las personas realizar tareas específicas. Siendo prácticos y constantemente se relacionan con tareas mecánicas, informáticas, matemáticas o científicas (Campos, 2019).
- **Competencias personales y profesionales:** según Alles, las competencias hacen referencia a las características de personalidad, acaecidas de comportamientos que forman un desempeño exitoso en un determinado trabajo. Así mismo, Levy, las define como una serie de comportamientos que algunos individuos dominan mejor que otros, haciéndolos más eficaces en una determinada actividad (Madriz & Parra, 2016).

Procedimiento

El desarrollo y recolección de información de la presente investigación se llevará a cabo por medio de dos entrevistas semiestructuradas; una consta de 25 ítems, realizados de acuerdo a cada una de las categorías y subcategorías planteadas. Esta entrevista va aplicada específicamente

a los profesionales de psicología que hayan o estén prestando servicio de atención telepsicológica. Por otro lado, la segunda entrevista consta de 20 ítems desarrollados con los mismos criterios, será aplicada a usuarios /estudiantes de decimo semestre del programa de psicología que hayan tomado terapia online.

En este orden de ideas, la aplicación del instrumento se llevara a cabo por fases, teniendo en cuenta que inicialmente se pretende realizar un acercamiento a la población objeto de estudio por medio telefónico, con la finalidad de darles a conocer el proyecto de investigación, explicando cómo será la metodología a seguir. Se les enviará un formato de consentimiento informado por medio de Google drive, posteriormente se definirá por cual medio virtual será aplicada la entrevista (Zoom, Skype, Teams, Etc).

Así mismo se realizará una revisión documental relacionada con los términos de las categorías y subcategorías planteadas, las investigaciones se seleccionan en los contextos internacional, nacional y regional, entre el año 2015 a 2020.

De acuerdo a los resultados arrojados en las entrevistas y la revisión documental se realizará un análisis descriptivo de la información recolectada, teniendo en cuenta cada categoría propuesta, para finalmente efectuar la triangulación de la información, tomando como base fundamental los puntos de vista tanto de los profesionales como de los usuarios, identificando el desempeño de los procesos de intervención telepsicológica; caracterizando los medios tecnológicos más utilizados en la teleterapia, resaltando sus ventajas, limitaciones y efectividad dando cumplimiento a los objetivos propuestos, para de esta manera diseñar un objeto virtual de aprendizaje en el cual se evidencien algunos lineamientos y recomendaciones favoreciendo la atención individualizada en telepsicología.

Instrumentos para la recolección de la información

Entrevista semiestructurada: según (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2016) "se basa en una guía de asuntos o preguntas, en la cual el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar los conceptos y obtener más información". (p.403), en el presente proyecto se realizarán dos entrevistas que se aplicarán a la población objeto de estudio, la primera de ellas consta de 25 ítems y la segunda 20, elaborados de acuerdo a las categorías: herramientas virtuales, salud mental, habilidades en el uso de las TIC y sus respectivas subcategorías.

Revisión documental: según Hurtado (2008), la revisión documental es concebida como una técnica de recolección de información sobre un determinado tema, con el objetivo de brindar o establecer variables que se relacionan de manera directa o indirecta con el tema que se pretende estudiar, vinculando de esta forma relaciones, posturas o etapas, en el cual se observe el estado actual sobre el tema o problemática estudiada (Mera & Melo, 2017). La presente será utilizada como técnica de recolección de información, con el fin de contrastar los datos referentes al desempeño y uso de las TIC en la salud mental, con los resultados arrojados por las entrevistas semiestructuradas.

Triangulación

Según Ocampo, (2019), la triangulación de datos es un proceso que permite comparar la información recolectada a partir de diferentes herramientas, con el fin de validar la información que a veces pueden llegar a ser contradictorias en la forma en que se presentan, existiendo diversas estrategias para recolectarla y contrastarla, la cual puede ser recolectada de forma temporal, espacial o personal. En la presente investigación se utilizará la triangulación de datos a través de técnicas; revisión documental, y las dos entrevistas semiestructuradas, de acuerdo a los resultados

arrojados por cada técnica se realizará un análisis para contrastar la información y de esta manera identificar el desempeño de las intervenciones telepsicológicas.

Criterios de validación

Criterios de inclusión.

Los criterios de inclusión hacen referencia a aquellas características de los integrantes con referencias que permitan el ingreso a la población objeto de estudio de la presente investigación. Por lo cual la población que se tomará para la investigación en curso debe poseer las siguientes características:

- Profesionales y estudiantes que previamente hayan firmado el consentimiento informado.
- Estudiantes que hayan o estén tomado terapia online. Estudiantes de la universidad de Pamplona, de decimo semestre del programa de psicología.
- Docentes que sean miembros activos del programa de psicología de la Universidad de Pamplona.
- Docentes que estén actualmente o hayan brindado atención psicológica por medios virtuales.
- Docentes que tengan especialización en psicología clínica.

Criterios de exclusión.

Los cuales son características de los integrantes que son descartados por no cumplir con los criterios requeridos para hacer parte de la población objeto de estudio.

- ❖ Docentes y estudiantes que no son de la universidad y por ende no hacen parte del programa de psicología.
- ❖ Estudiantes que no hayan tomado terapia online y que no pertenezcan a la Universidad de Pamplona.
- ❖ Docentes que no han brindado atención psicológica por medios virtuales.
- ❖ Docentes y estudiantes que no cuenten con el acceso a tecnologías o internet.

Recursos a Utilizar

- Materiales: los recursos materiales que se utilizados en la construcción del presente proyecto son: consentimiento informado, entrevista semiestructurada y cuestionario.

- Institucionales: en el desarrollo de la presente investigación se hará uso de las bases de datos con los que cuenta la Universidad de Pamplona, así como también de los insumos teóricos que puedan proveer profesionales con formación o experticia en el área. Adicional a ello, se rescata el respaldo que el programa de Psicología a través de la Universidad de Pamplona ofrece para la supervisión y seguimiento de los procesos de carácter investigativo.

- Financieros: el presente proyecto es autofinanciado ($450.000).

Análisis y Resultados

En el siguiente apartado se visualiza los análisis de los resultados obtenidos con respecto a la aplicación de las entrevistas semiestructuradas, por un lado, la entrevista aplicada a los usuarios consta de 20 preguntas y, por otro lado, la entrevista aplicada a los profesionales consta de 25 preguntas planteadas de acuerdo a las categorías de análisis (herramientas virtuales, salud mental y habilidades en el uso de las TIC), por lo cual se hace una descripción de las respuestas de cada uno de los participantes, considerando que son cinco usuarios y cinco profesionales de psicología de la universidad de Pamplona, los mismos antes de ser aplicada la entrevista firmaron un consentimiento informado. Adicional a ello, se describe el análisis de la revisión documental realizada, en la cual se incluyeron 22 investigaciones seleccionadas a través de la búsqueda en Sciencedirect, Scielo, Researchgate, Dialnet, llevadas a cabo entre el año 2015 y 2020 relacionadas con los términos de las categorías mencionadas. El presente análisis se hace con la finalidad de dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos.

Entrevista a Usuarios

Categorías	Preguntas	Unidad de Análisis	Meta - Análisis
Herramientas virtuales Son todos los recursos de software que se encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras. (Alegsa, 2016)	¿Conoce qué son las TIC?	**SUJETO 1: "**Sí, sé que son las TIC, las tecnologías de la información y comunicación. Todo lo que tiene que ver como con las herramientas tecnológicas". **SUJETO 2: "**Sí, tengo conocimiento de ello, pues son las herramientas que se están trabajando virtualmente para cualquier tipo de, de digamos de manejo de enseñanzas o de trabajos en estos momentos, o bueno se han trabajado siempre, en este momento están un poco más enfocadas por lo de la situación mundial". **SUJETO 3: "**Como tal la sigla no, pero son las herramientas tecnológicas, a tecnologías a plataformas digitales". **SUJETO 4: "**Pues según lo que tengo entendido, son como las herramientas que se utilizan para hacer las cosas de manera, pues virtual, o pues por medio de tecnología". **SUJETO 5:** "Eh si claro, son exactamente las tecnologías de la información y comunicación, m, m, m, antes de mis practicas había escuchado el termino sabía a qué hacía referencia, pero no como lo hago, ¿me hago entender? Es que a raíz de la virtualidad prácticamente tenemos la necesidad de convertirnos en expertos en todo lo que tiene que ver con las TIC".	Los cinco participantes refieren que sí conocen que son las TIC y manifiestan que manejan este tipo de herramientas, además consideran que se les facilita su implementación, destacando que no han tomado ningún tipo de formación en el manejo de las mismas, siendo de esta manera la adquisición de su conocimiento de forma empírica.
	¿Opera hábilmente las tecnologías?	**SUJETO 1**: "Las manejo, no es que sea una experta manejándolas, pero sí las manejo. Sé lo básico, pues para la Universidad, de pronto si hay algún trabajo, por ejemplo, talleres y eso, para eso también las sé manejar". **SUJETO 2**: "Sí, tengo buen funcionamiento de ello".	

		SUJETO 3: "Yo creo que sí, en algunas cosas quizá aún me falta aprender, pero creo que si tengo esa facilidad como para manejarlo y aprendo con facilidad". **SUJETO 4:** "Sí, las manejo pues teniendo en cuenta que ahora todo es por esos medios." **SUJETO 5**: "m, m, m pues la verdad me considero que estoy en el promedio, conozco y manejo tolo que tiene que ver con redes sociales, programas como el paquete de Office, páginas web… m, m, m que más, digamos ese tipo de programas que te permite general estrategias pedagógicas como posters videos infografías y material de ese tipo, sin embargo considero que aún me falta mucho por aprender y mis practicas virtuales en ese sentido me han ayudado promover esas habilidades tecnológicas que como vemos en la realidad social que nos acontece son ya una necesidad tanto personal, académica y laboral".	
	¿Cuenta con algún tipo de formación en el manejo y uso de las herramientas virtuales? ¿Cuál?	**SUJETO 1:** "No, o bueno, no sé si informática básica cuente". **SUJETO 2:** "No, eso ha sido algo tanto por conocimiento propio como personal". **SUJETO 3:** "No, lo que sé lo sé porque lo he aprendido sola, me meto en las plataformas, comienzo como a mirarlas, o busco de pronto algún video y me guio y ya, y ya como que la sé manejar". **SUJETO 4:** "No, nunca he realizado un curso relacionado a eso". **SUJETO 5**: "Pues formación prácticamente ha sido empírica, vuelvo y reitero mis demandas académicas me han llevado a la necesidad de buscar los medios de aprender, yo soy de las personas que antes de preguntar busco y agoto todas la posibilidades que están a mi mano, veo muchos videos tutoriales, me gusta y me da mucha curiosidad cuando instalo un programa de conocer todas la opciones y posibilidades, en ese sentido	

		hablando de programas he utilizado Canva, powtoon, Prezi, m, m, m creo que he utilizado más pero no recuerdo los nombres".	Los cinco participantes mencionan que sí han tomado terapia psicológica online, los sujetos 1, 2, 3, 5 concuerdan que han tomado por medio de llamadas, videollamadas o texto de la app WhatsApp, por otro lado, el sujeto 4 manifiesta que tomo las sesiones netamente por llamas de celular, ya que el internet era muy inestable, y el sujeto 3 manifiesta que aparte de tomar sesiones por medio de WhatsApp también se llevaron a cabo por medio de la plataforma Zoom, ya que son las más comunes.
	¿Ha tomado terapia online? ¿Por cuál medio virtual?	**SUJETO 1**: "Sí, el semestre pasado. Fue por llamada de celular, normal. Nada de Zoom o Skype. Ah, y también tomé sesiones por medio de WhatsAp, hice dos procesos, entonces pues uno fue por llamada y el otro si fue por WhatsAp; por videollamadas". **SUJETO 2:** "Sí, bueno en ese momento no se están manejando las TIC como tal, entonces mis terapias fueron más por vía telefónica y WhatsApp, por llamadas y texto". **SUJETO 3:** "Sí, por WhatsApp, videollamada, y por Zoom, son como las más comunes". **SUJETO 4:** "Sí, sí la he tomado, pues la que alcance a tomar se estaba haciendo por llamada telefónica porque el internet era muy inestable, entonces se decidió por llamada telefónica". **SUJETO 5:** "Sí, por medio de llamadas de WhatsApp".	
	¿Se desenvuelve adecuadamente con las tecnologías necesarias para la terapia online?	**SUJETO 1:** "Sí, no ha habido ningún problema para poder comunicarme con las psicólogas, no habido ningún problema". **SUJETO 2:** "Sí, claro". **SUJETO 3**: "Sí, las conozco y como son de fácil manejo, se me ha facilitado utilizarlas". **SUJETO 4:** "Sí, claramente por que fue por llamada no tenía mucha ciencia". **SUJETO 5**: "Eh pues la verdad considero que sí, fue algo muy práctico sinceramente, las realice a través de llamadas por WhatsApp, así que como	

		imaginaras fue algo muy sencillo en cuanto a la metodología que se adoptó para llevar el proceso".	Teniendo en cuenta las respuestas de los participantes relacionadas con el precio de las sesiones online se identifican diferentes puntos de vista, en primer lugar, el sujeto 1 y 5 manifiestan que cancelaron el mismo precio teniendo en cuenta el número de sesiones y la diferencia de los terapeutas, por otro lado, el sujeto 3 y 4 manifiestan que es un poco más económico y cuenta con más flexibilidad de pago. En este orden de ideas, con las respuestas brindadas se evidencia el impacto y uso de las TIC en la
	En el caso de tomar tanto terapia presencial como online, ¿Ha cancelado el mismo precio?	**SUJETO 1**: "Igual, sí, es igual, era un poco más económico, pero porque las sesiones eran menos, pero era el mismo precio, se podría decir que era el mismo precio". **SUJETO 2**: "Siempre he manejado la terapia por vía Universidad, o sea que no tengo que cancelar algún precio". **SUJETO 3**: "Es un poco más económico, no hay como mucha diferencia por que al igual, eh, o sea es la misma terapia y como el mismo esfuerzo por parte del terapeuta y demás, del mismo proceso, lo que cambia es como la modalidad, pero, hay como mayor facilidad de pago, digamos estamos en virtual, entonces yo puedo tener la cita y se la puedo cancelar luego, o puedo tener todas las del mes y se las cancelo luego". **SUJETO 4:** "Cuando era virtual si fue mucho más económico, o bueno depende del psicólogo, pero pues en mi caso fue más económico lo que cancele, teniendo en cuenta que ahora estoy tomando terapia presencial y es un poco más costoso". **SUJETO 5**: "Bueno pues no cancele el mismo precio, pero la razón no creo que sea por la metodología con la que se llevó el proceso sino por los honorarios establecidos por las respectivas psicólogas, ya que no realice digamos terapia presencial y virtual con las mismas terapeutas, entonces como entenderás los precios si variaron".	
	¿Cuál red social utilizó para contactarse con el psicólogo?	**SUJETO 1**: "Por WhatsApp.". **SUJETO 2 "**WhatsAp".	

		SUJETO 3: "Por WhatsApp". **SUJETO 4:** "Fue por WhatsApp". **SUJETO 5: "**se utilizó WhatsApp".	sociedad actual y su creciente utilidad en la salud mental, pues como lo menciona Ballén (2018), la psicología se ha provisto de implementar las TIC en sus diferentes áreas de actuación como el social, educativo, psicométrico y clínico.
Salud Mental Según (OMS, 2020) "es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos"	¿Considera usted efectivo el tratamiento online? ¿Por qué?	**SUJETO 1:** "Sí, desde mi experiencia si lo considero efectivo, eh, de pronto si habría que saber manejarlo un poco, porque igual también es algo nuevo para las psicólogas con las que estaba, no era algo que parece que hubiese hecho antes, pero aun así funciona, por lo menos en mí caso funciono, me ayudó muchísimo, eh, pues la verdad si me sirvió, a mí, a mí en lo personal si me sirvió bastante el medio, además que no habiendo también como asistencia presencial pues el medio virtual me ayudo bastante. Lo único es eso, podría mejorar, claro que podría mejorar, pero igual funciona y a mí en lo personal me funciono". **SUJETO 2**: "Sí, digamos que de alguna u otra manera mejor entendimiento y se facilita más presencialmente, pero igual si hay, sí hay un trabajo.". **SUJETO 3**: "No sé, pero en mi caso ha funcionado, o sea en mi caso en particular a funcionado, de pronto otras personas necesiten ver a la otra persona, estar como más cerca en contacto, en mi caso ha funcionado y yo o he sabido manejar. Pero, es a veces muy frustrante digamos estar	En relación a la efectividad del tratamiento online, los sujetos 1, 2,3 y 5, manifiestan que, si es efectivo y que en sus casos le ha funcionado la terapia online, aunque deben hacerse algunas mejoras. Por otro lado, el sujeto 4 manifiesta que en su caso personal no funciono y no lo considera efectivo ya que considera

		diciendo algo bastante importante y que se pierda la comunicación, que se vaya la luz, que se fue el internet. Entonces, no sé, esos sesgos pueden hacer que de verdad no sea efectiva la terapia, no tanto por el terapeuta, o por la persona que la esté recibiendo sino por las herramientas virtuales como tal". **SUJETO 4:** "No, pues hablo por mi caso personal y siento que, pues como no sé, para mí es necesario como la interacción directa, ejemplo ahorita que estoy tomando terapia presencial, es muy diferente que por medio de una llamada o videollamada porque uno siempre como, o sea realmente es como si estuviera hablando con un extraño, no se siente como algún tipo de conexión ni nada, entonces para mí realmente no, no era tan cómodo y efectivo". **SUJETO 5**: "Pues en mi caso particular considero que sí, m, m, m, yo estaba llevando un proceso que me afectaba significativamente, y la terapia presencial me ayudó mucho, y la terapia virtual siguió dándome el mismo nivel de ayuda, tal vez eso dependa mucho en mi opinión en el grado de responsabilidad que le pongan los profesionales, así que para mí fortuna mi proceso fue exitoso ya que consulte a buenos profesionales a mi criterio".	que es necesaria la interacción presencial con el terapeuta. En cuanto a las ventajas de la terapia online, los cinco participantes refieren que una de ellas es la ubicación geográfica ya que pueden acceder al psicólogo con el cual se sientan cómodos desde cualquier lugar (países, ciudades, pueblos, veredas), además de ello, también se encuentran ventajas en cuanto al costo, la disponibilidad
	¿Considera que las intervenciones psicológicas online poseen ventajas? ¿Cuáles?	**SUJETO 1:** "Pues, ventajas; una de las ventajas que yo le vi es que puedes estar con la psicóloga con la que me siento cómoda sin necesidad como de buscar una por acá o uno, o sea el tema de la distancia, en donde tu estés pues puedes recibir la terapia, pero, honestamente no es algo que me agrade, me gusta compartir como el espacio, m, m, m, m, precisamente por, también por lo cercano que hay no, y también un poco por la privacidad. Entonces, ventajas hay, pero no es como que para mí sea la gran cosa".	

		SUJETO 2: "Ventajas, sí, yo creo que, una podría ser que puedo seguir tomado la terapia con la psicóloga que me siento cómoda desde cualquier lugar, entonces sería como de ubicación, considero yo". **SUJETO 3:** "Beneficios o ventajas es que las personas pueden contactar a profesionales de otros países, de otras ciudades y puede quizás a ver un tratamiento más especializado, pienso que hay muchos beneficios en la virtualidad, así como hay desventajas, hay beneficios muy grandes; como elegir y no estar sujeto como al psicólogo de la ciudad, sino que se tiene esa facultad de poder elegir y los horarios son flexibles". **SUJETO 4**: "La ventaja que yo veo, es que, he, las dos personas, o sea el terapeuta y el paciente se pueden conectar sin importar en qué lugar del mundo este, y también otra ventaja en la parte económica que tal vez una terapia es mucho más económica de forma virtual que de presencial". **SUJETO 5:** "Bueno eh, desde mi experiencia las ventajas serían la practicidad del proceso, la disponibilidad del tiempo, evitar aspectos implícitos en la presencialidad como lo son el trasporte y el desplazamiento".	del tiempo, y aspectos de ahorro del transporte y desplazamiento. Teniendo en cuenta las respuestas de los cinco participantes, existen diferentes limitaciones, entre ellas: la pérdida del lenguaje no verbal, los ademanes, el tono de voz, la perdida de la lectura emocional, la alianza terapéutica, además de aspectos relacionados con el medio por el cual se ofrece la terapia; la accesibilidad de las herramientas virtuales, la conectividad a internet, los fallos de la luz eléctrica, así como el espacio donde se realiza la terapia (casa, no hay privacidad)
	¿Considera que las intervenciones psicológicas online poseen limitaciones? ¿Cuáles?	**SUJETO 1: "**m, m, m, m, tal vez, tal vez sí, por qué, he, de pronto si hay, digamos si es un primer contacto, si es una primera vez, de pronto si el psicólogo no es tan hábil en la parte como de conocer a la persona, he, como pueden ser los gestos y eso, pues ahí se estaría como delimitando un poco la información porque igual hay que recordar que todo lo que tenga que ver con gestos, he, ademanes en general, eso también es información que se da, y de pronto el medio virtual, he, sí lo puede delimitar un poco, especialmente si es la primera vez que heem, o sea es como el contacto terapeuta paciente y puede limitar un poco. Sí ya hay conocimiento previo pues puede que sí, o si de pronto también el paciente es muy sincero, el tono de voz especialmente se le puede notar como, como, si la persona está	

		mal o, o, o si está bien o pasa algo, pero, sí considero que lo limitaría un poco" **SUJETO 2**: "De alguna u otra manera sí, por el mismo hecho de que, cuando uno está personalmente con el psicólogo de una u otra manera, la parte de los gestos o todo esto con respecto al ánimo de la persona pues le notan más fácil, entonces es un poco, el psicólogo logra digamos visualizar algunas otras cosas distintas a la parte virtual". **SUJETO 3**: "Sí, sí poseen limitaciones, no sé cómo de verse bien, de escucharse bien, algo que dice la persona, el estar como pendiente del internet y otras cosas, no hacer contacto visual, no sé, son como muchas cosas y digamos no hay como una, de alguna manera, no hay como ese contacto real con la persona sí, porque digamos yo tengo la terapia y yo sé que me toca a las 11 de la mañana, entonces yo pueda que hoy no me quiera arreglar, no quiera hacer nada y yo simplemente, me arreglo, me peino y me pongo una blusa y ya, pero entonces digamos que el doctor no puede tener esa percepción si yo durante todo el día estuve sin ánimo, desarreglada y demás, así como cuando uno llega a terapia que son cosas que se notan. En cambio, él solo va a poder ver, ay, si estaba arreglada, estaba bien, entonces son cosas que la verdad son bastante difíciles de tantear". **SUJETO 4**: "Tal vez, la imposibilidad de crear como algún tipo de lazo, de confianza, lo que le decía, igual, creo que al hacerlo de manera virtual creo que es como una barrera que pues muchas veces se tocan temas pues muy delicados y, y realmente pues de manera virtual a mí no… pues para mí no me parece como bueno tratarlo de esta forma. Pues, en el caso mío, que fue por llamada, pues no hubo ningún problema, pero sí hay algún tipo de plataforma que requiera del uso del internet me parece que hay otro tipo de limitación porque no se podría desarrollar la terapia adecuada, pues por lo mismo que he dicho, caiga a conexión entonces no será como continua".	manifiesta el sujeto 5 los aspectos que pueden limitar el proceso. Según las respuestas de los participantes 1, 2, y 4 no se presentó ninguna dificultad con la plataforma utilizada para la comunicación con el psicólogo, por otro lado, el sujeto 3 manifiesta que Zoom ha sido la plataforma que más ha dificultado su comunicación con el psicólogo, puesto que hay mucha interferencia en la conexión, muchos cortes de comunicación, igualmente el sujeto 5 concuerda con la dificultad en la conectividad y adicionalmente menciona la importancia del

		SUJETO 5: "Si claro, en realidad como todo cierto, yo creo las principales limitaciones de la terapia online es la accesibilidad a las herramientas virtuales, y algo que no está en nuestro control y las la calidad de la conectividad, es inevitable digamos estar en terapia y que se vaya la luz por ejemplo, o el servicio de internet se limite, también sabes qué y fue algo que me sucedió a manera personal, es el consultante contar o disponer un lugar dentro de la casa adecuado para llevar a cabo la terapia, con la privacidad necesaria si este vive acompañada claro está de hablar libre y abiertamente de sus problemáticas y necesidades, además de las posibles interrupciones que limitan el proceso".	espacio donde se realiza la intervención. En consonancia con las respuestas se plantea que los participantes encuentran efectivo el tratamiento online, destacando que existen ventajas y desventajas inherentes a su uso. A su vez, Perez, Martín (2018) refieren que a pesar de la efectividad y los prometedores resultados de la teleterapia, su utilización en la práctica habitual no se condice con estos buenos efectos y por ende se necesita más investigación.
	¿Qué plataformas de gestión de la terapia ha dificultado la comunicación con el psicólogo?	**SUJETO 1:** "Pues, desde mi experiencia WhatsAp pero, era más que todo porque mi celular se le daño la batería, en general, todo bien". **SUJETO 2**: "No, siempre hubo comunicación.". **SUJETO 3**: "Zoom, es la o sea, aunque a veces tiene como mayor estabilidad, por qué a pesar de que muestra como estabilidad del internet es muy inestable, entonces esa es como la dificultad, entonces uno dice hay como se queda trabada, ya veces no tiene que ver tanto con el internet sino con la plataforma como tal, y todas las personas que la están utilizando, entonces como es el único medio, como son los únicos medios ahorita, que se están utilizando, ya se imagina, no solo en Colombia, sino en todo el mundo, entonces todas las personas utilizando este tipo de plataformas ocasionan una congestión increíble". **SUJETO 4:** "He, pues en mi caso no, por lo que fue por llamada". **SUJETO 5**: "Eh pues en mi caso ninguna, como te comenté utilizamos la red social WhatsApp así que la plataforma como tal no limito en ningún momento la terapia, la única dificultad que se me presentó fue en materia de conectividad y el espacio idóneo para llevar a cabo la terapia y las	

		interrupciones ocasionadas por miembros de mi familia en una ocasión siento que fueron los únicos inconvenientes que tuve.”.	
Habilidades en el uso de las TIC Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital. (Fuentes, 2019)	¿Se siente seguro a la hora de suministrar información personal en intervención psicológica online?	**SUJETO 1:** “Eh, conozco a mis terapeutas, entonces sí, me siento segura”. **SUJETO 2**: “Sí, porque ya tenía un proceso, si retomo con otro psicólogo si no lo estaría, por cosas personales y si no tengo el proceso inicial que sea presencial, entonces no tendría tanta confianza con el terapeuta”. **SUJETO 3:** “La verdad no, no porque la verdad no me parece un ambiente de oficina, el terapeuta está en su casa, yo también estoy en la mía, y digamos hay como unos temas delicados para hablar y entonces un ejemplo estoy en mi cuarto y entre alguien pasa alguien, y yo no voy a tener como la confianza para decir algunas cosas, así con la otra persona, aunque tenga audífonos puestos, no sé, es como un poco incómodo”. **SUJETO 4**: “No, lo que le estaba comentado, de manera virtual no se crea como ese tipo de confianza que se hace de manera presencial, entonces eso dificulta un poco la comunicación”. **SUJETO 5:** “La verdad en mi caso sí, ya conocía la terapeuta personalmente, así en la confianza ya estaba antes de iniciar la terapia como tal”.	Los sujetos 1, 2 y 5 de los participantes refieren que sí se sienten seguros a la hora de suministrar información personal, resaltando que conocían a sus terapeutas por lo cual ya habían llevado a cabo un proceso de forma presencial permitiendo establecer confianza con el mismo. Por otro lado, los sujeto 3 y 4 manifiestan que no se sienten seguros puesto que el terapeuta no se encuentra en un ambiente de oficina por lo tanto no sienten la
	¿Una vez comenzada la terapia online ¿Considera que se cumplen las condiciones óptimas para la intervención?	**SUJETO 1:** “Sí, lo que te decía antes, creo que igual se podría mejorar, pero es algo que si se podría mejorar”. **SUJETO 2:** “Sí, pues creo que de igual manera hay una comunicación directa, entonces, pero, va ligado a todo lo que digo, actualmente yo no	

		retomaría con otro psicólogo por la situación que hable, pero teniendo ya el conocimiento mi psicóloga pues sí hay comunicación fluida". **SUJETO 3:** "A veces sí y a veces no, o sea de pende de como la plataforma, depende de cómo muchas cosas, pero si se tiene una buena plataforma donde la conexión sea estable de pronto un medio donde sea estable, yo considero que si se puede llegar a tener una óptima terapia". **SUJETO 4**: "Pues digamos en el caso de la psicóloga con la que estuve en cuanto al espacio y eso, pues no hubo problema, pero digamos yo sí lo tuve, pues por esta cuestión del confinamiento pues estaba en la casa, entonces como tal no podía tener como un lugar tranquilo para tomarlo". **SUJETO 5**: "Si, la verdad debo reconocer el esfuerzo de mi terapeuta por brindarme una buena atención, se nota la dedicación de su parte siempre se mantuvieron las condiciones idóneas para llevar acabo la terapia y propiciar el rapport o esa confianza en cada sesión además que a pesar de no estar cara cara digámoslo así, en ningún momento sentí mi proceso impersonal o inanimado, no sé si me hago entender".	comodidad de hablar temas importantes y delicados considerando que pueden haber distractores que disminuyan la confianza y espontaneidad tanto en el espacio del terapeuta como en el del consultante. Los participantes 1,2 y 5 consideran que se cumplen con las condiciones óptimas para llevar a cabo la intervención, sin embargo, se apunta que se podrían hacer mejoras. Los sujetos 3 y 4 manifiestan que no se cumplen, en menor medida, ya que se debe tener en cuenta el tipo de plataforma que se utiliza y también el
	¿Las plataformas virtuales interfieren en la comunicación con el terapeuta? ¿Por qué?	**SUJETO 1:** "m, m, m, m, sí, puede que sí, a veces existe fallas como el internet, hace que se vuelva como un poco, o sea que la línea se corte, no sé, o sea, como que la línea de la comunicación se corte, entonces eso lo hace como un poco incómodo, o incluso si uno está en un espacio que no, en el que no es, eh, en el que hay más personas, no hay como esa privacidad". **SUJETO 2**: "No, de ningún tipo". **SUJETO 3**: "Sí, interfieren porque digamos que hubo una cita donde estábamos hablando un tema bastante importante, y que paso se fue el internet y bueno listo, yo me conecte otra vez y digamos ya uno se sale	

		como de ese ambiente terapéutico y ya uno de pronto no le quedan como ganas de decir las cosas si, uno ya de pronto hasta las evita, y el terapeuta de pronto no se va a dar cuenta y no va a saber qué era lo que estábamos diciendo en sí, entonces se omite.". **SUJETO 4:** "Pues en mi caso no, por lo que fue por llamada, la conversación fue fluida". **SUJETO 5:** "Bueno en este caso considero que si, al hablar de una comunicación a grandes rasgos, sobre todo en la parte de la comunicación no verbal, ya que estas plataformas limitan el acceso al terapeuta de evidenciar toda la amplia gama de expresiones no verbales que se reflejan además del rostro, ¿sí? Digamos estas plataformas por lo general solo enfoca el rostro de la persona limitando al terapeuta a explorar y evaluar todo lo que está implícito en la comunicación, si además de esto le sumamos las interferencias que eliminan".	ambiente donde se encuentra el paciente, considerando que puede haber distractores que no benefician el óptimo desarrollo de la terapia. En relación a los distractores en la terapia online, los sujetos 1, 4 y 5 manifestaron que sí, hay distractores, pero por parte de ellos, en el lugar donde se encontraban realizando las sesiones no era el adecuado, manifestando que en esto tiempos de pandemia todos están en casa y casi no hay privacidad para hablar y es un aspecto que limita la comunicación y la sinceridad de decir todo lo que
	¿Se han presentado distractores en la terapia online? ¿De qué tipo?	**SUJETO 1**: "Sí, Sí, mi familia, digamos que a veces es complicado, porque el espacio que compartimos para todo lo que tiene que ver las herramientas tecnológicas es algo que usamos todos, no, no es como solamente el cuarto, sino que hay un espacio en específico y pues todo el mundo entra, sale, mira y pregunta, entonces uno a veces tenía que ir hasta el fondo de la casa y pues era incomodo pues hasta allá no llega el internet. Me sentía bastante también incomoda, sí, sí hay distractores. Muchos. Desde mí, siendo paciente, si hay distractores. Con las terapeutas no, no hubo ningún distractor, por parte de ellas tenía toda la atención, por parte mía no." ¿Se sintió limitada a la hora de brindar información teniendo en cuenta el medio en el que estaba? sí, sí, me sentí limitada, también, muchas veces no podía decir lo que realmente quería decir. **SUJETO 2**: "No, no los hubo". **SUJETO 3:** "Sí, bastante, y eso es por parte y parte, digamos que pase una persona, que hable alguien, que se caiga algo, una vez estábamos en	

		la terapia y el doctor he, entro como la esposa, una hija algo así y él intentando decirle que no, que no, sí, entonces yo estaba contando y yo quede cómo, ahhhh, y ya ahí, esa terapia sinceramente se perdió, yo no pude como continuar ese día. ¿El espacio donde esta ha evitado que usted exponga o manifieste eso que realmente quiere comunicar? la verdad sí, o sea uno quiere decir algo, no sé, y si veo a mi mamá cerca no lo voy a decir y si es algo relacionado con ella, pues mucho menos, uno como que trata de decir las cosas, pero al final no es 100% sincero durante la terapia". **SUJETO 4**: "Sí, cuando estaba en mi casa, por lo mismo de que hay más personas, entonces no hay un lugar como tan tranquilo". **SUJETO 5:** "Eh, sí, en mi caso y estos distractores se presentaron por mi parte, y consistió en que no conté con lugar adecuado dentro de mi casa donde realizar mis sesiones, la calidad del internet era mejor en la sala así que realicé la consulta en la sala de mi casa un lugar que obviamente no tiene nada de privacidad y los miembros de mi familia sin intención en varias ocasiones interrumpían la consulta".	tienen que decir, por otro lado el sujeto 3 manifiesta que sí hay distractores y que es por parte y parte es decir, del psicólogo y del usuario, teniendo en cuenta en el medio donde cada uno se encuentre. El sujeto 2 menciona que no se presenta ningún tipo de distractor. Los cinco participantes sí acondicionan el espacio para tomar las sesiones, teniendo en cuenta aspectos como el silencio, que no hayan más personas, la tranquilidad y la buena conectividad a internet, sin embargo, manifiestan que a
	¿Acondiciona el espacio donde va a tomar la sesión psicológica online? ¿Qué aspectos tiene en cuenta?	**SUJETO 1:** "No pues, sí, sí hay espacio, si había, sí existe ese espacio, pero por lo que todo el mundo está ahí, entonces a veces si me tocaba acondicionar otro espacio que no era tan cómodo. Tenía en cuenta que mi familia no me escuchara y que el espacio estuviera n silencio". **SUJETO 2**: "Sí, sí claro por el hecho que no son temas que se tratan en todos los espacios, pues sí trataba de buscar espacios totalmente aislados en donde pudiese hablar con tranquilidad". **SUJETO 3**: "Sí, siempre trato de estar en un lugar donde el internet tenga mejor señal, siempre intento, bueno todas las veces he estado sola, intento estar como en un espacio donde nadie vaya a pasar o a interrumpir, aunque sí hay interrupciones, pero son mínimas, porque trato de evitarlas".	

		SUJETO 4: “Iba hacía la azotea, que era como, pues relativamente se podría decir que era como el lugar más tranquilo, pero, aun así, pues había algún tipo de distracción”. **SUJETO 5:** “Si, traté de hacerlo, mi habitación considere que era el lugar idóneo para llevarla a cabo, pero la conectividad o creo que sería la recesión de la señal en ese espacio de mi casa no era muy buena así que tuve que realizar las sesiones en la sala de mi casa, obviamente informe a los miembros de mi familia para que fueran cuidadosos, pero sin embargo se presentarán interrupciones”.	veces se presentan distractores. A lo que refiere a los problemas en la velocidad de la conexión o cortes en la comunicación, los participantes 1, 2, 3 y 5 llevaron a cabo su proceso por medio de plataformas que requerían internet manifestaron que si hubo problemas en la velocidad de conexión a internet, o inconvenientes en la misma plataforma (lenta, pausada, rápido), por lo cual el terapeuta los volvía a llamar o creaba otra sala, esperaba un momento en el caso de Zoom para
	¿En el transcurso de una consulta online se han presentado problemas en la velocidad de la conexión o cortes de comunicación? ¿Cómo se ha resuelto?	**SUJETO 1**: “Sí, eh, sí se presentaron problemas, eh, a veces el internet fallaba y lo que te digo, por lo menos la batería de mi celular se está muriendo, entonces apagaba el celular y dejaba todo a medias, era bastante feo, pues eso fue lo único, por llamada no pasaba eso, entonces fue mejor”. **SUJETO 2:** “Sí, en algunas ocasiones hubo problemas en cuestión de señal de internet, la terapeuta me volvía a llamar”. **SUJETO 3:** “Sí, a veces se escucha muy lento, y a veces digamos, se deja de escuchar y no se escucha, o se escucha todo súper rápido, eh, como lo ha resuelto, eh, el doctor, me envía otro link, dice que esperemos un poco, el intenta como mantener el hilo y luego volvemos a hablar y así, entonces, o hablamos por otro medio”. **SUJETO 4:** “No, como fue por llamada nunca hubo una mala conexión”. **SUJETO 5:** “Si, si la verdad tuve dificultades de ese tipo y lo que hicimos fue aplazar la sesión para otro día, y en otra ocasión mi terapeuta me hizo una llamada telefónica”.	

	¿Ha presentado alguna dificultad a la hora de firmar el consentimiento informado en terapia online? ¿Cuál?	**SUJETO 1:** "No firme consentimiento informado. Lo que sí firme fue el informe psicológico, ese si lo firme, pero consentimiento no". **SUJETO 2**: "Firmarlo, pues no, porque estábamos virtualmente, pero, sí pidieron de alguna otra manera, la comunicación o el puente que se dieron las autorizaciones para poder hablar. ¿En qué consistían esas autorizaciones? No pues simplemente de manera muy clara me preguntaron que si sí estaba dispuesta a estar en la terapia online. De todas maneras, yo tengo la autorización con ella, porque yo ya traía un proceso con ella, de aproximadamente un año entonces no necesito estar dándole autorización cada que comenzamos terapia". **SUJETO 3**: "En este caso sí, porque digamos que virtual, me lo han hecho saber de palabras, pero, como tal no lo he firmado sí, es que yo con el doctor, tenía un proceso anterior y yo ya había firmado uno. Yo detuve el proceso y ahorita lo retome, entonces era el mismo proceso, pero como tal como tal, no es que me hayan enviado uno, me hayan hecho firmar o me hayan recordado que sí, y en algunas citas si me recomiendan algunos aspectos del consentimiento informado, pero como tal que yo lo haya tenido, que yo lo haya leído y firmado no. En ninguno de los casos". **SUJETO 4**: "Nunca me dieron algún tipo de consentimiento ni nada, de hecho, hasta que empecé la terapia de manera presencial, porque de manera virtual no me lo hicieron saber". **SUJETO 5**: "La verdad no, yo tengo mi firma escaneada así que fue muy práctico la firma del documento".	volverse a conectar, o en el caso de sujeto 5 se aplazaba la sesión. En el caso del sujeto 4 no tuvo problemas porque las sesiones se realizaron por llamada telefónica. En el caso de la firma del sentimiento informado los participantes 1, 2 y 3 manifiestan que no firmaron un consentimiento informado como tal porque ya traían un proceso en el cual se había firmado. El sujeto 4 manifiesta que nunca le hicieron firmar algún consentimiento. El sujeto 5 manifiesta que no tuvo ningún inconveniente ya
	¿Qué condiciones se tienen en cuenta para	**SUJETO 1: "**A mí dijeron como; "oye te llamo", y yo bueno, listo, y la otra terapeuta que tuve me dijo "yo te llamo por WhatsApp, y yo, bueno	

	elegir la herramienta virtual en la cual se llevará a cabo la sesión?	listo. Ellas fueron las que eligieron el medio para comunicarnos. Más a comodidad de ellas". **SUJETO 2: "**Pues el espacio, este donde estábamos en ese momento no se estaban implementado todas las TIC, entonces decidimos entre nosotras trabajar por vía telefónica porque se nos facilitaba mucho más". **SUJETO 3: "**Pues yo como tal no llegue a un acuerdo con él, sino que él me facilito como los links y eso, o sea nunca me pregunto porque plataforma podríamos hacerlo, sino que le me dijo que él utilizaba esas, que era más cómodo para trabajar entonces comenzamos utilizando esa". **SUJETO 4: "**No, pues la psicóloga me dijo que lo estaba trabajando de esa manera, entonces pues yo simplemente me adapte a como estaba trabajando ella". **SUJETO 5: "**Lo que me gustó de la aplicación que utilice fue la practicidad, el fácil acceso, además la aplicación WhatsApp es una herramienta no requiere tener una excelente señal, además que permite hacer video llamadas, llamadas y mensajes, que me parece muy completa".	que tenía la firma escaneada. En el caso de las condiciones que se tuvieron en cuenta para elegir la herramienta por la cual se llevarían a cabo la sesiones, los sujetos 1, 3,4 y 5 manifiestan que fueron los terapeutas los que eligieron las plataformas, por lo cual les enviaban los links, o les avisaban que los iban a llamar y ya, los usuarios se adaptaban. En el caso del sujeto 2, refiere que el medio lo eligieron entre los dos, teniendo en cuenta el que más se les facilitara.
	¿Se siente cómodo con el servicio de atención psicológica online? ¿Por qué?	**SUJETO 1: "**Sí me siento cómoda, porque me funciono, siento que se podría mejorar, claro, mmm, pero me sentí cómoda, me sentí bien, mmm, de pronto lo que se podría mejorar, también era como un poco más de mi parte, adecuar esos espacios y me funciono, sí". **SUJETO 2: "**Sí, sí, pues que te digo igual es un proceso directo de charla así que este pues no había ninguna limitante, como igual te rectifico porque ya traía un proceso con ella, si yo decido retomar un proceso con otra persona en estos momentos, bueno, no decidiría tomar un proceso en este momento, con nadie en este momento, excepto con alguien que ya traiga	A lo que se refiere a si se sienten

		el proceso. ¿Por qué se le haría difícil iniciar un nuevo proceso de forma virtual, si por el contrario fuera presencial lo iniciaría, o es independientemente de la modalidad? Bueno, pues presencial no tuve una buena experiencia, cambiando de psicóloga, eh, pero virtualmente tampoco lo haría porque hay demasiadas maneras de que la información no sea tan privada, para confiar información por vía virtual No. No me sentiría segura con una persona totalmente desconocida, sin ni siquiera haberlo visto una vez". **SUJETO 3: "**Hasta un punto me he sentido cómoda, pues esto yo opino que a ratos, y hay cosas que me hacen como sentir incomoda, sí, el no estar de pronto en una sala, en un consultorio, en un espacio donde uno sienta realmente que es un espacio para una terapia, para uno donde no hay distractores, es muy distinto a estar en la casa, en donde muchas veces se hablan los problemas de la misma casa, entonces es a veces muy incómodo, como decirles a todos que se retiren que necesito estar sola, que necesito el espacio que no hagan bulla, entonces creo que es bastante incomodo hacerlo por internet, sinceramente considero que solo porque en ese momento era necesario ahorita ya está dejando de serlo, claramente pues todo el proceso que he llevado lo hago, de otra forma no lo hubiera hecho por internet". **SUJETO 4: "**No, pues la verdad pues por lo que le estaba comunicando ahorita, se siente como si estuviera hablando con un extraño, o sea siento que si tal vez fuera por videollamada, podría mejorar ese aspecto, pero por llamada es alguien que uno ni siquiera le ha visto la cara. Entonces no se crea como ese lazo de confianza, entonces a veces no es tan cómodo". **SUJETO 5: "**Si, en mi caso tuve la fortuna de tener una buena terapeuta, me pareció practico, sin embargo prefiero la intervención presencial, pero considero que la terapia online es un recurso al cual podemos que acceder cuando las circunstancias nos impidan acceder a una consulta presencial, además de ello la virtualidad es algo a lo que a raíz de las características	cómodos con el servicio de telepsicología los participantes 1, 2 y 5 refieren que sí se sintieron cómodos y en el caso de ellos funciono la intervención, sin embargo, manifiestan que prefieren la presencialidad, aunque que la virtualidad es un medio que proporciona soluciones cuando la presencialidad es imposible. El sujeto 3, manifiesta que por momentos se sentía cómoda y por lo tanto prefiere la presencialidad, ya que es más cómodo estar en un espacio donde sea netamente para la terapia, como un consultorio. Por otro lado, el sujeto 4, manifiesta que

		de la sociedad es ya una característica que estará implícita en la cotidianidad, me parece ideal que desde ya demos apertura a estos cambios eminentes para permitir una adaptación que optimice la calidad de los procesos".	no se sintió cómodo, teniendo en cuenta que las sesiones se llevaron a cabo por llamada telefónica, por lo cual limitaba mucho la efectividad de la intervención. En función de lo plateado por los participantes, Ballén (2018), manifiesta que es posible realizar terapia online a través de modalidades como correo electrónico, chat y videoconferencia, considerando que las mismas han mostrado gran efectividad, con puntuaciones iguales o incluso más altas que en la atención tradicional.

Entrevista a Profesionales

Categorías	Preguntas	Unidad de Análisis	Meta – Análisis
Herramientas virtuales Son todos los recursos de software que se encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras. (Alegsa, 2016).	¿Conoce qué son las TIC?	**SUJETO 1: "**Inicialmente sí, claro, es todo lo que tiene que ver con la tecnología, la implementación de la tecnología a la cual estamos pues hoy en día ya sujetos o adaptados a ese medio". **SUJETO 2: "**Sí, en la actualidad las estamos utilizando, las TIC son herramientas tecnológicas, eh, funcionan o tienen un propósito de orden educativo, dentro de las cuales pues hay varias plataformas, eh, están pues también varias páginas de interacción, eh, se ha creado también bastantes dispositivos y aplicaciones para lo mismo, y generan pues en medio de la virtualidad; uno como un ámbito de creatividad para poder generar eh, acercamiento con comunicación, educación, pedagogía y pues en segundo lugar también generar como una muestra atractiva de las cosas, tú te das cuenta que la mayoría de estudiantes se interesan por las herramientas virtuales entonces esto, hace que sea muy atractivo también en ese sentido"**.** **SUJETO 3: "**Las herramientas tecnologícas de información y comunicación. ¿Qué información usted conoce acerca de este tema? Pues en realidad cuando hablamos de las tecnologías de la información, entonces son aquellas que facilitan eh, contactasen con otras personas a través de los medios digitales o no solamente contactarse, sino también adquirir información, eh, pues que obedece obviamente como a esto de la globalización, ¿no? Y de la facilidad de acción de la información y la comunicación". **SUJETO 4: "**Sí, tecnologías de la información y la comunicación. Bien, las TIC como tal es toda la forma virtual en la que nosotros	Los cinco participantes refieren que sí conocen que son las TIC, mencionando el significado de sus siglas (tecnologías de la información y comunicación) y sus principales funciones; comunicarnos, informarnos, utilizados en ámbitos educativos, sociales y familiares. Siendo además, atractivos para las personas, por lo cual en la era actual su uso es eminente. Por otro lado, los cinco participantes refieren que el conocimiento, manejo y uso de estas plataformas

		interactuamos, hay múltiples herramientas tecnológicas que es lo que te decía que tienen que ver con toda la informática y la comunicación, entonces básicamente el grupo de las TIC van a ser todas esas herramientas digitales que vamos a utilizar para comunicarnos pues en la sociedad". **SUJETO 5:** "Sí, son las tecnologías de información y comunicación".	virtuales, lo han adquirido por medio de cursos básicos, capacitaciones de la Universidad, diplomados, cursos en el SENA, capacitaciones en empresas en las cuales han laborado. Además de ello, también se menciona que han aprendido por cuenta propia, por motivación intrínseca. Los participantes 1, 2, 4 y 5 refieren que si conocen herramientas virtuales eficaces para el uso en terapia online, las cuales manifiestan que son; Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp, Classroom, además de ello, mencionan que hay páginas especializadas de uso exclusivo para la promoción,
	¿Cuenta con algún tipo de formación en el manejo y uso de las herramientas virtuales? ¿Cuál?	**SUJETO 1**: "Formación como tal; cursos básicos de Word, Excel, eh, bueno, todo lo que tiene que ver con sistemas básicos, cursos esenciales, por capacitaciones de la universidad y cursos en línea". **SUJETO 2**: "Esto sí, pues precisamente hace poco, propiamente de las TIC no, pero si hace poco tuvimos una capacitación por medio de la Universidad de Pamplona, nos capacitaron en alguna de estas herramientas que utilizamos nosotros como Microsoft Teams, que es de uso académico de uso pedagógico y pues ha generado ahorita pues una facilidad bastante enorme en temas de la Pandemia y de toda la problemática por la que estamos pasando". **SUJETO 3:** "Pues en realidad, creo que más que formación pertenecemos a una generación que siempre ha estado como inmersa en estos procesos de globalización y se nos facilita un poco el manejo de las herramientas, ya que crecimos como en este medio, igual, pues, creo que no, no es complicado siempre, siempre pues que se adquiere alguna nueva plataforma simplemente es cuestión de revisarla, eh, casi todas tienen aspectos en común, entonces no creo que sea como una formación en el manejo de las tecnologías, simplemente es algo que se nos da ya, pues de igual a la generación". **SUJETO 4:** "Sí, pues digamos que hemos hecho diplomados, hemos hecho cursos, eh, que desde hace ratos ya venía haciendo cursos por ahí en el SENA, y todo lo demás que tiene que ver con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Incluso la universidad nos estuvo capacitando de múltiples estrategias para poder interactuar".	

		SUJETO 5: "Sí, los he aprendido durante el tiempo por capacitaciones en las empresas en las que yo he trabajado, e igualmente por instinto propio, por motivación propia y también en la Universidad de Pamplona, en la cual nos capacito el Diplomado en docencia Universitaria, pedagogía por medios de las TIC".	psicoeducación, y tratamiento en telepsicología, como: Orientadores en psicología.com, Psicólogos en red. Así mismo se mencionan páginas que permiten la confidencialidad ya que son cifradas de extremo a extremo, permitiendo realizar videoconferencias 10 0% seguras con la última tecnología en seguridad y encriptación: Citaio, mentavio.es, opentherapi.com, insique.com. Teniendo en cuenta las respuestas de los participantes, refieren que sí, actualmente realizan terapia online, por medio de plataformas como: Zoom, videollamada por WhatsApp, Meet, Teams, Menssenger,
	¿Conoce herramientas virtuales eficaces para el uso en terapia online? ¿Cuáles?	**SUJETO 1:** "Es decir, ¿programas, como Power Point, Publisher, para la elaboración de infografías? Ah, entonces sería las plataformas que estamos utilizando bueno, entonces la de Teams, Classroom, eh, esta plataforma de Zoom, que también en algunos momentos ha sido de apoyo". **SUJETO 2:** "Eh, sí, conozco, bueno pues conozco las plataformas que son más generales, conozco pues Zoom, Microsoft Teams, Meet, Vídeo llamada por WhatsApp, pero, hay una paginas especializadas que manejan mucho este tema en orientación y digamos que trabajo a nivel terapéutico, eh, con las plataformas que ellos montan, como son orientadores en psicología.com, si no estoy mal así se llama, y hay otra red que se llama, mmm, psicólogos en red, algo así, y ellos si brindan como esas plataformas ya especializadas, además de que te permiten también generar publicidad de tus perfiles profesionales y publicitarios al aire, sí". **SUJETO 3:** "No, propiamente para terapia que se expongan en una plataforma, no. La verdad hacer teleconsulta se realizaría a través de estos mismos medios, que se está realizando esta, esta entrevista, pero, cualquier otro medio que ofrezca este espacio de videollamada". **SUJETO 4:** "Hay un gran o múltiples opciones, hay muchas opciones en las que uno puede acceder y que haya de pronto la confidencialidad porque son **cifradas, pero pues son bastante costosas,** yo no manejo ninguna plataforma digital para terapia que sea de servicios pagos. Sin embargo, tengo conocimiento de que el WhatsApp tiende a hacer uno de los más confidenciales porque está cifrado de extremo a extremo, eso	

		quiere decir que como tal infiltración en el momento que es, no es posible que se haga, por ejemplo; Citaio, Mentavio.es, opentherapi.com, insique.com. Casi no manejo plataformas como Gmail, Zoom, Skype, porque tengo conocimiento que esas no son cifradas y si permiten que se haga un almacenamiento en la nube pues dejando más a la deriva la confidencialidad de los consultantes". **SUJETO 5**: "Pues, la verdad se ha utilizado todo lo que es, he, Zoom, reunión privada y WhatsApp, por ahí es que se hacen las terapias online".	Skype, llamadas telefónicas. A la pregunta hace cuánto tiempo utiliza estos medios virtuales para realizar terapia y cuál fue la razón que lo impulso, los participantes 1, 3 y 5 mencionan que desde que inicio el periodo de confinamiento acaecido por la Pandemia actual, lo cual obligo prácticamente el uso de virtualidad, ya que la demanda de consultantes presenciales era muy amplia y se hacía necesario seguir brindando el servicio. Por otro lado, el sujeto 2, menciona que hace aproximadamente un
	¿Actualmente realiza terapia online? ¿Qué tipo de plataformas emplea?	**SUJETO 1**: "Sí, pues la verdad depende del momento, la disponibilidad de internet, eh, la disponibilidad del paciente donde se encuentre, sí, depende de eso. Usualmente las hago vía WhatsApp, por videollamada, o por Zoom, o por la plataforma Teams". **SUJETO 2:** "Sí, estoy empleando Zoom, estoy empleando Meet, estoy empleando videollamada por WhatsApp y estoy empleando en algunas ocasiones Teams". **SUJETO 3:** "Sí, sí en menor proporción porque se redujo considerablemente el número de atenciones y no porque no se necesita, sino porque creo que es más complicado realizar este tipo de atenciones así, de manera pues virtual, pero sí, sí se está haciendo. Eh, la verdad lo que se le ajuste al usuario, porque pues yo puedo decir Zoom, WhatsApp, Messinger, Teams, cualquier plataforma la puedo usar, pero depende de la capacidad del usuario, si tiene acceso o no, entonces ya he mencionado pues todas las que te he dicho, también videollamadas por Skype". **SUJETO 4:** "Sí, las que utilizo es a elección del consultante, algunas a pesar de uno les exprese la confidencialidad y demás dicen que ellos hacen reuniones en zoom, pues uno les respeta eso. Por lo general la mayoría utilizamos WhatsApp, por lo que te digo hacemos	

		videollamadas por WhatsApp, o la llamada telefónica algunas personas las prefieren, entonces esas son las más que se utilizan". **SUJETO 5:** "Sí, por Zoom y WhatsApp, videollamada por WhatsAp".	año empezó a brindar el servicio por este tipo de medios, y la razón por la cual inicio fue por las dificultades de cercanía y ubicación geográfica. El sujeto 4 menciona que, desde diciembre del 2019, y la principal razón fue por la insistencia de sus pacientes que no se encontraban en la misma ciudad. En el caso de realizar tanto terapia presencial como online, los cinco participantes responden que se aplica la misma tarifa, ya que el servicio se brinda con la misma calidad, el tiempo que se destina es el mismo, el trabajo es igual; se prepara igualmente la
	¿Desde hace cuánto tiempo utiliza estos medios virtuales?	**SUJETO 1:** "Bueno, la utilización de estos medios, digamos se ha venido fortaleciendo a partir de los cambios que surgieron con todo esto de la pandemia, eh, anteriormente, antes de la pandemia no hacía procesos online, siempre los hacía de manera presencial, eh, manejaba directamente pacientes, ah, pero debido a las circunstancias el paciente se atiende vía online, por los cuidados que debemos tener por esto del COVID-19". **SUJETO 2:** "La verdad, sinceramente, sinceramente, m, m, m, m, como hace un año que empecé más o menos, un poquito más el tema virtual". **SUJETO 3**: "He, no esto surgió a raíz del periodo de confinamiento más o menos, como desde Julio que empecé a utilizarla". **SUJETO 4:** "Se consolidan desde diciembre del 2019, he manejado algunos acompañamientos, se hacían las primeras fases del proceso, porque la gente ya tampoco volvía a tomar el proceso". **SUJETO 5**: "Desde que inicio el COVID, específicamente, haciendo pues consentimiento informado, se especifica ese apartado, de porque se está prestando el servicio por estos medios".	
	¿Cuál fue la razón que lo impulso a iniciar a prestar sus servicios profesionales por estas plataformas?	**SUJETO 1**: "Bueno, como lo dije anteriormente, debido a las circunstancias que estamos viviendo hoy en día, por la Pandemia del COVID-19. Por la seguridad tanto del paciente como la mía, es necesario realizar este proceso ya vía online". **SUJETO 2:** "Eh, uno la facilidad por unos pacientes que estaban en otras ciudades entonces era como difícil vernos, entonces por el tema de la cercanía, y el segundo lugar, m, m, m, m, pues fue algo que nos tocó a	

		todos, sí o sí fue el tema de la pandemia, pues que eso también facilito y ayudo mucho". **SUJETO 3**: "Yo creo que, que, así como para complementar, sería para complementar que a pesar de que el mundo se detenga los problemas no se detiene y pues sí la pandemia nos obligó en primera medida como a retirarnos de esos espacios presenciales pero las personas, eh, algunas empezaron a tener más problemas o problemas que se intensificaron debido a la pandemia y entonces pues sí hubo la necesidad de abrir el espacio". **SUJETO 4:** "Pues la verdad es que las personas que empezaron a consultarme estaban muy lejos de mí geográficamente, y fueron personas insistentes en que les atendiera y entonces por eso pues procedí a brindar los servicios". **SUJETO 5**: "Pues por la demanda que se tiene de los pacientes presenciales, pero que a causa del COVID no se pueden hacer presencialmente".	sesión, hay que hacer el análisis de cada caso, lo único que cambia es el aspecto de estar físicamente en un lugar. Además de ello, el sujeto 4, menciona que la tarifa es la misma puesto que no utiliza ninguna plataforma virtual que sea paga y si fuera el caso, la tarifa si aumentaría. A lo que refiere a la duración de la terapia, los sujetos 1, 4 y 5, mencionan que sí tiene la misma duración que en el caso presencial, aproximadamente entre 45mn a 1 hora, exceptuando momentos de crisis, ya que la atención se extendería un poco más, al igual que si se hiciera presencial. El sujeto 2, menciona que depende del tipo de usuario, ya que si
	En el caso de realizar tanto terapia presencial como online, ¿Aplica la misma tarifa o una diferente? ¿Por qué?	**SUJETO 1**: "Sí, se aplica la misma tarifa, se maneja el mismo precio, porque realmente el valor en una consulta, uno destina el mismo tiempo de dedicación al paciente, igual las tareas, las asignación de las actividades a la cual requiere el paciente se le hace el proceso tal cual, entonces pues, realmente, eh, lo único que uno no tiene el contacto presencial con el paciente, pero, el servicio viene siendo el mismo ofrecido vía online o presencial". **SUJETO 2**: "No, el mismo, eh por qué el trabajo es igual, no por el hecho de ser online tu dejas de dar la misma calidad de intervención, los conocimientos, el tiempo que se brinda en la sesión, todo esto es igual o sea no cambia, la único que cambia es la facilidad de que tienes, he, una comunicación virtual, pero de resto todo es lo mismo".	

	¿La intervención online tiene la misma duración que una presencial?	**SUJETO 3:** "No, es el mismo, no varía. El trabajo es igual, es hecho de que sea virtual no desmerita que yo tenga que preparar igualmente la sesión, hacer un análisis de caso, o sea, mi trabajo sigue siendo el mismo, solo que yo no me desplazo a mi lugar de trabajo. Y, ademas que ahí si hay cosas que lo complican más, la virtualidad". **SUJETO 4: "**Sí, aplico la misma tarifa por lo general. Porque no hago uso de plataformas que requieran un mayor pago y digamos en el caso de que inscribiera en alguno de los programas de ese tipo de acercamiento a la virtualidad si subiría la tarifa. Pero como no utilizó ese tipo de programas no me veo en la necesidad de subir la tarifa". **SUJETO 5:** "Es igual la misma tarifa, el consentimiento informado es lo mismo, solo que cambia es lo del COVID y el proceso es igual, sí, o sea así como lo hacía desde la presencialidad lo hago desde la virtualidad". **SUJETO 1:** "Sí.". **SUJETO 2:** "Eh, depende el usuario si es trabajo con niños no, con trabajos con niños nos toca hacer sesiones más cortas online, porque pues hay algunas dificultades, siento que hay algunas barreras en la interacción que se da con niños, y, tú sabes que el estan de atención que se da con niños es mucho más complejo, entonces hay que jugar con esto, eh, de resto sí en un promedio de 45 minutos a una hora siempre duran las sesiones". **SUJETO 3:** "No, no porque he, creo que tarda un poco más, pero por las dificultades de conexión, porque a veces estamos en mitad de la sesión y no se puede cortar o se le fue el internet al paciente, eh, se me puede ir a mí entonces esto hace que, como que tengamos que invertir más tiempo, o yo hablo y se escucha entre cortado, entonces tengo que	se atiende a un niño el tiempo de duración sería menos, no obstante, refiere que sí, normalmente dura lo mismo que una presencial. El sujeto 3, menciona que no, el tiempo no es el mismo, puesto que en terapia virtual se pueden presentar problemas en la conexión los cuales hacen que se pierda un poco de tiempo, demandando así que la sesión se extienda un poco. Por otro lado, los cinco profesionales no utilizan mucho las redes sociales para promocionarse, ya que los consultantes que acceden a la terapia son muchas veces los mismos que lo hacían de manera presencial. Adicional a ello, el sujeto 2 manifiesta que utiliza Facebook, Instagram

	¿Cuál red social utiliza para promocionar sus servicios profesionales?	repetir nuevamente, muchas complicaciones que hacen que se pierda el tiempo". **SUJETO 4:** "Sí, sí señora se puede manejar de igual manera, claro exceptuando momentos que sean momentos de crisis, no, pues en un momento de crisis la duración de la sesión no va a hacer de cuarenta y cinco, cincuenta minutos cómo se maneja presencial, pero se haría todo el acompañamiento a esa situación mientras que como que la persona puede atenuar el malestar emocional que se le está presentando". **SUJETO 5:** "Sí, de 45mn a 1 hora". **SUJETO 1: "**Pues, a ver a decir verdad no he utilizado ninguna red, los pacientes que tengo que se han acercado es porque me conocen, eh, la verdad no estoy recurriendo a ellos, pero he pensado en algún momento, hacer el lanzamiento por el Facebook". **SUJETO 2: "**Instagram y Facebook básicamente y pues algunos estados de WhatsApp, a veces, pero mira que no es mucho más que todo como Instagram y Facebook". **SUJETO 3: "**No, yo la verdad no me promociono tanto, yo los pacientes que tengo, los tengo por trabajar de manera presencial en una fundación, entonces los pacientes que me buscan allí es porque me conocen, pero, en realidad como que no hago el ejercicio tanto de promocionarme porque, entiendo que yo no me dedico completo a eso, no me dedico de lleno a la atención, que sí me gustaría sí, pero en el momento también tengo otras prioridades, tengo otras tareas, otros deberes que no me permiten estar de lleno en esa tarea y por lo tanto no me divulgo mucho en redes sociales". **SUJETO 4: "**Pues la verdad, conmigo ha sido más la voz a voz, mucha gente ha llegado es por recomendación de otras personas, de otro	y estados de WhatsApp. En este orden de ideas, las TIC en el momento actual han adquirido un papel activo en la sociedad, incluyendo el área de la salud mental, sin embargo, este recurso no es tan utilizado por los profesionales de la salud mental, por lo cual según GrondinÉcole, AM Lomanowska, V.Békés, & PL Jackson, (2020) la pandemia COVID-19, fue una gran impulsadora de esta modalidad, considerando que es el único medio para continuar procesos de terapia cumpliendo con las recomendaciones de distanciamiento social.

		consultante. Yo trabajo en la clínica acá de Pamplona, ahí tengo el consultorio y en el algún momento un consultante tomo mi tarjeta y la subió al Facebook, pero ha sido una promoción regular". **SUJETO 5:** "La verdad no utilizo ninguna red, a mí siempre me llaman me ubican, me contactan, nunca oferto mis servicios como psicóloga clínica".	
Salud mental Según (OMS, 2020) "es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos".	¿Considera usted que es efectivo el tratamiento online? ¿Por qué?	**SUJETO 1**: "Pues yo considero que sí, siempre y cuando el paciente, el usuario tenga la disposición de cambiar, siempre, pues no depende de nosotros la efectividad, sino del mismo usuario que quiera pues el cambio". **SUJETO 2**: "Sí, sí lo considero efectivo si he tenido buenos avances, eh, hay personas que prefieren inclusive tratamiento online, entonces siento que sí, no ha sido, o no ha diferido mucho en temas de calidad. Yo pienso que varía mucho es en el gusto de las personas también, como de la comodidad del usuario". **SUJETO 3**: "M, m, m, m, hay muchas cosas que dificultan los avances, que dificultan la efectividad de una sesión, no voy a hablar de tratamientos en sí, porque, pues creo yo que es muy pronto para hablar de efectividad de un tratamiento, porque a lo largo de este tiempo no lleve como un solo proceso, fueron esporádicos, fueron consultas más que todo, porque creo que este medio no da, no da la riqueza de estar en un encuentro personal, entonces sí, sí influye mucho, en el momento de evaluar, demasiado. Perderse del lenguaje verbal, del no verbal que es tan importante, de la emocionalidad, así, así durante una entrevista no se crea un contacto como tal, terapeuta y paciente pero simple hecho de estar en un espacio si produce un efecto y creo que en esto de la teleconsulta se pierde por completo. Alivia, alivia que alguien me escuche y alivia que alguien eh, entienda la problemática, la trabajemos, pero, no, no".	En relación a la efectividad del tratamiento online, se ponen de manifiesto dos puntos de vista; en primer lugar, los sujetos 1, 2, 4 y 5 exponen que, si es efectivo el tratamiento online, teniendo en cuenta la disposición y motivación del paciente, además de ello, hay personas que prefieren el tratamiento online que el presencial, variando mucho en la problemática del consultante, así mismo los temas que más se facilita hablar por este medio son los relacionados con la sexualidad. En

		SUJETO 4: "Sí, mira que de pende las problemáticas a la gente se le de mejor hablar por teléfono, incluso por videollamada no, sino por teléfono y resulta que la persona de pronto se siente menos juzgada, menos señalada, el hecho de no tener ese contacto visual de alguna forma hace que las personas se expresen con mayor facilidad. Temas o problemas como la sexualidad, para la gente a resultado muchísimo más fácil hablaras por teléfono, entonces seguramente tiene algunas demandas más como el acompañamiento continuo en caso de que estén una crisis y demás, pero si pueden ser efectivos igual que la presencialidad, hay que tener mucho cuidado que uno no vaya a dejar a la persona en crisis, creo que eso es lo más importante". **SUJETO 5**: "Sí, eso es dependiendo del paciente, la motivación y la entrega del paciente, uno como psicólogo, en mi caso como psicóloga clínica hago lo que es y aplico la técnica como es".	segundo lugar, el sujeto 3 considera no es efectivo, puesto que este tipo de medios no proporcionan la riqueza que brinda uno presencial. Así mismo, los cinco participantes mencionan que existen ventajas muy oportunas en el tratamiento online, los cuales son: Ahorro de dinero en cuanto al pago de un consultorio, cuidar la salud de las dos partes, teniendo en cuenta la pandemia actual, la puntualidad, organización y flexibilidad del tiempo y los horarios, ahorro de desplazamiento físico. En contraparte los cinco participantes
	¿Mencione las principales ventajas que se le han presentado en la intervención Psicológicas online?	**SUJETO 1**: "Las mayores ventajas… bueno, eh, de pronto en lo pago de un consultorio, eh, cuidar mi salud, cuidar la salud del paciente que esta consultado porque pues, se sabe que si tuviese uno pacientes que corre el riesgo que nuestra salud se altere, entonces pienso yo que una de las ventajas ha sido realizar este proceso vía online, eh, sin perder pues el objetivo de nosotros que es brindar el apoyo a nuestros usuarios y permanecer con ellos, en esta época y en este proceso que está marcando la bastante la salud mental de las personas". **SUJETO 2**: "Eh, pienso yo que una siempre tiene que ver con la puntualidad, las personas son mucho más puntuales en terapias eh, online, son mucho más puntuales, son más juiciosas con el cumplimiento de las sesiones, entonces, eso sería una ventaja, y dos; la organización del tiempo también ha jugado un papel importante, digamos que tu organizaste tu agenda y dices termine mis quehaceres, clases y arranco de una vez, de una sesión y no genera como mayor ruido en tu rutina, entonces creo que es una facilidad que se puede marcar".	

		SUJETO 3: "Sí, yo creo que existe una y es que existe esta facilidad de que, en tiempos no laborales, o sea, en espacios que uno creería no poder atender, o sea la una, después de las 6 de la tarde que ya no es como el horario laboral uno puede pues programar una sesión o si el paciente por el contrario también le surgió un problema o paso algo y lo comunica y yo tengo el espacio pues lo puedo hacer. Programar es mucho más fácil porque simplemente está a la vuelta pues de una conexión, no hay que desplazarnos, hay que abrir el espacio, pero no es tan complicado como si fuese presencial abrir un espacio". **SUJETO 4**: "Yo hago las consultas virtuales tanto las presenciales en un consultorio, fue del lugar de mi casa, entonces una ventaja es que la virtualidad me permite intercalar los usuarios, los presenciales y los virtuales, entonces es muy raro que en el pasillo se vayan a encontrar dos consultantes y que pues digamos que puedo hacer todo el proceso de seguridad, eh, de limpieza y demás entre una y otro consultante, porque como están intercalados, entonces eso me da la ventaja de poder organizar y poder recibiendo en el consultorio. Otra de las ventajas que digamos en la virtualidad es que me permite de pronto hacer consultas un poco más tarde de la noche sí, o sea por ejemplo la virtualidad me permite hacer consultas a la siete u ocho de la noche , porque pues además que las personas están en su espacio y demás, a nivel presencial la verdad pues por todo esto de la movilización, de los toques de queda, de calles solas, pues todo esto, entonces pues no me gusta mucho de pronto que la gente se exponga, entonces esa sería otra ventaja". **SUJETO 5:** "Pues, m, m, m, ventajas, no sé pues el manejo del tiempo, pues también que antes yo pagaba un consultorio para asistir a terapia, para que mis consultantes pudieran asistir a la sesión, entonces pues me ahorro esa parte económica".	mencionan que las intervenciones online sí presentan limitaciones, las cuales son: el trabajo con los niños y adolescentes, es mucho más factible manejarlo presencialmente, la disminución de la expresión emocional, la pérdida del lenguaje no verbal y del contacto visual, los cortes en la conexión y problemas en las plataformas utilizadas, el espacio terapéutico se ve distorsionado, las interrupciones externas en el escenario o lugar donde se encuentra el paciente y la vulnerabilidad de las plataformas para salvaguardar los

	¿Considera que las intervenciones psicológicas online poseen limitaciones? ¿Cuáles?	**SUJETO 1:** "En algunas, situaciones, Sí hay una limitante". **SUJETO 2**: "M, m, m, m, sí claro, en el trabajo, con, pienso yo con algunos pacientes, sobre todo vuelvo y reitero en el caso de los niños yo siento que a terapia con niños es mil veces hacerlas mejor presencialmente, online es muy complejo estar generando como atención con ellos, es difícil, es muy complejo, entonces, sí preferiría siempre frente a estas barreras con niños, niñas y algunos adolescentes trabajar más las sesiones de corte presencial. Entonces esa sería una de las limitaciones que marcaría.". **SUJETO 3:** "Eh, sí; la principal limitación es que el contacto tú a tú, persona a persona queda totalmente pues limitado no, hay deficiencia como en la evaluación de ese lenguaje verbal y no verbal porque como yo solo estoy viendo el rostro de la persona, no sus manos, no sus piernas, no su postura, eh, la conexión puede hacer que afecte el proceso, tanto mía o como del paciente, puede ser que digo algo y ya. Eh, es diferente abrirme ante una pantalla a abrirme frente a una persona y entonces la expresión emocional si he visto que por más de que se toque temas que son, o sea que pueden generar una catarsis o que puedan hacer que las personas se abran no es lo mismo que ellos lo hagan mirando a un celular, mirando una pantalla, es el efecto en relación a la expresión emocional si es muy diferente, mmm, en relación también como al espacio terapéutico, nosotros siempre hablamos de que el lugar de la entrevista tiene que ser un lugar que luminoso, que no hayan interrupciones y a pesar de que yo indique eso a mis pacientes que busquen ese momento para estar solos, que busquen un lugar libre de ruidos, o sea para que nos dediquemos el tiempo mutuamente, uno encentra pacientes que en sus casas no tienen esos espacio, entonces estamos en terapia y así como sucede en otros espacios, eh, los interrumpen en las casas, eh, suena allí una cosa, los llaman al celular en ese mismo momento y están en videollamada, bueno hay muchas cosas que interrumpen la sesión".	datos de los consultantes. Por otro lado, los mismos mencionan que no se les ha dificultado ninguna plataforma para la gestión de la terapia, ya que no tienen ninguna dificultad para entender el funcionamiento de la plataforma como tal, sin embargo, se tiene en cuenta que la conectividad y la velocidad del internet, la hora y el clima si afecta un poco el desarrollo de la intervención, perdiendo de esta manera tiempo en la reconexión, por tanto, el sujeto 4, manifiesta que por llamada telefónica no se presentan estas aprietos. Así mismo el sujeto 1, señala que la plataforma Teams se le ha

		SUJETO 4: "Sí, una de las barreras de pronto que uno tiene es que en la presencialidad tu estas observando, sí, y a mí por ejemplo la observación pues es una estrategia que muy de la mano de lo que se está haciendo en consulta, entonces pues es más fácil observar las manos, los gestos, la postura, todo lo demás en presencialidad que, en virtual, eso uno. Dos que, en virtualidad, finalmente en Colombia, no tiene las plataformas suficientes, ni las redes suficientes para soportar a veces las llamas y se corta, se queda esperando la llamada, sí, esos temas de conectividad si de pronto de alguna manera a veces afecta la fluidez de los procesos". **SUJETO 5:** "Totales, el contacto visual, el contacto no verbal; aunque uno trata de estar muy conectado en la sesión, pero hay cosas que, si limitan, no, aunque pues yo trato de estar muy concentrada en mi paciente, observarlo, eh, yo estar también en mi postura, la cámara, el sonido, todo, la luz, tiene que ser todo perfecto, pero si pienso que hay limitaciones".	dificultado, ya que posee muchos cortes en la conexión. En este sentido, se comprende la efectividad de la teleterapia y se resalta lo descrito por Martí & Pardo Cebrián, (2019) no es posible establecer una intervención en telepsicológia libre de limitaciones y vulnerabilidades, sin embargo, las potenciales ventajas y oportunidades de llevar la psicología a lugares donde su acceso es limitado, muestran que no se pueden descartar en totalidad su aplicación y adicional abre apertura a la investigación y formación profesional en el campo.
	¿Qué plataformas de gestión de la terapia se le han dificultado? ¿Por qué?	**SUJETO 1:** "La de Teams, eh, seria temas, porque la forma de comunicarse uno con los, digamos la parte de, de, de señal, se cae mucho, se cae muchísimo y toca entonces salir y volver a ingresar, entonces se pierde al usuario, e igualmente la llamada entonces pierde uno mucho tiempo en esa conectividad". **SUJETO 2**: "Ninguna se me ha dificultado, afortunadamente estoy actualizada con la tecnología". **SUJETO 3**: "No, pues como te digo lo que utilizo es todo lo que me facilite a mí una conexión de videollamada y que se me dificulte, no, no hay ningún problema con entender el funcionamiento de las herramientas como tal". **SUJETO 4:** "Pues, lo que te estaba diciendo no, pues por temas de conectividad cuando se hacen videollamadas por WhatsApp, a veces, a veces es complicado, dependiendo de la hora del clima donde este la persona, dependiendo de todo eso. Esas plataformas, sobre todo, las de	

		llamada telefónica sino me fallan por lo general, pero, la videollamada sí, por lo conectividad". **SUJETO 5**: "No, ninguna, yo manejo Zoom, o manejo WhatsApp, me encanta videollamada por WhatsApp".	
Habilidades en el uso de las TIC Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital. (Fuentes, 2019).	¿Conoce información específica sobre los medios técnicos disponibles y eficaces para realizar terapia online?	**SUJETO 1:** "No, especifica no". **SUJETO 2**: "Las plataformas virtuales especializadas y las que actualmente se están utilizando para la intervención. Meet, Microsoft Teams, Zoom, entonces son como esas". **SUJETO 3:** "No, ninguna". **SUJETO 4**: "Pues lo que le decía al principio, en un momento si llegue a consultar plataformas, eh incluso, yo tomaba notas de esas. Mira, por ejemplo, había unas que eran Mentabio.es, Mentaserati.com, Inpsique.com, cita. io, yo las estuve verificando y todo, pero lo que te digo el costo realmente es digamos que elevado y para poder acceder a ellas, pues tendría que subir mucho el costo de la terapia. Este tipo de plataformas permiten el almacenamiento de la historia clínica, ahí en una nube pues privada, en una nube pues cifrada que no permite como esa interceptación de las que de pronto se nos presenta con alguna plataforma gratuita". **SUJETO 5:** "No, no conozco y tampoco no confió, me da miedo que se vaya a filtrar algún tipo de información".	En relación a los conocimientos de técnicos disponibles y eficaces para el uso en terapia, los participantes 1, 3 y 5 mencionan no conocer ningún medio eficaz, por otro lado, el sujeto 2, menciona que sí, actualmente se están utilizando para la intervención Meet, Microsoft Teams, Zoom, así mismo el sujeto 4, manifiesta que conoce plataformas efectivas que son cifradas y que permiten el almacenamiento de la historia clínica en una nube cifrada, no obstante, estas
	¿Cuáles son las medidas de seguridad que usted emplea para salvaguardar los datos del consultante?	**SUJETO 1:** "Bueno, yo todo lo mantengo en mi sistema en una carpeta, he, aparte, lo voy manejando por archivos, de los más antiguos a los nuevos, y pues la verdad, pues esa información no se da a conocer si el paciente no da la autorización, el material se le entrega directamente al usuario, o si el da la autorización de algo que sea legal, un documento que sea legal, donde certifique que se puede hacer entrega, ahí sería la única manera, de resto no se hace entrega a nadie esa información, ni datos personales, ni datos generales del proceso".	

		SUJETO 2: "Eh, tengo un archivo especializado de historia clínica que va enumerada debidamente archivada de acuerdo a lo que exige el ministerio de salud, eh y tengo un disco duro aparte especialmente para las intervenciones clínicas que es de uso confidencial y privado de mí parte". **SUJETO 3:** "Sí, yo también creería que esa sería como una dificultad no, porque estas plataformas pueden ser fácilmente vulnerables, de pronto a la confidencialidad de la información y sería una de las fallas que se podrían cometer porque en realidad no se está usando nada que, no sé qué impida el rodo de información o no sé cómo llamarlo, creo que es algo que si se tiene que hacer algo, pero pues en este momento no, sería una dificultad, no se está empleando algo como tal para salvaguardar esa información". **SUJETO 4**: "Pues de acá partimos de las corresponsabilidades de los que estamos en el proceso, no, conmigo en el consentimiento informado, yo no hago un proceso si no me han diligenciado antes el consentimiento informado, me lo han entregado por correo electrónico, si no hacen eso pues yo no inicio el proceso. Eh, digamos que lo que te digo que la persona en la corresponsabilidad, yo siempre les digo que por favor busquen un espacio, busquen un momento donde no estén rodeados de personas que los pueden interrumpir o de personas que luego les van a perjudicar en todo el proceso. Eh, mis historias clínicas yo las voy realizando ahí en la consulta, hago anotaciones, y hago evoluciones después cuando ya estoy sin el consultante y estan se encuentran allá en la clínica bajo llave, con seguridad, la única persona que tiene acceso a esas historias, eh, soy yo. Y mi computador personal que absolutamente nadie más utiliza, eh, creo que ha sido exageradamente rara la vez que	plataformas no son gratuitas. Por lo tanto, los cinco participantes emplean plataformas gratuitas, y para salvaguardar los datos de los consultantes emplean carpetas, archivos especializados de historias clínicas, discos duros, debidamente archivada de acuerdo a lo que exige el ministerio de salud. Por otro lado, el sujeto 3 manifiesta que no se está utilizando nada para salvaguardar los datos del consultante siendo este uno de las principales preocupaciones de la teleterapia. En cuanto a los aspectos que tienen

		yo he prestado mi computador personal y los archivos que son digitales estan bajo seguridad". **SUJETO 5**: "Clave, por eso es que me gusta Zoom, por eso es que me gusta videollamada, yo tengo consentimiento informado, manejo historia clínica, únicamente se le envía al paciente por correo electrónico, se confirma la información, contacto directo con el paciente".	en cuenta los cinco profesionales para acondicionar el espacio terapéutico encontramos: el fondo, es decir que haya colores neutros, donde no se presenten distractores, como cuadros, pinturas y demás. También se tiene en cuenta que el espacio esté libre de ruido, de interrupciones, fomentando la privacidad. Así mismo la luz, que el lugar este lo bastante iluminado para poder visualizar el rostro. Por otro lado, el sujeto 4, menciona aspectos a la hora de acomodar la cámara que este a la altura y se pueda visualizar claramente el rostro, y así mismo la calidad del sonido.
	¿Acondiciona usted el espacio terapéutico en la intervención psicológica online? ¿Qué aspectos tiene en cuenta?	**SUJETO 1:** "Sí, lo primero la ambientación; el fondo para que el personaje o la persona o el usuario no se distraiga, trato de buscar un sitio neutro donde podamos, eh, tener esa interacción, evito los ruidos al máximo, esperando que toda la atención este centrada en lo que estamos haciendo en ese proceso. El color de la pared, trato que sea un color sobrio, evito poner cuadros para que no se distraigan, trato de que no tenga objetos que vayan a elevar a la persona". **SUJETO 2**: "Sí, entonces eh, claro que sí, sí lo acondiciono tengo en cuenta la luz, la calidad del sonido, entonces busco pues colocarme auriculares que generan pues como, como mayor privacidad, uno, y dos de que el sonido sea un poco más envolvente este mejor, el tema de la luz y también busco momentos del día los cuales pues me encuentro en privado, uno cuando está en casa vive con más personas y pues la intención siempre es que haya mucha privacidad en lo que uno está haciendo. Has de cuenta tal cual como si uno estuviera en un consultorio. Entonces busco momentos del día en los cuales me encuentro sola, o me encuentro en una habitación donde haya pues esa privacidad para respetarla, eso es como básicamente lo que hago". **SUJETO 3**: "No pues la verdad, así como te estaba mencionando uno procura que el espacio de la conexión sea un lugar libre de interrupciones, o sea que se sepa que uno está en intervención y nadie va a pasar por detrás, nadie va a tocar la puerta, no me van a llamar, todas esas cuestiones. Simplemente como asegurarme de que el espacio mío,	

		en el que se está desarrollando es un espacio libre de eso, de la interrupción". **SUJETO 4:** "Sí, sí igual esto digamos que el dispositivo móvil también este adaptado a la altura, como si estuviéramos presencial; no así agachada sino ubicado a la altura". **SUJETO 5:** "Totalmente, es mi área de estudio, área de estar conectada con el computador, con la persona, entonces yo siempre trato de acondicionar, de que no haya ruido, de que no haya interferencias ni nada de eso".	Los conocimientos técnicos necesarios para la telepsicología que consideran los cinco participantes son: Un correcto manejo del sistema y herramientas informáticas, lo más básico en uso de computador, las conexiones a plataformas interactivas y el manejo de las TIC como tal. Adicional a ello, el sujeto 4, manifiesta que también se debe tener en cuenta el aspecto inherente a la profesión, ya que es básico que el profesional este en constante actualización. Así mismo se menciona que el protocolo clínico básico para la terapia online es prácticamente el
	¿Cuáles considera usted que son los conocimientos técnicos necesarios para realizar terapia online?	**SUJETO 1**: "Pues el manejo del sistema, el manejo del programa, de la plataforma que voy a utilizar, de que me pueda defender con el material que tengo, que le pueda proyectar una buena información, por ejemplo si voy a proyectar un video, tengo que estar segura de que la conexión, para que la persona que este al otro lado de la pantalla lo vea, eh, se hacen ensayos, se hacen pruebas para poder entregar el material que se le vaya a dar al paciente". **SUJETO 2**: "Los básicos conocimientos de herramientas informáticas, ah, o sea creo que eso es como lo más básico; el uso del computador, las conexiones de las plataformas interactivas, pienso que eso es como lo básico". **SUJETO 3:** "Pues en relación al manejo de la plataforma, bueno yo por lo menos a veces les digo, eh, les digo vamos a leer esto, he igual les envío el libro o la lectura para que la vayan siguiendo mientras yo la voy haciendo, entonces pues técnicos como tal creo que no es mucho no. Solo saber manejar la plataforma". **SUJETO 4**: "Bueno, pues yo creo que lo que yo le decía no, como conocer que plataformas de pronto pueden ser menos riesgosos para los	

		consultantes, eh, yo le decía por ejemplo de Google Meet, de Skype, de Zoom, saber que son herramientas que no son cifradas que no permiten la confidencialidad. Entonces yo pienso que básico eso, otro conocimiento que yo pienso que debemos tener realmente hay que estudiar mucho para saber cómo es la conducta humana independientemente de que estés presencial o estés por medio digital, que la atención de uno pues se entrenada , de tal manera que yo estoy hablando contigo y sea digital yo sé que comentarios te pueden suscitar una respuesta fisiológica, yo me pueda dar cuenta que está sucediendo allá al otro lado de la pantalla, pero yo pienso que esas ya son conocimientos como tal de la profesión, cierto, pero como tal eso que te digo o sea, y que si la persona está en crisis y se me corto pues que yo cuente con el número telefónico, o sea que yo pueda hacer algo y no dejar como es ascuas la situación, que uno pueda tener varias estrategias. Yo a todos los consultantes yo pido un número de referencia, un número donde yo pueda contactar, en caso de que esta persona resulte diciendo que se le descargo el celular, pero uno sabe que está en crisis y demás, entonces uno pueda contactar a alguien que le pueda dar apoyo o acompañamiento o me permita la comunicación". **SUJETO 5:** "Pues el manejo de las TIC".	mismo que en presencial: el consentimiento informado, el motivo de consulta, la voluntad del paciente de tomar sesión, que el paciente esté en condiciones aptas. Y aspectos relacionados con la privacidad, no grabar las sesiones, a menos que se concuerde con el usuario, utilizar plataformas confiables y seguras. En el transcurso de las sesiones los cinco participantes responden que sí se han presentado cortes en la velocidad de la conexión, dificultades en la comunicación, resolviendo este tipo de inconvenientes esperando que mejore la conexión, comunicándose por
	¿Cuáles son las pautas o el protocolo clínico específico para el tratamiento online?	**SUJETO 1:** "Bueno, el consentimiento informado, que primero que todo hace que se firme, que el paciente este, sin ser forzado a estar dentro del proceso, que sea por voluntad propia para hacerlo, he, la disposición en todo momento, he, pues también la ambientación en la que este el paciente, se requiere eso, que esté en condiciones aptas, pues porque puede que el paciente este bajo el consumo de sustancias, pues no se puede atender a un paciente bajo ese tipo de sustancias, porque no nos va a revelar pues información como tal, sí, pues siempre pues uno busca desde lo clínico que nos dejen conocer al usuario o al paciente porque de la parte visual uno puede captar muchas partes importantes del paciente, entonces es importante la visualidad del mismo".	

		SUJETO 2: "El mismo que se da en la terapia presencial, entonces, el tema del consentimiento informado, m, m, m, m, esto la privacidad pues que se tiene de los datos que se resguardan, no grabar, a menos de que con la persona se concuerde, no grabar las sesiones, eh que otra cosa, ah, utilizar pues plataformas confiables, porque hay algunas plataformas que pueden tener, eh, infiltraciones de datos de terceros, entonces utilizar plataformas que sean seguras, y eso creo que básicamente". **SUJETO 3**: "No, pues en realidad no he visto mucho el tratamiento online presencial porque seguimos aplicando lo mismo, o sea, las fases siguen siendo iguales, una fase inicial, una fase intermedia, y una fase al terminar, digamos que el procedimiento como tal no cambia, porque lo mismo psicoterapia, o sea es la misma psicología, eh, pero pues si se añade como las recomendaciones en relación al uso, simplemente como esos acuerdos terapéuticos cambian, eh, ya las sugerencias a las personas en cuanto al manejo a la presencialidad en la sesión, mmm, no hay cambios fundamentales en cómo hacer la terapia, sino más bien en ese espacio que se organiza y que atienda a las tareas pero no hay cambio sustancioso". **SUJETO 4: "**Mmmm, pues la verdad, así como que las técnicas cognitivo conductuales cambian porque son virtuales, no, mira lo que yo trato de hacer en los procesos, independientemente de la distancia, de la ubicación geográfica que las mismas personas se comprometan con estos procesos no, que si uno dice que bueno, vamos a hacer tal cosa y uno en la sesión le muestra y le enseña e intercambiamos fotos, lo que sea y pues la personas pues ya está en encargada como de corresponsable de un proceso a seguir técnicas y demás en caso, incluso mira que he logrado hacer técnicas de relajación en medios digitales, pues creo que eso ya son habilidades clínicas de los terapeutas que uno modifica, la voz, el	llamada telefónica o por otro medio, abriendo otra sala de ingreso, buscando la comunicación de la manera más rápida. El sujeto 1 manifiesta que cuando ninguna de las alternativas funciona se opta por reprogramar. Por otro lado, el sujeto 4 menciona que nunca se debe dejar inconclusa la sesión o algún tema, y cuando las plataformas no funcionan, se recurre a llamar al contacto de referencia que proporciona el usuario en caso de haber dificultades. Con respecto a la pregunta relacionada si los participantes han atendido a alguna persona con algún ataque de

		ritmo, son como juegos que uno hace tanto en presencial como en virtual". **SUJETO 5:** "Pues el consentimiento informado, el motivo de consulta y arranca la sesión".	pánico o brote psicótico, el sujeto 2 y 5 mencionan no haber atendido a ninguno, manifestando que esa es una de las limitaciones que posee la terapia online, puesto que es muy difícil atender este tipo de problemáticas por medios virtuales, siendo importante si se llegase a presentar remitir el paciente o buscar ayuda con su vínculo más cercano, por otro lado los sujetos 1, 3 y 4, refieren que sí han atendido a personas con ataque de pánico, pero no con brote psicótico, resaltando que el trabajo es complicado, sin embargo, han tratado de hacer acompañamiento por medio telefónico, puesto que el sujeto 4
	¿En el transcurso de una consulta online ha experimentado problemas en la velocidad de la conexión o cortes de comunicación? ¿Cómo lo ha resuelto?	**SUJETO 1**: "Sí, bastantes, muchísimos, el servicio de conectividad es bastante malo, a nivel de la ciudad, no vamos a hablar de empresa, porque conozco cada una de las empresas y cada una tiene las mismas fallas, entonces no podemos decir que es de conectividad. Pues la verdad a las dificultades uno busca segundas opciones, termina uno haciendo las consultas, en este caso mis consultar las termino haciendo por vía WhatsApp, o se aplaza para continuarlas en otro momento, eh, si no hay solución con esa plataforma que estamos utilizando pues buscamos información con otra, pues ya la alternativa no da, entonces pues reprogramamos". **SUJETO 2:** "Sí, eh, pues en ocasiones me tocado inclusive cambiar inmediatamente de plataforma, utilizar muchas veces llamadas telefónicas también, para que se mejore la calidad de la sesión, pero claro, uno no está exento de que esas cosas no sucedan, entonces sí, sí me ha pasado y entonces he tratado de resolverlas en lo posible". **SUJETO 3:** "Sí, lamentablemente si se presenta mucho eso, estar hablando y se nos fue el internet, se nos fue, eh pues la conexión. En una sesión estaba con una persona y empezó a llorar y se me corto la comunicación y fue que de verdad que es una complicación terrible, porque no sé qué está haciendo, no sé qué estaba diciendo, se cortó la comunicación, inmediatamente pues deje activado el audio, pues deje activada la videollamada y la llame, pues porque no escuchaba nada de lo que me estaba diciendo como para tener que verla y tener como oírla".	

		SUJETO 4: "Sí, no pues lo que te digo, las sesiones duran más o menos 45 a 50 minutos, entonces yo hago la ventana de los 6 minutos por si hay momentos en los que debemos volver a llamar, volver a marcar que suele suceder, Colombia con este 4g nos tiene jodidos, entonces a veces es frecuente depende de la ubicación de las personas que la señal se vaya, que no haya como esa conectividad; ¿que toca hacer? Lo que te digo, colgar, volver a llamar, pero nunca dejar como no terminado el tema sino hasta que se concluya el tema, y algunas veces, llamar al contacto de referencia que tenemos, cierto, para poder, por lo general falla la conectividad, pero es un caso cuando ya se ha acabado, yo hago llamada telefónica, automáticamente". **SUJETO 5:** "Sí, muchas veces encuentro esto y por eso es que me gusta hacerlas muy temprano, en la mañana, pues, aunque brego mucho porque son los sábados, los domingos, lunes festivos que pueda trabajar y sino pues en las tardes, pero a veces hay interferencias".	considera que por videollamada no es tan conveniente, además de ello se trata de que el usuario atenué los síntomas. Los participantes cinco manifiestan que no han presentado ninguna dificultad a la hora de los usuarios firmar el consentimiento informado, puesto que se les explica muy bien como es el procedimiento. No obstante, el sujeto 1 menciona que existen dificultades con referencia al grado de escolaridad y edad del usuario, que él no sepa manejar las herramientas virtuales, por lo que señala que se resuelve buscando otro tipo de alternativas, como la de la huella digital, o
	¿Ha atendido alguna persona con un ataque de pánico o un brote psicótico por este medio? ¿Cómo ha intervenido?	**SUJETO 1:** "He, de pánico, sí**,** sí es complicado es fuerte porque es una persona que esta alterada y pues lo único que uno puede hacer en ese momento, pues es el acompañamiento, por parte humana, pero si he hecho ese acompañamiento desde el área de la salud". **SUJETO 2**: "No, no se me ha presentado todavía esa situación, afortunadamente, por medios virtuales no. Yo creo que esas son unas de las causales que uno no pude hacer intervención en línea, una persona con psicosis o que esté en crisis no puedes atenderla online tan fácil, tienes que remitirla o tienes que mirar la forma en que la persona pues busque ayuda". **SUJETO 3**: "No, tan exacerbada la sintomatología, así como la mencionas no, eh, porque pues sí también he tenido pues ese tipo de	

		restricciones en la teleconsulta, mmm, no, o sea sí he realizado procesos, han sido procesos, m, m, m, pues importantes igualmente pero no de ese tipo. Sí veo que es un problema de tal magnitud no lo considero pertinente abordarlo por estos medios, entonces si he hecho procesos no han sido de este tipo, entonces no, no, para mí no es apropiado hacerlo así, eh como te mencioné en el ejemplo anterior sí me paso pues que obviamente como que la temática que estábamos hablando suscito algunos sentimientos, la reacción del llanto y eso, pero, pues tampoco fue algo como tan exacerbado, se podía manejar, se podía controlar". **SUJETO 4**: "Brote psicótico no, ataque de pánico sí, en un momento cuando la persona está en ataque de pánico pues creo que no es prudente hacer una videollamada, entonces ahí el contacto empieza a ser telefónico, al principio digamos que lo que se busca creería yo en cualquier contacto terapéutico inicial en un ataque de pánico, es poder atenuar la crisis, entonces la llamada va a consistir en hacer esa inhibición recíproca, en donde el sistema simpático pues ya para y parasimpático sale a tomar el control de las cosas, entonces, los primeros momento serán en un contacto telefónico haciendo como averiguaciones, en donde esta, con quien está, en este momento que le duele, que está sintiendo y empezar como a regular esa reacción, la verdad, eso a veces he tenido que hacerlo media hora y entonces en ese momento yo sedo un espacio y me retiro del teléfono lo que sea y a la hora hago un seguimiento, como vamos, ahora que estamos más calmados vamos a hacer esto, sí, es como una guía que uno hace, un acompañamiento guiado, durante no sé, a veces puede ser durante dos horas tres horas a lo largo de una tarde, mientras la persona se va sintiendo mejor y ya después cuáles son esas cogniciones, emociones y reacciones fisiológicas y demás, pero al principio lo importante es hacer la atenuación de esas crisis de pánico". **SUJETO 5**: "No. No he intervenido por el momento estas situaciones".	del familiar que lo acompaña, que sea la persona que se haga cargo de la persona que no puede firmar. De igual forma, los participantes refieren que antes de iniciar el proceso terapéutico le preguntan a sus usuarios si tienen los conocimientos para manejar la plataforma y cuál es la más que se le facilita, presentándole alternativas, además de ello, algunos pacientes que tienen dificultades se le pide a alguna persona allegada para hacer el contacto inicial, normalmente esto ocurre según lo refiere el sujeto 1, con adultos mayores, con niños y con personas que no

	¿Ha presentado alguna dificultad para la firma del consentimiento informado en terapia online? ¿Cuál? ¿Antes de iniciar una intervención online consulta si el paciente cuenta con las habilidades técnicas necesarias para el proceso?	**SUJETO 1:** "He, sí, la mayoría dificultades en el ejercicio que yo he venido realizando de consulta, eh, cuando hay dificultad en el grado de escolaridad. Lo resuelvo buscando otro tipo de alternativas, como la de la huella, o del familiar que lo acompaña, que también sea la persona que se haga cargo de esa persona que no puede firmar. ¿Cómo identifica usted que la persona con la que está hablando si es la persona que estaba esperando para la sesión? Pues, lo esencial para mí es que pueda encender cámara, y yo lo corroboro el nombre y el número de identificación, la foto con la persona. Yo aún no lo he hecho, porque yo he seguido con los mismos pacientes que ya traían un proceso". **SUJETO 2: "**No, no porque siempre como que le explico muy bien a los consultantes o a los usuarios lo que se debe hacer, eh, cuando debes enviarlo, bueno, o sea, como que le doy bastantes indicaciones, entonces creo que esto ha facilitado mucho de que no haya problemas". **SUJETO 3: "**No, no pues los pacientes que he tenido saben manejar este tipo de herramientas y se les hace fácil, adjuntar su firma virtual, su firma digital. Pero, pues si veo aquí pues un inconveniente y es que si alguien no maneja estas herramientas pues es muy difícil que se dé un cometimiento así, pero pues no ha sido el caso". **SUJETO 4: "**No, mira que los consultantes muy juiciosos me lo han enviado, yo les envió el correo y ellos hacen diligenciamiento, lo imprimen, lo firman y lo vuelven a enviar, todo". **SUJETO 5: "**No, ninguna yo les envió el consentimiento informado, ellos lo firman y me lo devuelven". **SUJETO 1: "**Sí, yo pregunto porque medio se puede comunicar, que edad tiene, que dificultades cognitivas, y si es el caso de un paciente que	tienen coordinación en su pensamiento. Por otro lado, según los cinco participantes, las competencias de un psicólogo para trabajar en telepsicología prácticamente son las mismas que en la presencialidad: Respeto, empatía, rapport, compromiso, responsabilidad, escucha, atención sostenida, flexibilidad y adaptabilidad al entender el espacio en el que se encuentra el paciente no es lo mismo como si fuera presencial, la constante capacitación en lo que está haciendo, ética. El sujeto 4 manifiesta que finalmente el código ético sigue siendo el

	¿Cuáles considera usted que son las competencias	digamos que no, que definitivamente no está cognitivamente, no tiene coordinación con su pensamiento, en su relación de hablar, pues busca que el paciente se acompañado por un familiar, o un acompañante, porque no siempre os familiares lo pueden acompañar, de pronto puede estar con él alguien más cercano que no exclusivamente es familiar". **SUJETO 2: "**Sí, claro, y si no pues explicarles, porque si me ha sucedido digamos con algunos adultos mayores, mmm, donde tenemos que utilizar de pronto la ayuda de familiares o allegados quienes le proporcionan digamos al menos la conexión inicial entonces, eh, sí por supuesto, y si no, yo inmediatamente también genero la explicación, es más, me toco hacer un tutorial, je, je, también para explicarles a los usuarios, se les envía por WhatsApp, junto con las instrucciones de cómo se va a iniciar la sesión o como se va a realizar y yo les envío el tutorial, digamos de cómo se va a utilizar plataforma pues que ellos pues gusten, en caso de que no la sepan hacer bien, pues son casos pues muy puntuales pues no han sido como muchos las verdad". **SUJETO 3: "**Sí, sí precisamente eso es lo que te estaba comentando, la mayoría yo les pregunto si manejan, si tienen conocimiento de cómo hacer una firma digital, sí en que plataforma se les hace más fácil, cuales han manejado y cuales ellos notan que tienen mejor conexión. Porque si hay plataformas que funcionan, en audio y video unas más lentas otras más rápidas, eh, hay quienes por ejemplo dicen que no, no tengo nada solo tengo el WhatsApp, entonces pues eh, creo que esa es la herramienta más fácil que tienen y también pues yo tengo que ajustarme a estas cuestiones". **SUJETO 4: "**Sí, de hecho, yo le pregunto y desde el principio se le deja la preferencia si quiere por videollamada o por llamada telefónica lo que si hago es que por lo general manejo la videollamada por WhatsApp, entonces la pregunta es usted se siente cómodo con la videollamada,	mismo online o presencial. Por otro lado, el sujeto 2 y 3 señalan una habilidad o competencia súper clave en la terapia online y es creatividad, el ingenio para proponer las tareas terapéuticas ajustándolas a la presentación por medio de una pantalla. Así mismo los participantes mencionan que para que un psicólogo desarrolle estas competencias, debe capacitarse, estarse actualizando, realizando cursos, diplomados, adquiriendo conocimiento, igualmente mencionan el valor de la experiencia y el entrenamiento.

	necesarias de un psicólogo para trabajar en Telepsicología?	incluso, he tenido consultantes que hasta después de 12 sesiones es que online es que hemos hecho videollamada". **SUJETO 5: "**Exacto, es antes de la sesión, cuanto lo contactan a uno, y uno da como los parámetros para las sesiones". **SUJETO 1: "**Bueno, primero, compromiso, responsabilidad, es esencial, uno debe ser muy responsable, muy comprometido, muy humanitario también en ese sentido porque uno tiene que empezar a reflejar, o hacerse uno amigo por medio de una pantalla, de una persona que está al otro lado, es esencial, porque si yo llego con ínfulas de crecidito, de creída, pues no voy a conseguir nada con ese paciente. El paciente le da miedo, de por si a nosotros nos da miedo la cámara, entonces es esencial que tengo que hacer que pierda el miedo a hablarle a esa pantalla". **SUJETO 2: "**Pues la verdad pienso que son las mismas, pues a nivel presencial, mmm, pues ya dijimos que en cuanto a los conocimientos técnicos es que sepan utilizar las herramientas informáticas, pero de resto en cuanto a sus capacidades y sus competencias tienen que ser las mismas capacidades; escucha, atención sostenida, porque también se puede infiltrar fácilmente el ruido o tras variables que estén sucediendo en su entorno, eh, estar, ser unas personas empáticas, buscar las formas, la creatividad creo que jugaría un papel importante, sobre todo con algunas, digamos entre las sesiones con algunas actividades que se dejen, pues qué pues sí pueden generarse un aburrimiento o las personas pueden perderse fácilmente en medio de la sesión online, entonces tener como mayor creatividad, considero que son como las mismas". **SUJETO 3: "**m, m, m, bueno no lo he pensado tan orientado a la telepsicología pero sí, sí obviamente debe tener esa escucha activa, eh,	En consonancia con lo anterior los cinco participantes refieren que los principios éticos, legales y deontológicos para el trabajo en telepsicología son absolutamente los mismos del código ético: la discreción, la competencia del profesional, la confidencialidad, el respeto de la privacidad, que se aclare en el consentimiento informado la prestación del servicio, sus alcances, la historia clínica. Así mismo, el sujeto 3, manifiesta que es indispensable disponer de una plataforma segura para resguardar los datos del consultante, y así proteger la confidencialidad, el sujeto 5 menciona la

	¿Cómo puede adquirir un psicólogo las competencias necesarias para el trabajo en telepsicología?	mi rol sigue persistiendo, también la necesidad de establecer rapport, eh, de comprender al otro, de ponerse en el lugar, pues esto de la empatía, mmm, de pronto también la habilidad, la flexibilidad al entender bien el espacio en el que el paciente no es lo mismo como si fuera presencial, entonces sí tendría que tener cierta flexibilidad no, de pronto terapeutas que se molesten, porque el paciente no está en un lugar solo, no, o sea sí son dificultades, pero, pues también el hecho de repudiar esas acciones o que lo llamaron en ese momento y tenía el celular activado, entonces son cosas que puede suceder por estos tiempos porque se trabaja en casa, entonces si implicarían mayor flexibilidad, mayor adaptabilidad también por parte de la consulta, eh, creatividad, hay que ingeniar para también proponer tareas terapéuticas que se ajusten a este tipo de terapias en tiempo de pandemia, eh tareas terapéuticas que se ajusten a que me las tienen que presentar a mí a través de medios virtuales, eh, bueno creo que también se me escapan algunas, pero esas son las que yo en el momento rescato". **SUJETO 4: "**Bueno, la verdad yo creo que como cualquier otro psicólogo que le guste lo que está haciendo, que le guste realmente la clínica, que sea una persona responsable, la salud mental de las personas, sea presencial o sea virtual es algo muy delicado y pienso que esa es la premisa, o sea que uno realmente le guste, que uno se capacite en lo que está haciendo y sobre todo esa ética y esa responsabilidad, finalmente el código ético sigue siendo el mismo online o presencial, entonces creo que es eso". **SUJETO 5: "**Todos nosotros tenemos las competencias del saber hacer, del saber cómo hacer, del saber saber, entonces, no, es disciplina, entrega, compromiso, trabajo, responsabilidad, respeto, ética, súper clave". **SUJETO 1: "**Bueno, como las puedo adquirir, pues con experiencia, o sea el día a día le va a enseñando a uno que debe ir mejorando y que debe	tolerancia a la frustración, la adaptabilidad del paciente y la disciplina. Aunado a lo planteado por los participantes, Ballén, (2018) menciona algunos requisitos necesarios para los psicólogos que pretenden prestar sus servicios terapéuticos por la modalidad virtual, primero; deben tener familiaridad con el uso de las TIC. Segundo; Percepción de los medios electrónicos para el desarrollo de la psicoterapia y tercero; conocimiento sobre funcionamiento de sistemas de software y hardware.

	¿Qué principios éticos, legales y deontológicos se deben tener en cuenta para el trabajo en telepsicología?	ir cambiando, que debe ir quitando ya de esos hábitos que tenemos y a que nos va a tener que enfrentar de aquí en adelante que enfrentar con relación a lo que son el manejo de las TIC, porque no voy a hacer un proceso no solo el día de hoy, sino que va a ser mucho tiempo donde vamos a tener que hacer nuestro trabajo frente a una cámara". **SUJETO 2: "**No, pues de acuerdo a la respuesta que te di ahorita pues considero que uno pues aprende uno; con la experiencia y dos pues también con las actualizaciones constantes que uno hace, eh, a nivel ya de especializaciones, diplomados, seminarios, esa es la forma". **SUJETO 3: "**Debe ser, bueno yo incluso en este tiempo asistí a un seminario de atención en salud mental en tiempos de Pandemia, entonces, pues uno siempre se debe preocupar por que lo que esté haciendo lo esté haciendo de la mejor manera, y pues eso si ya es cuestión de cada profesional actualizarse, la actualización, la adquisición de conocimientos, pero mira que a pesar de que yo quise formarme en esto y de pronto me preocupe un momento por saber si lo que estaba haciendo estaba bien, y realice este seminario el cual se llamaba no recuerdo bien; atención en salud mental en tiempos de Pandemia; ahí se enfocaron también en todas la problemáticas de la Pandemia pero dejaron a un lado ese aspecto de los aspectos técnicos de la teleconsulta, de a que debemos prestar atención en cuanto confidencialidad de la información, o sea como que se centraron más en las problemáticas producto de la pandemia, más no en el cómo se hace la atención en los tiempos de Pandemia". **SUJETO 4: "**Capacitándose y entrenándose, pues claro yo sé que al principio cuando uno está empezando pues es un poco más temeroso, cierto, pues los nervios y todo el cuento, pero uno tiene que capacitarse continuamente, no solo en la tecnología, no solo en las TIC, uno tiene que actualizarse en todo, la mejor estrategia es la constante actualización".	

		SUJETO 5: "Bueno, eso sí de acuerdo al psicólogo, de acuerdo a su contexto, de acuerdo a su disponibilidad no y al grado de sus conocimientos". **SUJETO 1: "**La discreción, el manejo de la discreción, el manejo de la información que estamos adquiriendo, sí, por ejemplo, eso de las grabaciones debe ser una forma de consentimiento informado, donde usted le dice al paciente si le permite que se grabe o no, que usted lo puede tener como evidencia de que hizo el proceso, pero para al paciente eso puede ser molesto, entonces siempre hay que hablarle de este proceso". **SUJETO 2: "**No pues los mismos que te mencione ahorita, el hecho de tener presente uno; la manera es muy importante que de pronto los psicólogos no mencionamos y es el de tener claro hasta donde yo soy capaz con un caso, o si yo me siento capaz de llevar a cabo ciertos casos en lo que no soy tan competente, dos; la importancia ética también de que tu estés revisando que no generes transferencias y contratrasferencias en los pacientes, sé que pues esto es un poco psicodinámico el termino, pero a lo que voy puntualmente es al hecho de uno también estar generando procesos de revisión, eh, de como esta uno, funcional, eh, psicológicamente en muchos ámbitos y de esa manera también pues no chocar con algunos casos en los cuales pues termines es haciendo o dando a conocer algunos aspectos de orden personal y no de orden profesional, el cuidado ya con los datos personales, el no estar contando digamos, algunos casos de los pacientes o consultantes con cualquier persona, eh, pedir siempre previa autorización para cualquier de pronto manejo, eh, diferente que se vaya a hacer en el caso, diferente por ejemplo si uno necesita consultar con psiquiatría, con terapia ocupacional entonces siempre pedir autorización expresa con los profesionales, salvaguardar la historia clínica, salvaguarda el	

		consentimiento informado, eso creo yo en términos generales que son las consideraciones éticas a cuida y a tener presente". **SUJETO 3: "**m,m,m, como ya lo hemos ido mencionando si sería como disponer de una plataforma segura, sí una plataforma especial para no sé, para que se agenda los pacientes que se tenga programación de los horarios de consulta, que sea de fácil manejo para las personas para terapeutas, yo creo que todo eso que una plataforma me ofreciera a mí la posibilidad de resguardar la información, de hacer anotaciones, en ese aspecto de digo no, de no pecar". **SUJETO 4: "**Como te decía yo pienso que todos, la confidencialidad, el respeto de la privacidad, que uno aclare en el consentimiento informado, que uno registre la información de forma confidencial, historia clínica, sí, yo pienso que a absolutamente todos los requisitos. Tener mucho cuidado con la violación o el anonimato de los usuarios. Yo pienso que todo, uno se tiene que acoger absolutamente a todo del código ético**".** **SUJETO 5: "**La disciplina, el respeto, la tolerancia a la frustración, la adaptación al paciente, mmm, el manejo del consentimiento informado, de historia clínica, igualmente el secreto profesional, la confidencialidad, pero, en el consentimiento informado siempre decirles que así sea online uno debe tener a quien llamar en un caso de necesidad, esos son los principios éticos y legales".	

Revisión Documental

Categorías	Unidad de Análisis	Meta-análisis
Herramientas virtuales Son todos los recursos de software que se encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras (Alegsa, 2016).	**Análisis de la perspectiva del uso de las TIC de docentes y educandos en actividades académicas en la Institución educativa Colegio club de leones sede Santa Ana de la ciudad de Cúcuta (Colombia). Realizado por Wendy Yuraine Rodríguez Vera y Kelly Prassiry Velandia Bulla, en el año 2018.** "Según el Ministerio de Educación Nacional (2012) la informática constituye uno de los medios tecnológicos de mayor incidencia en la evolución de la cultura contemporánea debido a que traspone la mayor parte de las actividades humanas" (p.30). **Apropiación del uso de las TIC en los estudiantes para el proceso de enseñanza en el grado quinto del colegio Luis Gabriel castro sede gran Colombia, villa del rosario/norte de Santander (Colombia). Realizado por Angie Shakira Toloza Contreras y Erika Johanna Castillo Jaimes, en el año 2019.** "Las herramientas tecnológicas son primordiales para el ser humano, puesto que por medio de las mismas se puede tener un mejor desenvolvimiento en la construcción de su propio conocimiento" (p.6). **Manejo de tecnología e información científica en la formación universitaria, investigación realizada por Rosa Dolores Castro Tesén, en el año 2018, en Perú.**	En la revisión documental se evidencia que actualmente las personas se encuentran inmiscuidas en un contexto donde la tecnología es un factor que posee influencia en las diferentes formas de interacción social, por lo tanto, los campos y actores de la sociedad como lo menciona Castro Tesén, (2018) deben adaptar sus formas de funcionar a la era digital. Así mismo, Gardner y Davis, (2014) refieren que los Centenial viven en un mundo donde la tecnología es indispensable, constituyéndose como primordiales por lo que su manipulación no representa ninguna dificultad, ya que se

	"Actualmente los seres humanos se encuentran inmiscuidos en un contexto donde los vertiginosos avances tecnológicos y la abrumadora generación de conocimientos demandan formas diferentes de interacción en la sociedad, por lo cual diferentes actores de la sociedad deben ajustar sus medios de funcionar adaptándolos a la era digital" (p. 3). **La generación APP. Cómo los jóvenes gestionan su identidad, su privacidad y su imaginación en el mundo digital. Universidad de Los Andes, Mérida (Venezuela) realizado por Irene Paola Ramírez, en el año 2015.** "Los nacidos entre 1995 y la actualidad, los llamados generación Z, o generación App, se desenvuelven en un mundo donde la tecnología omnipresente y la vida no es normal con la ausencia de la interactividad virtual" (p. 3).	puede obtener construyendo una base de conocimientos ya sea por formación en alguna institución o por cuenta propia. Según Castro, Sánchez, y Sedeño (2014), la psicología como cualquier otra ciencia ha mantenido una relación estrecha con los avances tecnológicos, utilizado sus beneficios para mejorar sus diferentes procedimientos. La psicología clínica es el área que más se ha beneficiado de estos avances, puesto que los ha utilizado según Lasmas y Distéfano (2015) para abrir nuevas perspectivas y métodos innovadores en intervención en evaluación psicológica, prevención y tratamientos psicológicos como tal.
	Los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico. Universidad de Granada (España). Realizado por Wenceslao Peñate Castro, María José Roca Sánchez, Tasmania Sedeño, en el año 2014. "La psicología, como cualquier otra disciplina, ha mantenido una relación estrecha con los avances tecnológicos, tratando de utilizar esos avances en la mejora del desarrollo de la investigación y de sus aplicaciones prácticas" (p. 2). **Psicología y tecnología en el nuevo siglo. Realizada por Maria Cristina Lamas y María José Distéfano, en el año 2015, en pontificia Universidad Católica Argentina.** "Las TIC han incursionado en casi todos los ámbitos, incluido el de salud en general y la salud mental en particular. En la psicología clínica se han abierto importantes perspectivas y	

	formas innovadoras de intervenir en la evaluación psicológica, la prevención y los tratamientos psicológicos" (p. 4). **Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. Madrid, España. Realizada por Paloma González Pena, Ramón Torres, Victoria del Barrio y Margarita Olmedo, en el año 2017.** "El principal motivo de los psicólogos de Madrid para iniciar a prestar sus servicios por medios virtuales ha sido en gran medida por la demanda de sus consultantes y como complemento de la terapia presencial, cuando se presentaba la situación de que el paciente viajaba o se trasladaba de cuidad, dato en consonancia con lo acontecido a los psicólogos de los países pioneros en éste área, como Estados Unidos o Canadá países en los que existe un reconocimiento de que la telepsicología está en un estado emergente de desarrollo" (p. 6). Por otro lado, "aunque los honorarios sean iguales o inferiores a la consulta presencial, en ningún caso superiores, el beneficio de la terapia pudiera ser mayor, ya que el psicólogo incurre en menos gastos" (p. 7). **Una metodología para mejorar el contacto visual en telepsicoterapia a través de videoconferencias con consideraciones de distancia psicológica. Realizada por F. Grondin, A. M. Lomanowska, V. Békés & P. L. Jackson, en Canadá, en el año 2020.** "En circunstancias excepcionales, como la pandemia mundial de COVID-19, la telepsicoterapia también puede representar el único medio de continuar la terapia mientras se cumple con la	Por otro lado, aunque las TIC proporcionen ventajas a la hora de realizar intervenciones psicológicas, algunos terapeutas son reacios a brindar sus servicios profesionales por estos medios, así como lo manifiesta Grondin, Lomanowska Jackson (2020), la razón principal ha sido la Pandemia actual COVID-19, puesto que al ver que no existía posibilidad alguna de realizarse de manera presencial, reconocieron rápidamente la necesidad de utilizar los recursos tecnológicos para proporcionar servicios de salud mental, respetando la orden nacional de distanciamiento social. Aunado a planteado, Pena, Torres, Barrio y Olmedo, en el (2017), manifestaron que las

	recomendación de salud pública de distanciamiento social. En consecuencia, los terapeutas reconocieron rápidamente la necesidad de utilizar VC para proporcionar servicios de salud mental durante la pandemia y pasaron a utilizar este medio con los clientes" (p. 1).	principales razones de los psicólogos de Madrid España, para iniciar a prestar sus servicios profesionales por medios virtuales ha sido: la demanda de consultantes y como complemento de la terapia presencial cuando se presentaba la situación de que el consultante viajaba o se trasladaba de la ciudad.
Salud mental Según (OMS, 2020) "es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos".	**Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. Psicoterapia por videoconferencia: una revisión sistemática. Realizado por Autumn Backhaus, Zia Agha, Melissa L. Maglione, Andrea Repp, Bridgett Ross, and Danielle Zuest, Natalie M. Rice-Thorp y James Lohr and Steven R. Thorp. Estados Unidos, en el año 2012.** "Los resultados indican que VCP es factible, se ha utilizado en una variedad de formatos terapéuticos y con poblaciones diversas, generalmente se asocia con una buena satisfacción del usuario y tiene resultados clínicos similares a la psicoterapia tradicional cara a cara" (p. 1).	En cuanto al desempeño de la teleterapia en la salud mental, las investigaciones revisadas demuestran que esta forma de brindar terapia posee diferentes capacidades y virtudes, posicionándola como igual o más eficiente y efectiva que la atención cara cara, por lo que, una de sus capacidades más marcadas según Granados y Nieto, (2017), es la mejoría estadísticamente

	La evidencia empírica de las intervenciones de telemedicina en los trastornos mentales. Estados Unidos, realizada por Rashid L. Bashshur, Gary W. Shannon, Noura Bashshur y Peter M. Yellowlees, en el año 2016. "La evidencia empírica presentada en este artículo demuestra que la teleterapia posee la capacidad para realizar funciones como monitoreo, vigilancia, promoción de la salud mental, prevención de enfermedades mentales y programas de tratamiento biopsicosocial de manera más eficiente y tan bien o más efectivamente que la atención en persona" (p. 2). **¿Es efectiva la terapia administrada vía internet para la depresión? Una revisión sistemática. Universidad de los Andes (Colombia) Realizada por Claudia Lilina Valencia Granados y Juan Camilo Vargas Nieto en el año 2017.** "Los resultados mostraron que más del 80% de los estudios revisados reportaron mejorías estadísticamente significativas a nivel de reducción de síntomas depresivos y condiciones comórbidas. Por otro lado, diversos estudios reportaron que la terapia cognitivo conductual suministrada por internet parece producir efectos equivalentes en comparación con la terapia cognitivo conductual cara a cara" (p. 11). **Intervención psicoterapéutica online. Una revisión de la literatura. Universidad Nacional de Colombia, 2018. Realizado por Sandra Angélica González Ballén.** "Se ha mostrado que es posible realizar la psicoterapia online a través de correo electrónico, chat y videoconferencia, mostrando efectividad en los tratamientos, percepciones de satisfacción altamente positivas en los consultantes y	significativas a nivel de reducción de síntomas depresivos y condiciones comórbidas, presentando resultados clínicos similares a la terapia presencial. Así mismo las ventajas que la telerapia posee son variadas: por un lado, por medio de la tecnología se puede brindar una alta cobertura de consultantes que se encuentran en áreas remotas o con menos profesionales en la salud mental, así como las personas que poseen movilidad reducida, necesidades especiales, incluido las minorías y los adultos mayores. Por otro lado, reduce el costo de movilizarse de un lugar a otro, mejora la rápida respuesta en atención primaria, y es eficaz, (Rashid, Bashshur, Shannon,

	establecimiento de alianza terapéutica con puntuaciones iguales o incluso más altas que en la atención cara a cara" (p. 26). **La psicoterapia online ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia, realizado por Juanjo Macías y Luis Valero. Universidad de Malaga, España. Año 2018.** "La tecnología puede acercar al cliente/paciente a través de internet incluso en áreas geográficas muy dispares sin que la distancia sea una barrera para la atención psicológica" (p. 2). **Una metodología para mejorar el contacto visual en telepsicoterapia a través de videoconferencias con consideraciones de distancia psicológica. Realizada por F. Grondin, A. M. Lomanowska, V. Békés & P. L. Jackson, en Canadá, en el año 2020.** "Los profesionales pueden reunirse con clientes a través de Internet y proporcionar servicios de salud mental a quienes se encuentran en áreas remotas o en áreas con menos profesionales de la salud mental, así como a quienes tienen movilidad reducida u otras limitaciones físicas. Además, la terapia proporcionada a través de VC ahorra tiempo, viajes y otros costos para los clientes, como el cuidado de los niños o ausentarse del trabajo, y también permite a las personas buscar ayuda sin el estigma potencial de visitar un centro de salud mental. Proporcionar terapia remota también reduce el tiempo y los costos asociados para los médicos" (p. 1). No obstante "Los terapeutas a menudo informan que la CV podría afectar la relación terapéutica al obstaculizar la	Yellowlees, 2016), en tratamientos para trastornos como la depresión, ansiedad, especialmente el TCC. En contraparte, se evidencia que aunque múltiples estudios e investigaciones comprueban la efectividad y las ventajas de la teleterapia, esto no representa una razón suficiente para garantizar su completa validez, puesto que aún existen temas e inquietudes inconclusas en cuanto a las limitaciones que las mismas presentan. Entre ellas se pueden mencionar: (Grodin, Lomanowska y Jackson 2020), los terapeutas a menudo informan que la teleterapia podría afectar la relación terapéutica, obstaculizar la lectura del comportamiento no

	percepción de comportamientos no verbales como el contacto visual" (p. 2). **Una revisión sistemática de las actitudes de los proveedores hacia la salud telemental a través de videoconferencias. Estados Unidos, realizado por Samantha L. Connolly, Christopher J. Miller, Jan A. Lindsay y Mark S. Bauer, realizado en el año 2020.** "Los terapeutas a menudo informaron preocupaciones de que la terapia a distancia puede sentirse impersonal, así como podría interferir con la relación terapéutica debido a dificultades para detectar señales no verbales, como llanto o inquietud, signos de intoxicación, mantener el contacto visual. Así mismo se evidencio que las creencias de los terapeutas eran un tanto negativas, puesto que pensaban que a los pacientes no les gustaría la atención por videollamada o que el caso de los pacientes no sería apropiado para llevarlo a cabo por este tipo de medios (p.4)". "Por otro lado, también hay preocupaciones sobre la seguridad, la responsabilidad y la confidencialidad. La dificultad de realizar una evaluación exhaustiva a través del TMH-V. La falta de condiciones facilitadoras, entre ellas también se apoyó la capacitación y el apoyo técnico" (p. 5). **Los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico. Universidad de Granada (España). Realizado por Wenceslao Peñate Castro, María José Roca Sánchez, Tasmania Sedeño, en el año 2015.** "Actualmente existen múltiples investigaciones que prueban que los tratamientos online son válidos e igualan a los resultados	verbal, la pérdida en algunas ocasiones del contacto visual. Así mismo, Connolly, Christopher, Miller, Lindsay y Bauer, (2020), refieren que en su investigación encontraron evidencia de preocupaciones en cuanto a que la terapia a distancia puede llegar a sentirse impersonal, interferir en la relación terapéutica, la seguridad, y confidencialidad, falta de apoyo en capacitación y apoyo técnico. Por otro lado, también existen limitaciones en torno a que este tipo de terapia puede ser la menos adecuado para personas con capacidad cognitiva disminuida, o con nula alfabetización tecnológica, viéndose principalmente afectados los pacientes de edad avanzada

	de los tratamientos tradicionales, sin embargo, este hecho no es razón suficiente para garantizar la validez de los mismos" (p. 3).	(Brien & McNicholas, 2020).
Habilidades en el uso de las TIC Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital (Fuentes, 2019).	**Telepsiquiatría: videoconferencia en la prestación de atención psiquiátrica. Universidad de Colorado, Estados Unidos, Jay. Orilla Shore, en el año 2013.** "Ajustar la colocación de la cámara para asegurar los ángulos adecuados y la iluminación para ver mejor y ser visto por el paciente" (P. 6). **Evaluación del riesgo de suicidio entre las personas que llaman a las líneas directas de crisis: un análisis factorial confirmatorio. Estados Unidos. Realizado por Tracy K. Witte, Madelyn S. Gould, Jimmie Lou Harris Munfakh, Marjorie Kleinman, Thomas E y Joiner Jr.John Kalafat, en el año 2015**. "En situaciones que demanden una crisis, resulta bastante común que el terapeuta lleve a cabo intervenciones por teléfono o en línea. Aunque el uso del internet sea altamente desafiante para estos casos, puede no ser del todo diferente en sesiones tradicionales, trabajando con sistemas adecuados de primeros auxilios psicológicos y conociendo los servicios de emergencia y contactos de apoyo en el lugar de residencia" (P.6). **Intervenciones de crisis en el asesoramiento psicológico online. Brasil. Realizado por Juliana Amaral Medeiros da Silva, Gerson Siegmund y Juliana Bredemeier en el año 2015.** "Un servicio pionero de intervención en crisis en Israel se ha dado cuenta de que Internet podría utilizarse para ayudar a las	Teniendo en cuenta la información revisada en diferentes investigaciones a nivel nacional e internacional, se evidencia que existen medios técnicos que proporcionan una intervención psicológica eficaz, especialmente los que poseen la opción de videoconferencia, puesto que según Gentry, Lapid, Clark, Rummans, (2018), esta opción es factible y produce resultados similares al tratamiento tradicional, evidenciando una alta satisfacción de los usuarios a pesar de las dificultades técnicas. Así mismo, manifiesta Shore, (2013) para que la intervención psicológica por videoconferencia logre

	personas que atraviesan una angustia emocional grave (incluidas las crisis suicidas), proporcionando un apoyo intensivo y legítimo" (p. 11). **Tratamiento, capacitación y supervisión psicodinámicos utilizando tecnologías basadas en Internet. Realizada por Ralph Fishkin, Lana Fishkin, Ubaldo Leli y Barbara Katz. En el año 2015, en Estados Unidos.** "Afirman que el grado de comunicación a través de internet se aproxima al de la sesión en persona y consideran que, aunque existe una distancia física, la telepsicología mantiene los principios estándar del tratamiento tradicional (p.3)". **El uso de telepsiquiatría durante COVID-19 y más allá. Realizado por M O'Brien , F McNicholas, en Irlanda, en el año 2020.** "Consideraciones clínicas: La consideración inicial se refiere al nivel de familiaridad del paciente con la tecnología aplicable, y su capacidad para utilizarlo con eficacia y facilidad" (p. 6). **Práctica ética en psicología aplicada, realizado por Christopher Boyle y Nicholas Gamble, en La Universidad de Oxford, Reino Unido, en el año 2015.** "Los registros electrónicos deben almacenarse en computadoras y dispositivos sin conexión a Internet para minimizar la posibilidad de acceso no autorizado. Si esto no es posible, es esencial un cifrado seguro y protección con contraseña" (p. 5).	de alguna manera efectividad, se requiere que el terapeuta y el usuario ajusten la colocación de la cámara asegurando los ángulos adecuados, además se requiere que el sitio donde se encuentren este lo bastante iluminado y libre de ruido. Aunado a lo planteado, cuando se presenta un usuario en crisis, es factible que el psicólogo preste su atención por medio telefónico o en línea, también se puede llevar a cabo por medio de plataformas en las que sea necesario el uso del internet, siempre y cuando el terapeuta aborde al sujeto con procedimientos y sistemas de primeros auxilios psicológicos y siendo consciente de que es clave que conozca los sistemas de

	Telepsicología. Sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable. Realizado por Acero, P., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G & Rudas, M.M, en el año 2020, en Bogotá, Colombia. **APA, (2013):** "Sugiere que las competencias para la atención por telepsicología son complementarias a las competencias generales del psicólogo clínico (identificación del problema, evaluación, intervención seguimiento y comunicación de resultados) y a las competencias generales/transversales del psicólogo (ética, interculturalidad, practica basada en la evidencia y relaciones interpersonales entre otras); por tanto, la formación tradicional, incluso para los llamados nativos digitales, resulta insuficiente el marco de los servicios de telepsicología" (p. 25). "Para ejercer de manera competente y responsable, los psicólogos deben ser conscientes de los posibles problemas éticos asociados con la utilización de herramientas tecnológicas" (p.19). "Sin el debido conocimiento y consideración, el uso de las herramientas puede aumentar el potencial de violaciones éticas y daños a los usuarios" (p. 23). Adquirir las competencias: "Es importante recordar que asistir a algunos talleres, seminarios, leer artículos o escuchar seminarios web no es suficiente para prepararse para la práctica de la telepsicología. Tal capacitación puede ser importante para proporcionar el	emergencia y contactos de apoyo en el lugar donde se encuentra la persona en crisis. Igualmente, según Fishkin, Leli, Katz, (2011), se debe tener en cuenta que aunque exista una distancia física, la teleterapia mantienen los principios clínicos estándar de tratamiento tradicional. Por otro lado, antes de iniciar una intervención, Brien y McNicholas, (2020), mencionan que se debe consultar al usuario por el nivel de conocimiento que este posee sobre la tecnología que van a utilizar y su capacidad para manipularla con eficacia. Por otro lado, para salvaguardar los datos del consultante, Acero & otros, (2020), refieren que se debe almacenar los registros

	conocimiento necesario sobre la práctica competente de telepsicología, pero no ofrece oportunidades para desarrollar las habilidades requeridas para aplicar este conocimiento" (p. 24).	electrónicos en computadores y dispositivos que no posean una conexión a internet, minimizando de esta manera las posibilidades de que personas no autorizadas conozcan la información. No obstante, si no se tiene ese recurso, se debe optar por un cifrado seguro y la protección con contraseña. Para que un psicólogo labore en la modalidad de telepsicología debe poseer competencias inherentes a la praxis, según la APA, (2013), siendo complementarias a las competencias generales de un psicólogo clínico, las cuales son: identificación del problema, evaluación, intervención, seguimiento y comunicación del problema, ética, interculturalidad,

		práctica basada en la evidencia y relaciones interpersonales, entre otras. Así mismo, según Acero & otros (2020, para la obtención y capacitación en las competencias necesarias en el trabajo telepsicólogico no es suficiente asistir a talleres, seminarios o leer artículos, considerando que no ofrece las oportunidades para el desarrollo de habilidades requeridas y favorables para esta modalidad.

Triangulación

Categoría	Entrevista semiestructurada (Usuarios).	Entrevista semiestructurada (Profesionales).	Revisión Documental	Meta – Análisis
Herramientas virtuales Son todos los recursos de software que se	Los cinco participantes refieren que sí conocen que son las TIC y manifiestan que manejan este tipo de	Los cinco participantes refieren que sí conocen que son las TIC, mencionando el significado de sus siglas	En la revisión documental se evidencia que actualmente las personas se encuentran inmiscuidas en un	Existen similitudes en cuanto al "conocimiento" y la "formación" en el manejo las TIC, entre los

encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras. (Alegsa, 2016).	herramientas, además consideran que se les facilita su implementación, destacando que no han tomado ningún tipo de formación en el manejo de las mismas, siendo de esta manera la adquisición de su conocimiento de forma empírica. Los cinco participantes mencionan que sí han tomado terapia psicológica online, así mismo los sujetos 1, 2, 3, 5 concuerdan que han tomado por medio de llamadas, videollamadas o texto de la App WhatsApp, por otro lado, el sujeto 4 manifiesta que tomo las sesiones netamente por llamas de celular, ya que el internet era muy inestable, y el sujeto 3 manifiesta que aparte de tomar sesiones por medio de WhatsApp también se llevaron a	(tecnologías de la información y comunicación) y sus principales funciones; comunicarnos, informarnos, utilizados en ámbitos educativos, sociales y familiares. Siendo además, atractivos para las personas, por lo cual en la era actual su uso es eminente. Por otro lado, los cinco participantes refieren que el conocimiento, manejo y uso de estas plataformas virtuales, lo han adquirido por medio de cursos básicos, capacitaciones de la Universidad, diplomados, cursos en el SENA, capacitaciones en empresas en las cuales han laborado. Además de ello, también se menciona que han aprendido por cuenta propia, por motivación intrínseca.	contexto donde la tecnología es un factor que posee influencia en las diferentes formas de interacción social, por lo tanto, los campos y actores de la sociedad como lo menciona Castro Tesén, (2018) deben adaptar sus formas de funcionar a la era digital. Así mismo, Gardner y Davis, (2014) refieren que los Centenial viven en un mundo donde la tecnología es indispensable, constituyéndose como primordiales por lo que su manipulación no representa ninguna dificultad, ya que se puede obtener construyendo una base de conocimientos ya sea por formación en alguna institución o por cuenta propia. Según Castro, Sánchez, y Sedeño (2014), la psicología como	participantes y la literatura revisada, destacando que por el lado de los usuarios su conocimiento y formación es empírica, puesto que se les facilita aprender a manejar diferentes programas y plataformas web. Por otro lado, los profesionales también poseen facilidad en el manejo de las TIC, sin embargo, mencionan que su formación ha sido adquirida por medio de diferentes cursos, capacitaciones brindadas en el sitio donde laboran y en algunos casos de forma empírica. En relación con lo referido por los participantes y tomando en cuenta la literatura revisada, se concluye que este fácil manejo se distingue dado que en la actualidad las TIC son muy utilizadas y poseen una marcada influencia en las diferentes formas

	cabo por medio de la plataforma Zoom, ya que son las más comunes. Teniendo en cuenta las respuestas de los participantes relacionadas con el precio de las sesiones online se identifican diferentes puntos de vista, en primer lugar, el sujeto 1 y 5 manifiestan que cancelaron el mismo precio teniendo en cuenta el número de sesiones y la diferencia de los terapeutas, por otro lado, el sujeto 3 y 4 manifiestan que es un poco más económico y cuenta con más flexibilidad de pago. En este orden de ideas, con las respuestas brindadas se evidencia el impacto y uso de las TIC en la sociedad actual y su creciente utilidad en la salud mental, pues como lo menciona Ballén	Los participantes 1, 2, 4 y 5 refieren que si conocen herramientas virtuales eficaces para el uso en terapia online, las cuales manifiestan que son; Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp, Classroom, además de ello, mencionan que hay páginas especializadas de uso exclusivo para la promoción, psicoeducación, y tratamiento en telepsicología, como: Orientadores en psicología.com, Psicólogos en red. Así mismo se mencionan páginas que permiten la confidencialidad ya que son cifradas de extremo a extremo, permitiendo realizar videoconferencias 100% seguras con la última tecnología en seguridad y encriptación: Cita.io, mentavio.es, opentherapi.com, insique.com.	cualquier otra ciencia ha mantenido una relación estrecha con los avances tecnológicos, utilizado sus beneficios para mejorar sus diferentes procedimientos. La psicología clínica es el área que más se ha beneficiado de estos avances, puesto que los ha utilizado según Lasmas y Distéfano (2015) para abrir nuevas perspectivas y métodos innovadores en intervención en evaluación psicológica, prevención y tratamientos psicológicos como tal. Por otro lado, aunque las TIC proporcionen ventajas a la hora de realizar intervenciones psicológicas, algunos terapeutas son reacios a brindar sus servicios profesionales por estos medios, así como lo manifiesta Grondin, Lomanowska Jackson	de interacción en la sociedad, según Castro Tésen (2018), además Gardner y Davis (2014), refieren que en el mundo actual la tecnología es indispensable, y se constituye como primordial el saber manejar diferentes tecnologías. Con respecto a la práctica en telepsicología, los cinco profesionales en psicología clínica refieren que actualmente se encuentran brindando sus servicios terapéuticos por esta modalidad, mediante programas, plataformas y aplicaciones como videollamadas en Zoom, Meet, Skype, Microsoft Teams, chats en Messenger, videollamadas y chat en whatsApp y llamas telefónicas. Así mismo los cinco usuarios manifiestan que han

	(2018), la psicología se ha provisto de implementar las TIC en sus diferentes áreas de actuación como el social, educativo, psicométrico y clínico.	Teniendo en cuenta las respuestas de los participantes, refieren que sí, actualmente realizan terapia online, por medio de plataformas como: Zoom, videollamada por WhatsApp, Meet, Teams, Menssenger, Skype, llamadas telefónicas. A la pregunta hace cuánto tiempo utiliza estos medios virtuales para realizar terapia y cuál fue la razón que lo impulso, los participantes 1, 3 y 5 mencionan que desde que inicio el periodo de confinamiento acaecido por la Pandemia actual, lo cual obligo prácticamente el uso de virtualidad, ya que la demanda de consultantes presenciales era muy amplia y se hacía necesario seguir brindando el servicio. Por otro lado, el sujeto 2,	(2020), la razón principal ha sido la Pandemia actual COVID-19, puesto que al ver que no existía posibilidad alguna de realizarse de manera presencial, reconocieron rápidamente la necesidad de utilizar los recursos tecnológicos para proporcionar servicios de salud mental, respetando la orden nacional de distanciamiento social. Aunado a planteado, Pena, Torres, Barrio y Olmedo, en el (2017), manifestaron que las principales razones de los psicólogos de Madrid España, para iniciar a prestar sus servicios profesionales por medios virtuales ha sido: la demanda de consultantes y como complemento de la terapia presencial cuando se presentaba la	tomado el servicio de telepsicolgía, considerando la utilización de las mismas plataformas, programas y aplicaciones que mencionaron los profesionales, dado que son las más comunes. De acuerdo a las respuestas tanto de usuarios como profesionales la videoconferencia es la modalidad de atención que más utilizan para la teleterapia. En función con lo plateado, Martí y Pardo Cebrián (2019), mencionan que el uso de la videoconferencia en terapia online a través de internet es el medio que permite un mayor grado de interacción entre terapeuta y cliente. Así mismo, Grondin, Lomanowska, V. Békés, & PL Jackson, (2020), resaltan las ventajas de la videoconferencia en telepsicología, mencionando

		menciona que hace aproximadamente un año empezó a brindar el servicio por este tipo de medios, y la razón por la cual inicio fue por las dificultades de cercanía y ubicación geográfica. El sujeto 4 menciona que, desde diciembre del 2019, y la principal razón fue por la insistencia de sus pacientes que no se encontraban en la misma ciudad. En el caso de realizar tanto terapia presencial como online, los cinco participantes responden que se aplica la misma tarifa, ya que el servicio se brinda con la misma calidad, el tiempo que se destina es el mismo, el trabajo es igual; se prepara igualmente la sesión, hay que hacer el análisis de cada caso, lo único que cambia es el aspecto de estar físicamente en un lugar.	situación de que el consultante viajaba o se trasladaba de la ciudad.	principalmente que se ha demostrado que esta modalidad produce resultados terapéuticos similares a los de la intervención presencial, comparable para trastornos como la depresión, ansiedad y estrés postraumático, por otro lado, se ha encontrado que la relación terapéutica por esta modalidad es tan fuerte como la presencial. En este orden de ideas, según Martí y Pardo Cebrián (2019), los primeros servicios en atención psicológica a distancia se realizaron en el año 1995 y desde entonces su expansión va en aumento abriendo posibilidades para la comunicación eficaz. Ante este panorama y destacando sus ventajas de movilidad, ahorro de tiempo en viajes y todo lo que implica

		Además de ello, el sujeto 4, menciona que la tarifa es la misma puesto que no utiliza ninguna plataforma virtual que sea paga y si fuera el caso, la tarifa si aumentaría. A lo que refiere a la duración de la terapia, los sujetos 1, 4 y 5, mencionan que sí tiene la misma duración que en el caso presencial, aproximadamente entre 45mn a 1 hora, exceptuando momentos de crisis, ya que la atención se extendería un poco más, al igual que si se hiciera presencial. El sujeto 2, menciona que depende del tipo de usuario, ya que si se atiende a un niño el tiempo de duración sería menos, no obstante, refiere que sí, normalmente dura lo mismo que una presencial. El sujeto 3, menciona que no, el		desplazarse de un lugar a otro, los autores Pena, Torres, Barrio y Olmedo (2017) manifiestan que las principales razones de los psicólogos para iniciar a prestar sus servicios profesionales por medios virtuales ha sido por: la demanda de consultantes y como complemento de la terapia presencial cuando se presenta la situación de que el consultante viaja o se traslada de la ciudad. Sin embargo, Grondin, Lomanowska, V. Békés, & PL Jackson, (2020), manifiestan que aunque las TIC proporcionan beneficios a la hora de realizar intervenciones psicológicas, algunos terapeutas son muy reacios a utilizar estos recursos puesto que existe preocupación por la eficacia de la mismas, por lo cual la principal razón que impulso a

		tiempo no es el mismo, puesto que en terapia virtual se pueden presentar problemas en la conexión los cuales hacen que se pierda un poco de tiempo, demandando así que la sesión se extienda un poco. Por otro lado, los cinco profesionales no utilizan mucho las redes sociales para promocionarse, ya que los consultantes que acceden a la terapia son muchas veces los mismos que lo hacían de manera presencial. Adicional a ello, el sujeto 2 manifiesta que utiliza Facebook, Instagram y estados de WhatsApp. En este orden de ideas, las TIC en el momento actual han adquirido un papel activo en la sociedad, incluyendo el área de la salud mental, sin embargo, este recurso no es tan		muchos profesionales a optar por esta modalidad fue la Pandemia actual COVID-19, dado que al percatarse que no existía posibilidad alguna de realizarse de manera presencial reconocieron rápidamente la necesidad de utilizar los recursos tecnológicos con el fin de proporcionar servicios en salud mental, respetando la orden nacional de distanciamiento social. En consonancia con lo planteado, los profesionales 2 y 4, manifiestan que aproximadamente desde el año 2019 empezaron a brindar sus servicios terapéuticos utilizando las TIC, y una de las razones que impulso su uso fue por dificultades de ubicación geográfica y cambios de ciudad. Por otro lado, los profesionales 1, 3 y 5

		utilizado por los profesionales de la salud mental, por lo cual según GrondinÉcole, AM Lomanowska, V.Békés, & PL Jackson, (2020) la pandemia COVID-19, fue una gran impulsadora de esta modalidad, considerando que es el único medio para continuar procesos de terapia cumpliendo con las recomendaciones de distanciamiento social.		refirieron que el confinamiento acaecido por la pandemia actual COVID-19, fue lo que priorizo e hizo necesario el uso de la telepsicología, considerando que era el único medio por el cual se podía dar seguimiento a los procesos terapéuticos, puesto que la demanda de consultantes presenciales era muy amplia y debían seguir con el proceso. De igual forma, los cinco profesionales refieren que el proceso no cambio en cuanto a su duración y precio, entendiendo que el proceso terapéutico, el tiempo y esfuerzo que requiere la preparación de las sesiones es el mismo que en la presencialidad exceptuando el aspecto de estar físicamente en el mismo lugar.

Salud mental Según (OMS, 2020) "es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos".	En relación a la efectividad del tratamiento online, los sujetos 1, 2,3 y 5, manifiestan que, si es efectivo y que en sus casos le ha funcionado la terapia online, aunque deben hacerse algunas mejoras. Por otro lado, el sujeto 4 manifiesta que en su caso personal no funciono y no lo considera efectivo ya que considera que es necesaria la interacción presencial con el terapeuta. En cuanto a las ventajas de la terapia online, los cinco participantes refieren que una de ellas es la ubicación geográfica ya que pueden acceder al psicólogo con el cual se sientan cómodos desde cualquier lugar (países, ciudades, pueblos, veredas), además de ello, también se encuentran ventajas en cuanto al	En relación a la efectividad del tratamiento online, se ponen de manifiesto dos puntos de vista, en primer lugar, los sujetos 1, 2, 4 y 5 exponen que, si es efectivo el tratamiento online, teniendo en cuenta la disposición y motivación del paciente, además de ello, hay personas que prefieren el tratamiento online que el presencial, variando mucho en la problemática del consultante, así mismo los temas que más se facilita hablar por este medio son los relacionados con la sexualidad. En segundo lugar, el sujeto 3 considera no es efectivo, puesto que este tipo de medios no proporcionan la riqueza que brinda uno presencial. Así mismo, los cinco participantes mencionan	En cuanto al desempeño de la teleterapia en la salud mental, las investigaciones revisadas demuestran que esta forma de brindar terapia posee diferentes capacidades y virtudes, posicionándola como igual o más eficiente y efectiva que la atención cara cara, por lo que, una de sus capacidades más marcadas según Granados y Nieto, (2017), es la mejoría estadísticamente significativas a nivel de reducción de síntomas depresivos y condiciones comórbidas, presentando resultados clínicos similares a la terapia presencial. Así mismo las ventajas que la telerapia posee son variadas: por un lado, por medio de la tecnología se puede brindar una alta cobertura de	Con relación al desempeño de la teleterapia en salud mental, se encuentran semejanzas en cuanto a las respuestas brindadas por los participantes y la revisión de diferentes investigaciones, por lo cual se desprenden los criterios de ventajas, limitaciones y efectividad de la telepsicología. Aunado a lo planteado, los cinco profesionales y usuarios entrevistados concuerdan en que las principales ventajas de la terapia online están relacionadas con la ubicación geográfica; por parte de los usuarios manifiestan que pueden consultar con el psicólogo que más se sientan cómodos desde cualquier lugar, también el ahorro de tiempo en desplazamiento, de dinero en trasporte y por parte de los profesionales ahorro del

	costo, la disponibilidad del tiempo, y aspectos de ahorro del transporte y desplazamiento. Teniendo en cuenta las respuestas de los cinco participantes, existen diferentes limitaciones, entre ellas: la pérdida del lenguaje no verbal, los ademanes, el tono de voz, la perdida de la lectura emocional, la alianza terapéutica, además de aspectos relacionados con el medio por el cual se ofrece la terapia; la accesibilidad de las herramientas virtuales, la conectividad a internet, los fallos de la luz eléctrica, así como el espacio donde se realiza la terapia (casa, no hay privacidad) manifiesta el sujeto 5 los aspectos que pueden limitar el proceso. Según las respuestas de los participantes 1, 2, y 4	que existen ventajas muy oportunas en el tratamiento online, los cuales son: Ahorro de dinero en cuanto al pago de un consultorio, cuidar la salud de las dos partes, teniendo en cuenta la pandemia actual, la puntualidad, organización y flexibilidad del tiempo y los horarios, ahorro de desplazamiento físico. En contraparte los cinco participantes mencionan que las intervenciones online sí presentan limitaciones, las cuales son: el trabajo con los niños y adolescentes, es mucho más factible manejarlo presencialmente, la disminución de la expresión emocional, la pérdida del lenguaje no verbal y del contacto visual, los cortes en la conexión y problemas en las plataformas utilizadas, el espacio	consultantes que se encuentran en áreas remotas o con menos profesionales en la salud mental, así como las personas que poseen movilidad reducida, necesidades especiales, incluido las minorías y los adultos mayores. Por otro lado, reduce el costo de movilizarse de un lugar a otro, mejora la rápida respuesta en atención primaria, y es eficaz, (Rashid, Bashshur, Shannon, Yellowlees, 2016), en tratamientos para trastornos como la depresión, ansiedad, especialmente el TCC. En contraparte, se evidencia que aunque múltiples estudios e investigaciones comprueban la efectividad y las ventajas de la teleterapia, esto no representa una razón suficiente para	pago de un consultorio. Así como la organización y flexibilidad del tiempo en cuanto a los horarios de consulta. En consonancia con las respuestas de los participantes, Grondin, Lomanowska, V. Békes, & Jackson (2020), Macías & Valero (2018), señalan que las principales ventajas de la psicología obedecen principalmente a temas de ubicación geográfica, considerando que la tecnología puede acercar a paciente y psicólogo incluso en áreas remotas donde los profesionales en salud mental son escasos, además del ahorro del tiempo, viajes y costos relacionados con la movilización, así como la posibilidad disminuir el estigma de visitar un centro de salud mental. Al respecto, Acero (2020), resalta la

	no se presentó ninguna dificultad con la plataforma utilizada para la comunicación con el psicólogo, por otro lado, el sujeto 3 manifiesta que Zoom ha sido la plataforma que más ha dificultado su comunicación con el psicólogo, puesto que hay mucha interferencia en la conexión, muchos cortes de comunicación, igualmente el sujeto 5 concuerda con la dificultad en la conectividad y adicionalmente menciona la importancia del espacio donde se realiza la intervención. En consonancia con las respuestas se plantea que los participantes encuentran efectivo el tratamiento online, destacando que existen ventajas y desventajas inherentes a su uso. A su vez, Perez, Martín (2018) refieren que a	terapéutico se ve distorsionado, las interrupciones externas en el escenario o lugar donde se encuentra el paciente y la vulnerabilidad de las plataformas para salvaguardar los datos de los consultantes. Por otro lado, los mismos mencionan que no se les ha dificultado ninguna plataforma para la gestión de la terapia, ya que no tienen ninguna dificultad para entender el funcionamiento de la plataforma como tal, sin embargo, se tiene en cuenta que la conectividad y la velocidad del internet, la hora y el clima si afecta un poco el desarrollo de la intervención, perdiendo de esta manera tiempo en la reconexión, por tanto, el sujeto 4, manifiesta que por llamada telefónica no se presentan estas	garantizar su completa validez, puesto que aún existen temas e inquietudes inconclusas en cuanto a las limitaciones que las mismas presentan. Entre ellas se pueden mencionar: (Grodin, Lomanowska y Jackson 2020), los terapeutas a menudo informan que la teleterapia podría afectar la relación terapéutica, obstaculizar la lectura del comportamiento no verbal, la pérdida en algunas ocasiones del contacto visual. Así mismo, Connolly, Christopher, Miller, Lindsay y Bauer, (2020), refieren que en su investigación encontraron evidencia de preocupaciones en cuanto a que la terapia a distancia puede llegar a sentirse impersonal, interferir en la relación terapéutica, la seguridad, y confidencialidad, falta de apoyo en	naturaleza siempre activa del internet lo cual representa una ventaja, pues los pacientes pueden recibir asistencia psicológica más rápidamente y en cualquier momento del día, permitiendo de esta manera el acceso a un grupo mayor de terapeutas tanto a nivel nacional como internacional. Algunas de las limitaciones manifestadas por los participantes tanto usuarios como profesionales corresponden a la pérdida de la lectura del lenguaje no verbal, del contacto visual en algunos casos, de la disminución de la expresión y lectura emocional. Los usuarios hacen hincapié en la reducción de la alianza terapéutica y algunos profesionales refieren

	pesar de la efectividad y los prometedores resultados de la teleterapia, su utilización en la práctica habitual no se condice con estos buenos efectos y por ende se necesita más investigación.	aprietos. Así mismo el sujeto 1, señala que la plataforma Teams se le ha dificultado, ya que posee muchos cortes en la conexión. En este sentido, se comprende la efectividad de la teleterapia y se resalta lo descrito por Martí & Pardo Cebrián, (2019) no es posible establecer una intervención en telepsicología libre de limitaciones y vulnerabilidades, sin embargo, las potenciales ventajas y oportunidades de llevar la psicología a lugares donde su acceso es limitado, muestran que no se pueden descartar en totalidad su aplicación y adicional abre apertura a la investigación y formación profesional en el campo.	capacitación y apoyo técnico. Por otro lado, también existen limitaciones en torno a que este tipo de terapia puede ser la menos adecuado para personas con capacidad cognitiva disminuida, o con nula alfabetización tecnológica, viéndose principalmente afectados los pacientes de edad avanzada (Brien & McNicholas, 2020).	que en niños y adolescentes es más factible el trabajo presencial. También se mencionan limitaciones en cuanto al espacio terapéutico puesto que la sesión no se lleva a cabo en un consultorio como tal, en el caso de los usuarios, lo cual abre la posibilidad de interrupciones externas limitando la privacidad, así como la confianza de contar temas delicados. Por otro lado, se manifiestan limitaciones en cuanto a la plataforma utilizada; cortes y fallos de la conexión, vulnerabilidad para salvaguardar la información y fallos en la energía eléctrica. Por su parte, los autores Grondin, Lomanowska y Jackson, (2020) concuerdan con los participantes en cuanto a que la teleterapia podría afectar la relación terapéutica, obstaculizar

				la lectura del comportamiento no verbal, la pérdida en algunas ocasiones del contacto visual. Así mismo, según Connolly, Christopher, Miller, Lindsay y Bauer, (2020) en su investigación los terapeutas mencionaban preocupaciones en cuanto a que la terapia a distancia puede llegar a sentirse impersonal, interferir en la relación terapéutica, la seguridad, y confidencialidad representan una dificultad, la falta de apoyo en capacitación y apoyo técnico. Por otro lado, este tipo de terapia puede ser la menos adecuada para personas con capacidad cognitiva disminuida, o con nula alfabetización tecnológica, viéndose principalmente afectados los pacientes de edad avanzada. En este orden de ideas y de acuerdo a las ventajas y

				limitaciones señaladas por los participantes y revisadas en diferentes investigaciones se puede concluir que en el momento actual no es posible realizar una intervención en telepsicología libre de vulnerabilidades, sin embargo, las potenciales ventajas terapéuticas son tan importantes que no se pueden descartar del todo las intervenciones a distancia (Marttí & Pardo Cebrián, 2019). Es por ello, que a continuación se revisa su efectividad. En cuanto al criterio de efectividad los profesionales 1, 2, 4 y 5 refieren que la terapia por medio de las TIC sí es efectivo, resaltando que hay pacientes que prefieren el tratamiento online por encima del tradicional, dependiendo de la problemática del consultante, así mismo

				se mencionan que los temas que más se facilita hablar por este medio son los relacionados con la sexualidad. Por otro lado, el terapeuta 4 manifiesta que no es efectivo, considerando que no brinda la misma riqueza que una intervención presencial. Por su parte, los usuarios 1, 2, 3 y 5 manifiestan que sí es efectiva la intervención mediada por la telepsicología, dado que las veces que han recibido tratamiento por esta modalidad les ha ayudado en la mejora de la problemática consultada. En contraparte el usuario 4 menciona que no es efectivo ya que considera que es muy necesaria la interacción presencial con el terapeuta para establecer relación con el mismo.

				En consonancia con las respuestas de los participantes, Granados y Nieto (2017), demuestran que esta forma de brindar terapia posee diferentes capacidades y virtudes, posicionándola como igual o más eficiente y efectiva que la atención cara cara, por lo que, una de las capacidades más marcadas es la mejoría estadísticamente significativa a nivel de reducción de síntomas depresivos y condiciones comórbidas, presentando resultados clínicos similares a la presencial. Esta apreciación es compartida por Ballén (2018), la cual menciona que se ha demostrado en diferentes investigaciones la posibilidad de realizar psicoterapia online a través de métodos de comunicación digital (chat, correo electrónico,

				videoconferencia) con una alta efectividad en el tratamiento psicológico, igual o superior a la atención tradicional. Cabe considerar, por otra parte, los autores Álvarez & Fernández Álvarez (2021), refieren que, aunque muchos terapeutas pueden preferir utilizar la modalidad de telepsicología para tratar problemas leves en los cuales esta intervención es eficaz, las posibilidades que brinda la terapia presencial parecen ser superiores por lo que su práctica no debe ser totalmente suplantada.
Habilidades en el uso de las TIC Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y	Los sujetos 1, 2 y 5 de los participantes refieren que sí se sienten seguros a la hora de suministrar información personal, resaltando que conocían a sus terapeutas por lo cual ya habían llevado a cabo un proceso de forma presencial	En relación a los conocimientos de técnicos disponibles y eficaces para el uso en terapia, los participantes 1, 3 y 5 mencionan no conocer ningún medio eficaz, por otro lado, el sujeto 2, menciona que sí, actualmente se están	Teniendo en cuenta la información revisada en diferentes investigaciones a nivel nacional e internacional, se evidencia que existen medios técnicos que proporcionan una intervención psicológica eficaz, especialmente los	Con respecto a la categoría habilidades técnicas en el uso de las TIC, se hace un análisis desde sus dos subcategorías; Habilidades técnicas y Competencias personales y profesionales. Por lo

conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital. (Fuentes, 2019)	permitiendo establecer confianza con el mismo. Por otro lado, los sujeto 3 y 4 manifiestan que no se sienten seguros puesto que el terapeuta no se encuentra en un ambiente de oficina por lo tanto no sienten la comodidad de hablar temas importantes y delicados considerando que pueden haber distractores que disminuyan la confianza y espontaneidad tanto en el espacio del terapeuta como en el del consultante. Los participantes 1,2 y 5 consideran que se cumplen con las condiciones óptimas para llevar a cabo la intervención, sin embargo, se apunta que se podrían hacer mejoras. Los sujetos 3 y 4 manifiestan que no se cumplen, en menor medida, ya que se debe tener en cuenta el tipo de	utilizando para la intervención Meet, Microsoft Teams, Zoom, así mismo el sujeto 4, manifiesta que conoce plataformas efectivas que son cifradas y que permiten el almacenamiento de la historia clínica en una nube cifrada, no obstante, estas plataformas no son gratuitas. Por lo tanto, los cinco participantes emplean plataformas gratuitas, y para salvaguardar los datos de los consultantes emplean carpetas, archivos especializados de historias clínicas, discos duros, debidamente archivada de acuerdo a lo que exige el ministerio de salud. Por otro lado, el sujeto 3 manifiesta que no se está utilizando nada para salvaguardar los datos del consultante siendo este uno de las	que poseen la opción de videoconferencia, puesto que según Gentry, Lapid, Clark, Rummans, (2018), esta opción es factible y produce resultados similares al tratamiento tradicional, evidenciando una alta satisfacción de los usuarios a pesar de las dificultades técnicas. Así mismo, manifiesta Shore, (2013) para que la intervención psicológica por videoconferencia logre de alguna manera efectividad, se requiere que el terapeuta y el usuario ajusten la colocación de la cámara asegurando los ángulos adecuados, además se requiere que el sitio donde se encuentren este lo bastante iluminado y libre de ruido. Aunado a lo planteado, cuando se presenta un usuario en crisis, es	cual, a continuación, se inicia exponiendo los recursos técnicos utilizados por los profesionales para salvaguardar los datos e información del consultante. En secuencia, se presentan dos vistos de vista, por un lado, los profesionales 1, 2, 4 y 5 manifiestan que para salvaguardar la información brindada por los consultantes emplean carpetas, archivos especializados, discos duros teniendo en cuenta lo que exige el ministerio de salud. Por su parte los usuarios 1, 2 y 5 refieren que se sienten seguros a la hora de suministrar información personal por medio virtual, pues señalan que habían tenido contacto previo con el terapeuta de forma presencial, por otra parte, los usuarios 3 y 4 mencionan que

	plataforma que se utiliza y también el ambiente donde se encuentra el paciente, considerando que puede haber distractores que no benefician el óptimo desarrollo de la terapia. En relación a los distractores en la terapia online, los sujetos 1, 4 y 5 manifestaron que sí, hay distractores, pero por parte de ellos, en el lugar donde se encontraban realizando las sesiones no era el adecuado, manifestando que en esto tiempos de pandemia todos están en casa y casi no hay privacidad para hablar y es un aspecto que limita la comunicación y la sinceridad de decir todo lo que tienen que decir, por otro lado el sujeto 3 manifiesta que sí hay distractores y que es por parte y parte es decir, del psicólogo y del usuario, teniendo en	principales preocupaciones de la teleterapia. En cuanto a los aspectos que tienen en cuenta los cinco profesionales para acondicionar el espacio terapéutico encontramos: el fondo, es decir que haya colores neutros, donde no se presenten distractores, como cuadros, pinturas y demás. También se tiene en cuenta que el espacio esté libre de ruido, de interrupciones, fomentando la privacidad. Así mismo la luz, que el lugar este lo bastante iluminado para poder visualizar el rostro. Por otro lado, el sujeto 4, menciona aspectos a la hora de acomodar la cámara que este a la altura y se pueda visualizar claramente el rostro, y así mismo la calidad del sonido.	factible que el psicólogo preste su atención por medio telefónico o en línea, también se puede llevar a cabo por medio de plataformas en las que sea necesario el uso del internet, siempre y cuando el terapeuta aborde al sujeto con procedimientos y sistemas de primeros auxilios psicológicos y siendo consciente de que es clave que conozca los sistemas de emergencia y contactos de apoyo en el lugar donde se encuentra la persona en crisis. Igualmente, según Fishkin, Leli, Katz, (2011), se debe tener en cuenta que aunque exista una distancia física, la teleterapia mantienen los principios clínicos estándar de tratamiento tradicional. Por otro lado, antes de iniciar una intervención, Brien y McNicholas,	sienten inseguridad considerando que el ambiente donde se encuentra él y el terapeuta no es seguro, y con base en lo mencionado se está expuesto a posibles interferencias que limitan la exposición de temas importantes por parte del paciente. Boyle y Gamble (2014) refieren que, para salvaguardar los datos del consultante, se debe almacenar los registros electrónicos en computadores y dispositivos que no posean una conexión a internet, minimizando de esta manera las posibilidades de que personas no autorizadas conozcan la información. No obstante, si no se tiene ese recurso, se debe optar por un cifrado

	cuenta en el medio donde cada uno se encuentre. El sujeto 2 menciona que no se presenta ningún tipo de distractor. Los cinco participantes sí acondicionan el espacio para tomar las sesiones, teniendo en cuenta aspectos como el silencio, que no hayan más personas, la tranquilidad y la buena conectividad a internet, sin embargo, manifiestan que a veces se presentan distractores. A lo que refiere a los problemas en la velocidad de la conexión o cortes en la comunicación, los participantes 1, 2, 3 y 5 llevaron a cabo su proceso por medio de plataformas que requerían internet manifestaron que si hubo problemas en la	Los conocimientos técnicos necesarios para la telepsicología que consideran los cinco participantes son: Un correcto manejo del sistema y herramientas informáticas, lo más básico en uso de computador, las conexiones a plataformas interactivas y el manejo de las TIC como tal. Adicional a ello, el sujeto 4, manifiesta que también se debe tener en cuenta el aspecto inherente a la profesión, ya que es básico que el profesional este en constante actualización. Así mismo se menciona que el protocolo clínico básico para la terapia online es prácticamente el mismo que en presencial: el consentimiento informado, el motivo de consulta, la voluntad del paciente de tomar sesión,	(2020), mencionan que se debe consultar al usuario por el nivel de conocimiento que este posee sobre la tecnología que van a utilizar y su capacidad para manipularla con eficacia. Por otro lado, para salvaguardar los datos del consultante, Acero & otros, (2020), refieren que se debe almacenar los registros electrónicos en computadores y dispositivos que no posean una conexión a internet, minimizando de esta manera las posibilidades de que personas no autorizadas conozcan la información. No obstante, si no se tiene ese recurso, se debe optar por un cifrado seguro y la protección con contraseña. Para que un psicólogo labore en la modalidad de telepsicología debe poseer competencias	seguro y la protección con contraseña. En este sentido, y de acuerdo a la preocupación expuesta por los usurario 3 y 4, también se debe tener en cuenta aspectos de interferencia externa ambiental en el espacio de atención que pueden influir de alguna manera en la confidencialidad de la información, por lo cual se hace necesario acondicionar el espacio terapéutico (psicólogo y usuario), es por ello que los cinco usuarios entrevistados manifiestan que el espacio donde toman las sesiones de teleterapia deben estar libres de ruido, poseer buena conectividad a internet. Cabe considerar, por otra parte las respuestas de los cinco profesionales, resaltando que para el acondicionamiento del

	velocidad de conexión a internet, o inconvenientes en la misma plataforma (lenta, pausada, rápido), por lo cual el terapeuta los volvía a llamar o creaba otra sala, esperaba un momento en el caso de Zoom para volverse a conectar, o en el caso de sujeto 5 se aplazaba la sesión. En el caso del sujeto 4 no tuvo problemas porque las sesiones se realizaron por llamada telefónica. En el caso de la firma del sentimiento informado los participantes 1, 2 y 3 manifiestan que no firmaron un consentimiento informado como tal porque ya traían un proceso en el cual se había firmado. El sujeto 4 manifiesta que nunca le hicieron firmar algún consentimiento. El sujeto 5 manifiesta que no tuvo ningún	que el paciente esté en condiciones aptas. Y aspectos relacionados con la privacidad, no grabar las sesiones, a menos que se concuerde con el usuario, utilizar plataformas confiables y seguras. En el transcurso de las sesiones los cinco participantes responden que sí se han presentado cortes en la velocidad de la conexión, dificultades en la comunicación, resolviendo este tipo de inconvenientes esperando que mejore la conexión, comunicándose por llamada telefónica o por otro medio, abriendo otra sala de ingreso, buscando la comunicación de la manera más rápida. El sujeto 1 manifiesta que cuando ninguna de las alternativas funciona se opta por reprogramar. Por otro lado, el sujeto 4	inherentes a la praxis, según la APA, (2013), siendo complementarias a las competencias generales de un psicólogo clínico, las cuales son: identificación del problema, evaluación, intervención, seguimiento y comunicación del problema, ética, interculturalidad, práctica basada en la evidencia y relaciones interpersonales, entre otras. Así mismo, según Acero & otros (2020, para la obtención y capacitación en las competencias necesarias en el trabajo telepsicólogico no es suficiente asistir a talleres, seminarios o leer artículos, considerando que no ofrece las oportunidades para el desarrollo de habilidades requeridas y favorables para esta modalidad.	espacio terapéutico se tiene en cuenta el fondo de la pared, es decir que no hayan distractores o elementos llamativos que se roben la atención del paciente, además concuerdan con que el espacio se encuentre libre de ruido y bastante iluminado. El profesional 4, hace hincapié en aspectos relacionados con la acomodación de la cámara, anotando que se debe ubicar donde se pueda visualizar claramente el rostro del paciente, así como tener en cuenta la calidad del sonido. En función de lo planteado, Shore (2013) menciona algunos aspectos técnicos en cuanto al acondicionamiento del lugar terapéutico, considerando que la efectividad del tratamiento se ve

	inconveniente ya que tenía la firma escaneada. En el caso de las condiciones que se tuvieron en cuenta para elegir la herramienta por la cual se llevarían a cabo la sesiones, los sujetos 1, 3,4 y 5 manifiestan que fueron los terapeutas los que eligieron las plataformas, por lo cual les enviaban los links, o les avisaban que los iban a llamar y ya, los usuarios se adaptaban. En el caso del sujeto 2, refiere que el medio lo eligieron entre los dos, teniendo en cuenta el que más se les facilitara. A lo que se refiere a si se sienten cómodos con el servicio de telepsicología los participantes 1, 2 y 5 refieren que sí se sintieron cómodos y en el caso de ellos funciono la intervención, sin	menciona que nunca se debe dejar inconclusa la sesión o algún tema, y cuando las plataformas no funcionan, se recurre a llamar al contacto de referencia que proporciona el usuario en caso de haber dificultades. Con respecto a la pregunta relacionada si los participantes han atendido a alguna persona con algún ataque de pánico o brote psicótico, el sujeto 2 y 5 mencionan no haber atendido a ninguno, manifestando que esa es una de las limitaciones que posee la terapia online, puesto que es muy difícil atender este tipo de problemáticas por medios virtuales, siendo importante si se llegase a presentar remitir el paciente o buscar ayuda con su vínculo más cercano, por otro lado los sujetos 1, 3		influenciada por criterios del espacio del terapeuta y el paciente, concordando con lo mencionado por los participantes entrevistados, se requiere que el sitio donde se lleve a cabo la intervención se encuentre lo bastante iluminado y libre de ruido e interrupciones por parte de terceros. Así mismo Grondin, Lomanowska y Jackson, (2020) hacen mención del ajuste de la colocación de la cámara asegurando el ángulo de la mirada y el contacto visual, por medio de un procedimiento simple el cual consiste en disminuir el ángulo de la mirada hasta aproximadamente 2,5°. Por otro lado, los cinco profesionales entrevistados manifiestan algunos conocimientos técnicos

	embargo, manifiestan que prefieren la presencialidad, aunque que la virtualidad es un medio que proporciona soluciones cuando la presencialidad es imposible. El sujeto 3, manifiesta que por momentos se sentía cómoda y por lo tanto prefiere la presencialidad, ya que es más cómodo estar en un espacio donde sea netamente para la terapia, como un consultorio. Por otro lado, el sujeto 4, manifiesta que no se sintió cómodo, teniendo en cuenta que las sesiones se llevaron a cabo por llamada telefónica, por lo cual limitaba mucho la efectividad de la intervención. En función de lo plateado por los participantes, Ballén (2018), manifiesta que	y 4, refieren que sí han atendido a personas con ataque de pánico, pero no con brote psicótico, resaltando que el trabajo es complicado, sin embargo, han tratado de hacer acompañamiento por medio telefónico, puesto que el sujeto 4 considera que por videollamada no es tan conveniente, además de ello se trata de que el usuario atenué los síntomas. Los cinco participantes manifiestan que no han presentado ninguna dificultad a la hora de los usuarios firmar el consentimiento informado, puesto que se les explica muy bien como es el procedimiento. No obstante, el sujeto 1 menciona que existen dificultades con referencia al grado de escolaridad y edad del usuario, que él no sepa		necesarios para brindar atención psicológica por medio online, como lo son; manejo del sistema o plataforma utilizada, tener conocimiento básico de la manipulación de computadores y el manejo de las TIC como tal. Con relación a lo expuesto, Ballén (2018), plantea que es necesario la realización de entrenamiento a los profesionales que pretenden hacer uso de la telepsicología, definiendo algunos requisitos técnicos necesarios para la praxis. Primero, es indispensable que el terapeuta conozca el medio de atención a implementar, segundo: tener una buena percepción y actitud con respecto al desarrollo de la psicoterapia por medios virtuales y tercero: es recomendable tener optimo

	es posible realizar terapia online a través de modalidades como correo electrónico, chat y videoconferencia, considerando que las mismas han mostrado gran efectividad, con puntuaciones iguales o incluso más altas que en la atención tradicional.	manejar las herramientas virtuales, por lo que señala que se resuelve buscando otro tipo de alternativas, como la de la huella digital, o del familiar que lo acompaña, que sea la persona que se haga cargo de la persona que no puede firmar. De igual forma, los participantes refieren que antes de iniciar el proceso terapéutico le preguntan a sus usuarios si tienen los conocimientos para manejar la plataforma y cuál es la más que se le facilita, presentándole alternativas, además de ello, algunos pacientes que tienen dificultades se le pide a alguna persona allegada para hacer el contacto inicial, normalmente esto ocurre según lo refiere el sujeto 1, con adultos mayores, con niños y con personas que no tienen		conocimiento sobre el funcionamiento de los equipos tecnológicos que se encuentran implicados en la teleterapia como lo son micrófonos, equipos de video, configuración básica de redes. En este orden de ideas, es conveniente apuntar la necesidad de la formación y entrenamiento de los profesionales en salud mental, para de esta manera contrarrestar las limitaciones y concepciones sesgadas de la terapia por internet. De acuerdo a lo expuesto, Acero (2020) menciona que actualmente en Colombia no existen programas de formación especializados en preparar a los psicólogos para ofertar sus servicios por medios virtuales, de igual forma en la revisión documental

		coordinación en su pensamiento. Por otro lado, según los cinco participantes, las competencias de un psicólogo para trabajar en telepsicología prácticamente son las mismas que en la presencialidad: Respeto, empatía, rapport, compromiso, responsabilidad, escucha, atención sostenida, flexibilidad y adaptabilidad al entender el espacio en el que se encuentra el paciente no es lo mismo como si fuera presencial, la constante capacitación en lo que está haciendo, ética. El sujeto 4 manifiesta que finalmente el código ético sigue siendo el mismo online o presencial. Por otro lado, el sujeto 2 y 3 señalan una habilidad o competencia súper clave en la terapia online y es		realizada por Ballén (2018), se evidencia que en las investigaciones revisadas no se reportaron los requisitos necesarios que deben poseer los terapeutas para desarrollar atención en telepsicología. Sin embargo, los cinco profesionales entrevistados consideran que las competencias necesarias para el trabajo en telepsicología son prácticamente las mismas que se tiene en cuenta en la presencialidad como lo es el respeto, la empatía, rapport, compromiso, responsabilidad, escucha activa, atención sostenida, flexibilidad y adaptabilidad al entender que el espacio en el que se encuentra el paciente no es el mismo que en consulta presencial, por otro lado, los profesionales 2 y 3 señalan que la creatividad y el ingenio

		creatividad, el ingenio para proponer las tareas terapéuticas ajustándolas a la presentación por medio de una pantalla. Así mismo los participantes mencionan que para que un psicólogo desarrolle estas competencias, debe capacitarse, estarse actualizando, realizando cursos, diplomados, adquiriendo conocimiento, igualmente mencionan el valor de la experiencia y el entrenamiento. En consonancia con lo anterior los cinco participantes refieren que los principios éticos, legales y deontológicos para el trabajo en telepsicología son absolutamente los mismos del código ético: la discreción, la competencia del profesional, la confidencialidad, el		para establecer tareas terapéuticas en terapia online es una competencia clave. En esta perspectiva, la APA, 2013 define algunas competencias inherentes a la praxis del profesional que labore en el área de la telepsicología, considerando que son complementarias a las competencias generales del psicólogo clínico, las cuales son: identificación del problema, evaluación, intervención, seguimiento y comunicación del problema, ética, interculturalidad, práctica basada en la evidencia y relaciones interpersonales, entre otras. Por ende, en la subcategoría de competencias para sufragar los problemas que suelen presentarse

		respeto de la privacidad, que se aclare en el consentimiento informado la prestación del servicio, sus alcances, la historia clínica. Así mismo, el sujeto 3, manifiesta que es indispensable disponer de una plataforma segura para resguardar los datos del consultante, y así proteger la confidencialidad, el sujeto 5 menciona la tolerancia a la frustración, adaptabilidad del paciente y la disciplina. Aunado a lo planteado por los participantes, Ballén, (2018) menciona algunos requisitos necesarios para los psicólogos que pretenden prestar sus servicios terapéuticos por la modalidad virtual, primero; deben tener familiaridad con el uso de las TIC. Segundo;		en la comunicación online, los cinco profesionales refieren que algunas veces se han presentado dificultades en la velocidad de la conexión a internet y acaecen cortes en la comunicación con el paciente, por ende han tomado medidas como tener un contacto alternativo de referencia, comunicarse por llamada telefónica, siempre intentado buscar la comunicación de la manera más rápida posible. Los usuarios dan respuestas similares en cuanto a la reconexión de la comunicación cuando hay dificultades en las plataformas utilizadas. Igualmente, los profesionales mencionan que existen dificultades para tratar a pacientes con brote psicótico o trastornos que tienen implícito este criterio por lo que es

		Percepción de los medios electrónicos para el desarrollo de la psicoterapia y tercero; conocimiento sobre funcionamiento de sistemas de software y hardware.		recomendable remitir a terapia presencial o buscar ayuda con su vínculo más cercano. Por otro lado, los profesionales 1, 3 y 4, refieren que han atendido a personas con ataque de pánico, realizando el acompañamiento por medio telefónico. Apoyando la noción de los profesionales, Witte y otros, (2010), mencionan que cuando se presenta un usuario en crisis, es factible que el psicólogo preste su atención por medio telefónico o en línea, aunque se puede llevar a cabo por medio de plataformas en las que sea necesario el uso del internet, siempre y cuando el terapeuta aborde al sujeto con procedimientos y sistemas de primeros auxilios psicológicos, y siendo consciente de que es clave que conozca los

				sistemas de emergencia y contactos de apoyo en el lugar donde se encuentra la persona en crisis. Cabe considerar por otra parte, los principios éticos, legales y deontológicos, pues si bien a nivel nacional actualmente no existe una regulación específica para ejercer en telepsicología (Acero, 2020), es importante mencionar que criterios han tenido en cuenta los cinco psicólogos entrevistados para regular su praxis. Por tanto, los mismos refieren que estos principios son los habituales del código ético y deontológico del psicólogo: la discreción, la competencia del profesional, confidencialidad, el respeto a la privacidad, la exposición y firma del consentimiento

				informado, la historia clínica. El profesional 3, agrega que es indispensable disponer de una plataforma segura y confiable para resguardar los datos del consultante, protegiendo siempre la confidencialidad.

Discusión

En el siguiente apartado se relacionan los resultados obtenidos en la triangulación de datos, para la cual se aplicaron dos entrevistas semiestructuradas a cinco usuarios y cinco profesionales de la universidad de Pamplona, igualmente se realizó una revisión documental de acuerdo a las categorías planteadas (herramientas virtuales, salud mental y habilidades en el uso de las TIC. De esta manera, en primera instancia se describen los datos por categorías, y se hace un análisis general teniendo en cuenta diferentes teóricos, dando respuesta a los objetivos planteados en el presente proyecto.

Por consiguiente, se presenta la descripción de la categoría *herramientas virtuales* así como de las subcategorías conocimiento en el uso de las herramientas virtuales y su implementación en la salud mental por parte de los participantes (cinco profesionales y cinco usuarios). Inicialmente, se describe la primera subcategoría, considerando las respuestas de los cinco usuarios entrevistados, en las que se evidencia que los mismos sí conocen las tecnologías de la información y la comunicación, además de que se les facilita su uso para diferentes fines, entendiendo que los usuarios entrevistados se encuentran en la etapa del ciclo vital de la adultez joven, lo que los hace pertenecientes a los nativos digitales según (Ramírez, 2015, p.3), por ende, el manejo de las herramientas virtuales no representa una dificultad mayor, y su interés por conocerlas es intrínseca y empírica.

Los cinco profesionales al igual que los usuarios manifiestan conocimiento de las TIC, refiriendo sus principales funciones; comunicar e informar, adicional a ello, se refiere que su formación , en el uso de estas ha sido por medio de diferentes cursos, capacitaciones, diplomados y en menor medida por motivación intrínseca, entendiendo de esta manera según lo revisado en la

literatura, que en la actualidad las TIC son muy utilizadas y poseen una marcada influencia en las diferentes formas de interacción social, por lo tanto, se hace necesario su conocimiento, manejo e implementación, (Castro Tésen, 2018).

De la misma forma, se menciona que los profesionales conocen algunas plataformas virtuales eficaces para el uso en la atención psicológica, siendo estas; Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp. Además, los profesionales 2 y 4 refieren que hay páginas web especializadas y de uso exclusivo para la promoción, psicoeducación y tratamiento en telepsicología, como: orientadores en psicología.com y psicólogos en red, así como también existen páginas que permiten realizar videoconferencias 100% seguras con la última tecnología en seguridad y encriptación, preservando de esta manera la confidencialidad: cita.io, mentavio.es, opentherapi.com e insique.com, pero, que no son tan utilizadas dado su alto costo.

En este orden de ideas, se describe la segunda subcategoría uso de las herramientas virtuales, específicamente en el área de la salud mental, en donde los participantes, específicamente los usuarios manifiestan que sí han utilizado las herramientas virtuales para tomar atención psicológica, resaltando el uso de WhatsApp, Zoom y llamadas por celular. Igualmente, los profesionales refieren el uso de las TIC para el trabajo terapéutico, señalando que en la actualidad brindan sus servicios terapéuticos por aplicaciones, programas, plataformas y modalidades de atención como videollamada por Meet, Zoom, Skype, Teams y Messenger, chats, llamadas y videollamadas por WhatsApp y llamadas telefónicas. Impulsando la prestación de estos servicios la pandemia actual COVID-19, y en caso particular los profesionales 2 y 4 refieren que hace aproximadamente un año emprendieron a brindar sus servicios online, por motivos de ubicación

geográfica. Aunado a lo planteado, el costo y la duración de la terapia por medio de herramientas virtuales es igual que en el caso tradicional, según lo mencionado por los participantes.

En este sentido, se comprende que las aplicaciones y la modalidad de atención más utilizada por los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona, son las videollamadas a través de aplicaciones específicas: Meet, WhatsApp, Zoom, Skype, Teams, Messenger y llamadas telefónicas. Apoyando la inclinación en la videoconferencia por parte de los profesionales, Martí y Pardo Cebrián (2019), mencionan "el uso de la videoconferencia en terapia online como la modalidad que permite un mayor grado de interacción entre terapeuta y cliente" (p. 25). Grondin, Lomanowska, V. Békés, & PL Jackson, (2020), hacen hincapié en las ventajas que proporciona la misma en la telepsicología, refiriendo principalmente que se ha demostrado que esta modalidad de atención produce resultados terapéuticos similares a los de la intervención presencial, comparable para trastornos como la depresión, ansiedad y estrés postraumático, igualmente se evidencia un aspecto interesante con respecto a la relación terapéutica, puesto que por medio de la videoconferencia se puede lograr una relación tan fuerte como en el caso presencial.

Sin embargo, es importante mencionar la noción de Ballén (2018), pues manifiesta la igualdad de resultados terapéuticos utilizando diferentes modalidades de intervención virtual (chat, correo electrónico y videoconferencia) dependiendo del tipo de problemática psicológica, apuntando la demostración de una gran efectividad, con puntuaciones iguales o incluso más altas que en la atención tradicional.

En este orden de ideas, para la categoría de *salud mental* y la subcategoría desempeño de las herramientas virtuales en salud mental, se describen tres criterios fundamentales: ventajas,

limitaciones y efectividad de la telepsicología. Al analizar la literatura que refiere y tiene en cuenta los tres criterios mencionados, se encuentran datos en común en cuanto a las ventajas, según los autores Grondin, Lomanowska, V. Békes, & Jackson (2020), Contreras, Ruiz Castañeda, Botella, & Gómez, (2017) y Macías & Valero (2018), concuerdan en que las principales ventajas de la psicología obedecen a temas de ubicación geográfica, considerando que la tecnología puede acercar a paciente y psicólogo incluso en áreas remotas en las cuales los profesionales en salud mental son escasos, además del ahorro de tiempo, viajes y costos relacionados con la movilización, así como la posibilidad disminuir el estigma de visitar un centro de salud mental. Al respecto, Acero y otros (2020), resaltan la naturaleza siempre activa del internet lo cual representa una ventaja, puesto que los pacientes pueden recibir asistencia psicológica más rápidamente y en cualquier momento del día, permitiendo de esta manera el acceso a un grupo mayor de terapeutas tanto a nivel nacional como internacional.

Aunado a los datos encontrados, los cinco profesionales y usuarios entrevistados concuerdan en que las ventajas de la terapia online están relacionadas con aspectos de ubicación geográfica; por parte de los usuarios manifiestan que "*pueden consultar con el psicólogo que más se sientan cómodos desde cualquier lugar*", también el ahorro de tiempo en desplazamiento, y criterios implícitos en el trasporte. Igualmente, los profesionales hacen mención del ahorro de dinero en el pago de un consultorio y la organización y flexibilidad del tiempo en cuanto a los horarios de consulta.

En cuanto al criterio de limitaciones en la telepsicología, se evidencia que los participantes tanto usuarios como profesionales manifiestan a nivel general limitaciones en la pérdida de la lectura del lenguaje no verbal, del contacto visual, disminución de la expresión y lectura

emocional. Además, se mencionan limitaciones en cuanto al espacio terapéutico puesto que la sesión no se lleva a cabo en un consultorio como tal, lo cual abre la posibilidad de interrupciones externas limitando la privacidad, así como la confianza por parte del usuario en contar temas delicados. A nivel particular los usuarios hacen hincapié en la reducción de la alianza terapéutica y el profesional 4 refiere que en niños y adolescentes es más factible el trabajo presencial. Adicional a ello, los profesionales 3 y 4 manifiestan limitaciones en cuanto a la plataforma utilizada; cortes y fallos de la conexión, vulnerabilidad para salvaguardar la información e inesperados fallos en la energía eléctrica.

Un aporte interesante que resalta estas mismas limitaciones, es el estudio de Connolly, Miller, Lindsay, & Bau (2020), quienes señalan en su investigación preocupaciones en cuanto a la terapia a distancia puesto que puede llegar a sentirse impersonal, interferir en la relación terapéutica, y representar una dificultad en la seguridad, y la confidencialidad de la información, adicional a ello, resaltan que hay poco interés en la capacitación y el apoyo técnico. Por su parte los autores Peña, Torres, del Barrio & Olmedo (2017), mencionan que los psicólogos entrevistados en su estudio, refieren limitaciones intrínsecas al no tener contacto físico, limitando de esta manera la aplicación de técnicas, así como las dificultades en la cobranza y los posibles intentos de engaño o suplantación por parte del usuario.

En este orden de ideas y de acuerdo a las ventajas y limitaciones señaladas por los participantes y por parte las investigaciones revisadas se puede concluir que en el momento actual no es posible realizar una intervención por telepsicología libre de vulnerabilidades, sin embargo, las potenciales ventajas terapéuticas son tan importantes que no se pueden descartar del todo las

intervenciones a distancia (Martí & Pardo Cebrián, 2019). Por ello, a continuación se revisa su efectividad.

En cuanto al tercer criterio los profesionales 1, 2, 4 y 5 entrevistados manifiestan que la terapia por medio de las TIC sí es efectivo, resaltando que hay pacientes que prefieren el tratamiento online por encima del tradicional, dependiendo de la problemática del consultante. En contraparte, el terapeuta 3 manifiesta su inconformidad en cuanto a la no efectividad del tratamiento por medio virtual, considerando que carece de la riqueza que brinda normalmente una intervención presencial.

En consonancia, los usuarios 1, 2, 3 y 5 refieren que sí es efectiva la intervención mediada por la telepsicología, dado que "*las veces que han recibido tratamiento por esta modalidad les ha ayudado en la mejora de la problemática consultada*". En contraparte el usuario 4 menciona que no es efectivo ya que considera que "*es muy necesaria la interacción presencial con el terapeuta para establecer relación terapéutica*".

Al respecto, Granados & Vargas Nieto (2017), demuestran que la telepsicología posee diferentes capacidades y virtudes, posicionándola como igual o más eficiente y efectiva que la atención cara cara, considerando que una de las capacidades más marcadas es la mejoría estadísticamente significativa a nivel de reducción de síntomas depresivos y condiciones comórbidas, presentando resultados clínicos similares a la presencial. Esta apreciación es compartida por Acero, y otros (2020), los cuales refieren que la telepsicología específicamente en el área clínica ha demostrado gran efectividad, constituyéndose como una estrategia que complementa y algunos casos reemplaza las intervenciones cara a cara, ajustándose mejor a ciertos

tipos de usuarios; los que se encuentran en poblaciones rurales, o con problemas de adaptación a la atención tradicional.

La revisión de los tres criterios (ventajas, limitaciones y efectividad), permite identificar en términos generales que para los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona esta modalidad de atención psicológica presenta potenciales ventajas (ubicación geográfica, ahorro de tiempo, dinero, flexibilidad en horario, etc.) así como limitaciones (pérdida de la lectura del lenguaje no verbal, del contacto visual, disminución de la expresión y lectura emocional, vulnerabilidades para salvaguardar la información, entre otras), por lo cual, teniendo en cuenta estos dos elementos, se evidencia que la telepsicología es bien aceptada por los mismos, puesto que manifiestan su efectividad (exceptuando el profesional 3) pese a las limitaciones mencionadas. Resaltando particularmente lo mencionado por los profesionales 1, 2, 4 y 5 "*la efectividad depende de las problemáticas a abordar y de la disposición y comodidad del paciente con las modalidades virtuales*".

Cabe considerar, por otra parte la categoría *habilidades técnicas en el uso de las TIC*, y las subcategorías habilidades técnicas y competencias personales y profesionales, por consiguiente se hace una descripción de acuerdo la información obtenida en las técnicas aplicadas. Para las descripciones generales de la presente categoría, se organiza la información teniendo en cuenta las habilidades y recursos técnicos y las competencias profesionales, por tanto, se expone inicialmente los recursos técnicos utilizados por parte de los cinco profesionales entrevistados, considerando la protección de los datos, se hacen mención de carpetas, archivos especializados y discos duros teniendo en cuenta lo que exige el ministerio de salud.

Otra apreciación con respecto a la protección de la información, es la expuesta por los autores Boyle y Gamble (2014) pues hacen mención de algunos recursos técnicos para proteger los datos del consultante: almacenar los registros electrónicos en computadores y dispositivos que no posean una conexión a internet, exceptuando si no se tiene ese recurso, se debe optar por un cifrado seguro y la protección con contraseña. En este orden de ideas, otro aspecto técnico necesario para la atención en telepsicología es el relacionado con la interferencia externa ambiental en el espacio de atención que puede influir de alguna manera en la confidencialidad de la información, por lo cual se hace necesario acondicionar el espacio terapéutico (psicólogo y usuario).

Al respecto se menciona dos criterios que tienen en cuenta los cinco usuarios entrevistados para acondicionar el espacio donde toman las sesiones: "*estar libre de ruido, y tener buena conectividad a internet*". Cabe considerar, por otra parte las respuestas de los cinco profesionales con respeto al mismo criterio: "*se tiene en cuenta el fondo de la pared, es decir que no hayan distractores o elementos llamativos que se roben la atención del paciente*", además concuerdan con que el espacio se encuentre libre de ruido y bastante iluminado, por su parte, el profesional 4 hace hincapié en aspectos relacionados con la acomodación de la cámara, anotando: "*se debe ubicar donde se pueda visualizar claramente el rostro del paciente, así como tener en cuenta la calidad del sonido*".

En función de lo planteado, Shore (2013) menciona algunos aspectos técnicos en cuanto al acondicionamiento del lugar terapéutico, considerando que la efectividad del tratamiento se ve influenciada por criterios del espacio del terapeuta y paciente, concordando con lo mencionado por los participantes entrevistados, se requiere que el sitio donde se lleve a cabo la intervención se

encuentre lo bastante iluminado y libre de ruido e interrupciones por parte de terceros. Grondin, Lomanowska y Jackson, (2020) hacen algunas sugerencias con respeto a la modalidad de videoconferencia, señalando principalmente el ajuste de la colocación de la cámara, la cual debe asegurar el ángulo de la mirada y el contacto visual, por medio de un procedimiento simple que consiste en disminuir el ángulo de la mirada hasta aproximadamente 2,5°, para lograr esta posición los terapeutas y pacientes deben sentarse a 1,30m del monitor del computador, colocando la cámara web al nivel de los ojos y ajustando las sillas e inclinando la cámara ligeramente hacia abajo, con el fin de que se recorte la vista de las cabezas en la línea del cabello.

En síntesis, los cinco profesionales entrevistados manifiestan a nivel particular algunos conocimientos técnicos necesarios para brindar atención psicológica por medio online como lo son; "*manejo del sistema o plataforma utilizada, tener conocimiento básico de la manipulación de computadores y el manejo de las TIC como tal*". Con relación a lo expuesto, Ballén (2018), plantea la necesidad de realizar un entrenamiento a los profesionales que pretenden hacer uso de la telepsicología, definiendo algunos requisitos técnicos necesarios para la praxis. Primero: es indispensable que el terapeuta conozca el medio de atención a implementar. Segundo: tener una buena percepción y actitud con respecto al desarrollo de la psicoterapia por medios virtuales y tercero: es recomendable tener óptimo conocimiento sobre el funcionamiento de los equipos tecnológicos que se encuentran implicados en la teleterapia como lo son micrófonos, equipos de video, configuración básica de redes.

En consonancia, es conveniente apuntar la necesidad de formación y entrenamiento a profesionales en salud mental, para de esta manera contrarrestar las limitaciones y concepciones sesgadas de la terapia por internet. De acuerdo a lo expuesto, Osorio, y otros, (2017) refieren que

en Colombia pocas instituciones de salud mental destinan recursos para la investigación, así como para la implementación de las tecnologías actuales en los diferentes campos de acción de la psicología.

En la subcategoría de competencias profesionales para sufragar los problemas que suelen presentarse en la comunicación online, Acero y otros (2020) señalan que actualmente a nivel nacional (Colombia) no existen programas de formación especializados en preparar a los psicólogos para ofertar sus servicios por medios virtuales, sin embargo y pese a lo señalado, los cinco profesionales entrevistados consideran que las competencias necesarias para el trabajo en telepsicología son prácticamente las mismas que se tiene en cuenta en la presencialidad. Ante esta perspectiva, la APA (2013) define algunas competencias inherentes a la praxis del profesional que labore en el área de la telepsicología, apuntando que son complementarias a las competencias generales del psicólogo clínico, las cuales son: identificación del problema, evaluación, intervención, seguimiento, comunicación del problema, ética, interculturalidad, práctica basada en la evidencia y relaciones interpersonales, entre otras.

Cabe considerar por otra parte, los principios éticos, legales y deontológicos, pues si bien a nivel nacional actualmente no existe una regulación específica para ejercer la telepsicología, (Acero & otros, 2020), es importante mencionar los criterios que han tenido en cuenta los cinco psicólogos entrevistados para regular su praxis. Los mismos refieren que estos principios son los habituales del código ético y deontológico del psicólogo: la discreción, competencia, confidencialidad, el respeto a la privacidad, la exposición y firma del consentimiento informado, la historia clínica. El profesional 3, agrega: "*indispensable disponer de una plataforma segura y confiable para resguardar los datos del consultante, protegiendo siempre la confidencialidad*".

Finalmente, teniendo en cuenta las particularidades de las tres categorías y subcategorías revisadas y descritas a lo largo del apartado, actualmente los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona asumen una postura favorable en cuanto a la utilización de la telepsicología, resaltando que esta modalidad está siendo valorada y utilizada en su ejercicio profesional, siendo optimo su desempeño puesto que se considera que por medio de su uso se ha logrado dar respuesta oportuna a las diferentes necesidades y problemáticas de los consultantes (según las respuestas de los participantes). Sin embargo, se resalta el motivo de la utilización de la telepsicología, en la mayoría de los casos fue acaecido por la Pandemia COVID-19, por lo que el confinamiento puso un gran valor a la teleterapia, pues hasta el momento se veía como segunda opción, entiendo de esta manera que esta modalidad representa en el momento actual el único medio para continuar brindando servicios en salud mental. Por ende, se revela la importancia de seguir investigando su efectividad y los medios adecuados para mitigar las limitaciones que se presentan, así mismo sería de utilidad abrir centros de formación y entrenamiento profesional en telepsicología, garantizando el fortalecimiento de las competencias necesarias para las intervenciones por internet.

Conclusiones

A partir de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los participantes (cinco usuarios y cinco profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona), se logra concluir en primer lugar que las herramientas digitales más usadas por los profesionales de psicología en la atención en salud metal, son: Meet, WhatsApp, Zoom, Skype, Teams y Messenger, por medio de la videollamada como modalidad de atención. Con relación, la revisión documental realizada permitió evidenciar que la videollamada es la modalidad más utilizada por parte de terapeutas (Peña, Torres, Del Barrio, & Olmedo, 2017, p. 7), puesto que posee diferentes potencialidades, resaltando que por medio de la misma se logra un mayor grado de interacción entre terapeuta y usuario (Martí y Pardo Cebrián 2019, p. 25), igualando la relación terapéutica establecida de forma tradicional, produciendo de esta manera resultados terapéuticos positivos, comparables para diferentes tipos de problemáticas psicológicas: ansiedad, depresión, estrés postraumático, demencia, trastorno de pánico, abuso de sustancias, entre otros (Grondin, Lomanowska, V. Békés, & PL Jackson, 2020, p. 2), (Ballén 2018, p.19).

En segundo lugar, de acuerdo al análisis de los resultados se identificaron tres criterios -ventajas, limitaciones y efectividad- fundamentales en la intervención telepsicológica, concluyendo inicialmente que para el criterio de ventajas, se evidencian las respuestas de los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona considerando que las principales se encuentran relacionadas con temas de ubicación geográfica, ahorro de tiempo en todo lo inmiscuido en desplazamiento físico; como el pago de un medio de trasporte. Así como la organización y flexibilidad en el establecimiento de horarios de atención.

Aunado a lo planteado, en el criterio de limitaciones se destacan la pérdida de la lectura del lenguaje no verbal, la dificultad de establecer contacto visual, la disminución de la expresión y lectura emocional, los problemas relacionados con las plataformas utilizadas como el corte en la velocidad de la conexión y vulnerabilidad en la pérdida de información. Igualmente, las distorsiones en el espacio terapéutico, ruidos externos que de alguna manera interrumpen el curso de la sesión. Adicional a las mencionadas, el profesional 2 refiere que en el caso de los niños es más factible realizar la intervención de forma presencial, debido a la pérdida de la atención por parte los mismos. Los resultados obtenidos en este criterio son similares a las que aparecen en diferentes investigaciones revisadas, encontrando principalmente preocupaciones y limitaciones en cuanto a la pérdida de la comunicación no verbal, la relación terapéutica y problemas relacionados con la confidencialidad (Peña, Torres, Del Barrio, & Olmedo, 2017, p.8), (Connolly, Miller, Lindsay y Bauer, 2020), (Acero & otros, 2020, p.4).

En el tercer criterio –efectividad- se concluye que pese a las limitaciones descritas en el apartado anterior, los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona (exceptuando el profesional 3), consideran efectiva la intervención por medio de la telepsicología, resaltado particularmente lo referido por los profesionales 1, 2, 4 y 5 "*la efectividad depende de las problemáticas a abordar y de la disposición y comodidad del paciente con las modalidades virtuales".* Apoyando la noción de los profesionales los usuarios 1, 2, 3 y 5 mencionaron resultados positivos en cuanto a las problemáticas consultadas, haciendo hincapié en la realización de algunas mejoras en cuanto al fortalecimiento de relación terapéutica y uso herramientas idóneas para la intervención online.

En este orden de ideas y de acuerdo al análisis descrito se concluye que el desempeño en las intervenciones telepsicológicas implementadas por parte de los profesionales de psicología de la Universidad de Pamplona, es favorable considerando las diferentes respuestas manifestadas por parte de los mismos y de los usuarios; quienes brindaron una perspectiva positiva (exceptuando el usuario 4) en cuanto a la mejora de problemática motivo de consulta. Resaltando además, que los usuarios 1, 2, 3 y 5 anteriormente habían obtenido contacto presencial o llevaban un proceso psicológico con el mismo terapeuta que los atendió por medio online y por el contrario el usuario 4 no había establecido ningún tipo de contacto presencial con su terapeuta, además de que el proceso se llevó a cabo netamente por medio de llamas telefónicas.

Siguiendo esta perspectiva, se podría deducir que la modalidad –llamada telefónica- de atención y no contar con contacto previo con el terapeuta influyen en la respuesta de inconformidad referida por el usuario 4. En este sentido, Ballén (2018) revela diferentes medios tecnológicos apropiados para la atención en telepsicología dependiendo de la problemática a abordar, considerando que una sola modalidad no se ajusta de manera idónea a las mismas problemáticas, además se menciona la alternancia en las sesiones, siendo necesario que el terapeuta siempre que sea posible, tenga contacto de manera presencial con el paciente (especialmente en las primeras sesiones) para minimizar los riesgos y favorecer la evaluación. En consonancia con estos hallazgos, la telepsicología no reemplaza totalmente la terapia tradicional, sino por el contrario complementan la misma, logrando optimizar los abordajes habituales y potenciar el alcance de las intervenciones en salud mental en zonas donde su acceso es limitado, llegando de esta manera una mayor cantidad de personas (Lamas y Distéfano, 2016, p.2).

Acero & otros, (2020), hacen mención de recomendaciones internacionales en las cuales se sugiere que la telepsicología no es primera opción en los casos donde sí es posible realizar intervención psicológica de forma presencial, pero, la referida representa una muy buena alternativa en condiciones en las cuales el acceso de forma tradicional no es posible llevarse a cabo. Ante esta perspectiva es clara la apreciación de los profesionales y usuarios entrevistados, reconociendo que actualmente el uso de la telepsicología fue en la mayoría de los casos acaecidos por la pandemia COVID-19, por lo cual la virtualidad representó el único medio disponible y favorable para seguir brindando servicios en salud mental.

Esta noción pone en evidencia la necesidad de formación y manejo de los diferentes desarrollos tecnológicos, y la importancia de ir a la par de los cambios tecnológicos, anticipando de esta manera un gran número de desafíos éticos y legales, dado que si bien la telepsicología ofrece grandes ventajas y oportunidades a los profesionales de psicología en particular, también exige la innovación en la formación en posgrado y educación constante, así mismo se hace necesaria la expedición de directrices y regulación en la praxis profesional de acuerdo con las leyes pertinentes a la protección de datos, con el fin último de ofrecer un servicio de calidad.

A partir de lo anterior se da cumplimento a los objetivos propuestos en el presente proyecto de investigación, para de esta manera realizar un objeto virtual de aprendizaje que permita brindar recomendaciones y lineamientos que favorezcan la intervención en telepsicología.

Recomendaciones

De acuerdo a la investigación realizada se reconoce que la telepsicología es un fenómeno que se encuentra en una creciente evolución y su uso es cada vez más eminente, por lo cual se recomienda establecer iniciativas de innovación en cuanto a aplicaciones y plataformas virtuales de uso exclusivo para atención en salud mental, respetando y siguiendo la normatividad legal de protección de datos, de modo que avale la confidencialidad de la información, pues si bien, a nivel internacional ya existen algunas plataformas seguras y encriptadas destinadas a contenido específico en teleterapia, las mismas son de muy alto costo.

En este sentido, las tecnologías ofrecen un insumo valioso para el trabajo terapéutico, sin embargo, actualmente a nivel nacional no existe una regulación específica que permita evidenciar las obligaciones éticas hacia los usuarios y los criterios legales específicos a tener en cuenta en el trabajo virtual, por ello, se recomienda la capacitación al interior de las instituciones de educación superior en todo lo relacionado con la telepsicología y su clasificación, vislumbrando sus potenciales ventajas y limitaciones, asegurando de esta manera un mayor conocimiento, calidad en la praxis y los servicios.

Por otro lado, se sugiere revisar las modalidades de atención en telepsicología y las restricciones a patologías particulares, así como el medio tecnológico más idóneo para la atención psicoterapéutica online según la problemática a abordar, considerando que una misma modalidad, ejemplo: el chat, no se ajusta al abordaje de las múltiples problemáticas psicológicas existentes. Por ende, se exhorta a examinar la evidencia científica disponible para determinar la efectividad de la modalidad que se pretende usar y si esta es adecuada para el usuario, basándose en la

literatura, la investigación de resultados actuales y meta-análisis, para de esta manera poseer un respaldo científico en cuanto a su uso en la salud mental y en patologías específicas.

En consonancia con lo planteado, se alude tener en cuenta los requisitos del usuario: la percepción y el estado físico, mental y el manejo que los mismos tienen de las plataformas virtuales, puesto que este tipo de terapia puede ser la menos adecuada para personas con capacidad cognitiva disminuida, o con nula alfabetización tecnológica, viéndose principalmente afectados los pacientes de edad avanzada.

Así mismo, se invita a visualizar y divulgar el objeto virtual de aprendizaje realizado *(Anexo D)*, en el cual se brindan algunas pautas y recomendaciones a tener en cuenta en el trabajo en telepsicología, con el fin de que los profesionales interesados logren explorar las posibilidades y los criterios que poseen las intervenciones telepsicológicas como complemento de las intervenciones tradicionales.

Finalmente se recomienda seguir estudiando y ampliando el tema de la telepsicología en el ámbito investigativo de la Universidad de Pamplona, considerando que de acuerdo a lo suministrado en la aproximación teórica no existe ningún estudio investigativo que aborde el tema en cuestión en la Universidad mencionada, por lo cual alude a que es un tema poco investigado y explorar sobre ello proporciona un valor significativo enriqueciendo el quehacer de los futuros psicólogos en el conocimiento e implementación de las intervenciones telepsicológicas.

Referencias Bibliográficas

Acero, P., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G., & Rudas, M. (2020). Telepsicología: Sugerencias para la formaciòn y el desempeño profesional responsable. Ascofapsi y Colpsi ,41.https://drive.google.com/file/d/1mKDJv6inpZGqZwfNk1-9iebBHoeMq-ue/view

Alegsa, L. (17 de julio de 2016). Alegsa.com.ar. Leyes Colombianas. https://www.alegsa.com.ar/Dic/herramientas_digitales.php

Álvarez, J. F., & Fernández Álvarez, H. (2021). Psicoterapia por videoconferencia durante la pandemia: ¿tiempos excepcionales con efectos duraderos? logotipo de pubmed. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7933024/

Antón, L. (2019). Psicología como parte de las ciencias aplicadas. 7. http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema2

Arias, F. G. (1999). El proyecto de investigación, Guía para su elaboración. Caracas: Orial ediciones.

Asencio, L. Y., Espinoza Freire, E. E., & Mayon Espinoza, S. E. (2019). Las Tic's como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje. https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/886

Association, A. P. (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. American Psychological Association. https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology?fbclid=IwAR0M63F7Vp--3px45aiJnnDxk3rsWYyJb0jZbDdhP0jVVI7--_pAEZeXeEE

Ballén, S. A. (2018). Intervención psicoterapéutica online. Una revisión de la literatura. *Repositorio Institucional. Biblioteca Digital*, 24. https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/69078

Barrizonte, J. L. (2020). Las tecnologías de la información y las comunicaciones como apoyo a las actividades internacionales y al aprendizaje a distancia en las universidades. *Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218362020200001003 66&lang=es#B5

Beers, G. y. (2016). Aplicaciones de los SIG en la salud pública. *Gis y beers*. http://www.gisandbeers.com/aplicaciones-de-los-sig-en-la-salud-publica/

Botella, C., & Bretón López, J. (2014). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en psicología clínica. *Patología y psicología clínica Vol. 19 N.º 3*, 8. http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/viewFile/13897/pdf_8

Boyle, C., & Gamble, N. (2014). Ethical Practice in Applied Psychology. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/260021709_Ethical_Practice_in_Applied_Psychology

Brien, M., & McNicholas , F. (2020). El uso de la telepsiquiatría durante COVID-19 y más allá. *Biblioteca nacional de Medicina de EE.UU.* https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7411439/

Cajal, A. (2019). Las 10 Ventajas y Desventajas de las TICS Principales. *Lifeder.com*. https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-tics/

Chappotin, D. (2019). Siete definiciones de Psicología. *Titi*. https://infotiti.com/2019/10/psicologia-definicion/

Castro, W. P., Roca Sánchez, M. J., & Del Pino Sedeño, T. (2014). Los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico. Acta.colombi.psicol, 11. http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v17n2/v17n2a10.pdf

Cervantinos. (2020). CUÁLES SON LAS RAMAS DE LA PSICOLOGÍA Y SUS DEFINICIONES. *Centro de Estudios Cervantinos*. https://www.centroestudioscervantinos.es/ramas-de-la-psicologia/

COLOMBIA, C. D. (s.f.). LEY 1221 DE 2008. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html

COLOMBIA, E. C. (2018). LEY 527 DE 1999. http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html

COLPSIC. (2020). CAMPO PSICOLOGÍA DEL DEPORTE. *COLPSIC*. https://www.colpsic.org.co/campos-disciplinarios/campo-psicologia-del-deporte/107

COLPSIC. (2020). CAMPO PSICOLOGÍA EDUCATIVA. COLPSIC. https://www.colpsic.org.co/campos-disciplinarios/campo-psicologia-educativa/108

Connolly, S. L., Miller, C., Lindsay, J., & Bau, M. (2020). A systematic review of providers' attitudes toward telemental health via videoconferencing. *Clinical Psychology: Science and Practice*. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cpsp.12311

Constaín, S. (2020). Boletín Trimestral de las TIC. Colombia TIC, 50. https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-125648_archivo_pdf.pdf

Contreras, J. M., Ruiz Castañeda, D., Botella, C., & Gómez, I. (2017). Un programa de bienestar emocional basado en Realidad Virtual y Terapia Online para enfermedades crónicas en infancia y adolescencia: La Academia Espacial. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 9. http://www.revistapcna.com/sites/default/files/17-16.pdf

Cook, D. (2002). Alianza de trabajo en la terapia en línea en comparación con la terapia cara a cara: resultados preliminares. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12025884.

Copyright. (2015). Las Tic's en el sector de la salud: usos y oportunidades. Clinic Cloud. https://clinic-cloud.com/blog/las-tics-en-el-sector-de-la-salud-usos-y-oportunidades/.

Danel, O. (2015). Metodología de la investigación. Población y muestra. https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra.

Escobar, G. A., Giraldo Roncancio, L., Restrepo Benavides, P. A., Giraldo Benavides, K. A., Montenegro Cedeño, D. C., Chavarro Ramos, E., & Villegas Soto, B. I. (2019). Reflexiones sobre el bienestar universitario virtual en Colombia. Inclusión y desarrollo, 11. https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/1947.

Espinoza-Portilla, E., Henríquez Suárez, M., & Villanueva-Cadenas, G. (2019). Oportunidades de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (Tic's) para fortalecer la

lucha contra la anemia en Perú. Universidad ESAN. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172019000200012.

Euronews. (2018)¿Las nuevas tecnologías crean o destruyen empleos? https://es.euronews.com/2018/01/16/las-nuevas-tecnologias-crean-o-destruyen empleos.

Fuentes, G. S. (2019). Genaro Salvo, tecnología y docencia, educación sin límites. https://www.genarosalvo.cl/habilidades-tic-en-estudiantes-enlaces-cl/.

Gardey, J. P. (2010). Definición de psicoanálisis. Definición de psicoanálisis https://definicion.de/psicoanalisis/.

Granados, C. L., & Vargas Nieto, J. C. (2017). ¿Es efectiva la terapia administrada vía internet para la depresión?: Una revisión sistemática. 34. http://200.21.15.145/index.php/EFQ/article/view/211

GrondinÉcole, F., AM Lomanowska, V.Békés, & PL Jackson. (2020). A methodology to improve eye contact in telepsychotherapy through videoconferencing with psychological distance considerations. *Taylor y Francis en línea*, 14. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09515070.2020.1781596

Guerri, M. (2020). Qué es la Psicología y sus principales enfoques. *PsicoActiva*. https://www.psicoactiva.com/blog/la-psicologia-principales enfoques/#:~:text=El%20enfoque%20biol%C3%B3gico%20de%20la,gen%C3%A9tica%0afectan%20a%20nuestro%20comportamiento.

Hernández, R; Collado, C y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. El proceso de la investigación cualitativa. McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A. de C.V. Sexta edición, pág., 736. México, D.F. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta edicion.compressed.pdf

Krainbuhl, W. (2017). Realidad Virtual y Psicología: Un camino hacia nuevos horizontes. Psyciencia. https://www.psyciencia.com/realidad-virtual-y-psicologia-un-camino-hacia-nuevos-horizontes/

Lamas, M. C., & Distéfano, M. (2016). Psicología y tecnología en el nuevo siglo. ResearchGate, 12. file:///C:/Users/CPE/Downloads/AvancesyDesafosparalaPsicologa.pdf

Ley 1090 de 2006, L. 1. (2010). LEY 1090 DEL 6 DE SEPTIEMBRE DE 2006, POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN DE PSICOLOGÍA. Universidad Católica Luis Amigo. https://www.funlam.edu.co/modules/facultadpsicologia/item.php?itemid=25#:~:text=Conozca%20la%20Ley%201090%20del,la%20Ley%2058%20de%201983.

Li, P., Lau, Aga Mohd Jaladin, R., & Sharil Abdullah, H. (2013). Comprender los dos lados del asesoramiento en línea y su ética y ramificaciones. https://www.researchgate.net/publication/275538676_Understanding_the_Two_Sides_of_Online_Counseling_and_their_Ethical_and_Legal_Ramifications

Lobo, H., Ruiz, L., Pacheco, A., Morón, F., & Delgado, F. (2011). Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en. Ciencia e Ingeniería, 11. https://www.redalyc.org/pdf/5075/507550792005.pdf

Lorella. (2016)¿Qué es la teoría de la Gestalt? Creativityblog. https://www.stampaprint.net/es/blog/acerca-de-la-impresion/la-teoria-la-gestalt

Madrid, C. O. (2020). Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de Covid-19 en la población en general. COPMADRID.ORG. https://drive.google.com/file/d/18Yy2bTAZUDLzBqFDjVqkstl5SA5GTTYZ/view

Macías, J., & Valero, L. (2018). La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/328307157_La_psicoterapia_on-line_ante_los_retos_y_peligros_de_la_intervencion_psicologica_a_distancia

Mateu, J. M., & Navarro Gómez, N. (2015). Claves y evidencias del uso de las TIC en trastorno mental grave. *ResearchGate Logo*, 11. https://www.researchgate.net/publication/318750292_Claves_y_evidencias_del_uso_de_las_TIC_en_trastorno_mental

Martí, M. d., & Pardo Cebrián, R. (2019). Guía para la Intervención Telepsicológica. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid ISBN: 978-84-87556-86-9*, 98. https://www.psichat.es/guia-para-la-intervencion-telepsicologica-2019.pdf

Muñoz, T. G. (S.F). Etapas del proceso investigador; INSTRUMENTACIÓN.

Monje, M. (2014). Enfoque biológico en psicología. *SlideShare*, 7. https://es.slideshare.net/maitemonje/enfoque-biologico-en-psicologa-39439581

Ocampo, D. S. (2019). Triangulación en la investigación cualitativa. *Investigalia*. https://investigaliacr.com/investigacion/triangulacion-en-la-investigacion-cualitativa/

Obeid, J. E., Castro Hernández, C. J., Iriarte, C., Benítez Lara, M. C., Gutiérrez Calderón, M. A., Lhoeste Charris, A. E., . . . Bravo García, L. (2018). Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Psicología y sus Programas Académicos. *Colección Investigación*, 167. https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-de-la-psicologia-y-sus-programas-academicos.pdf

OMS. (2020). Organización Mundial de la Salud. dehttps://www.who.int/topics/mental_health/es/#:~:text=La%20salud%20mental%20abarca%20una,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB.

OSMA, M. (2012). IMPLEMENTACION DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.file:///C:/Users/CPE/Downloads/2012_implementacion_tecnologias_informacion.pdf

Osorio, J. H., Krause Jacob, M., Bauer, S., Moessner, M., Espinosa Duque, D., Carrasco Guzmán, A. E.,... Patiño, J. E. (2017). Uso de e-mental health para el seguimiento posterapia de pacientes con depresión en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 17. https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/943

Peña, P. G., Torres, R., Del Barrio, V., & Olmedo, M. (2017). Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 11. https://journals.copmadrid.org/clysa/art/j.clysa.2017.01.001

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). DEFINICIÓN DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL. Definición. De. https://definicion.de/psicologia-organizacional/

Pérez, F. S., Franco, M., Monardes, C., & Jiménez, F. (2010). Internet y psicología clínica: revisión de las ciber-terapias. *UNED*.http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/4082

Perez, F. S., & Franco Martín, M. (2018). Atención psicológica y Tecnologías: oportunidades y conflictos. *Iberoamericana de psicología*, 12. https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/rip.11310

Psicólogos, C. C. (2020). Campo de la Psicología Jurídica. COLPSIC. https://www.colpsic.org.co/campos-disciplinarios/campo-psicologia-juridica/109

Psicólogos, C. C. (2020). CAMPO PSICOLOGÍA DEL DEPORTE. COLPSIC. https://www.colpsic.org.co/campos-disciplinarios/campo-psicologia-del-deporte/107

¿Qué es la salud móvil o la Health? (2019). *Sivsa*. https://www.sivsa.com/site/salud-movil-mhealth-ventajas/

Raffino, M. E. (2020). Concepto, ventajas y desventajas de las TIC. https://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-tics/

Ramírez, I. P. (2015). La generación APP. Cómo los jóvenes gestionan su identidad, su privacidad y su imaginación en el mundo digital. *Educere*. https://www.redalyc.org/pdf/356/35643544019.pdf

Regader, B. (2020). Psicología clínica: definición y funciones del psicólogo clínico. Psicología y Mente. https://psicologiaymente.com/psicologia/clinica

REPÚBLICA, C. D. (s.f.). LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008. https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf

Rodríguez, P. D. (2020). Referentes éticos mínimos para la práctica de la Telepsicológica. Colegio Colombiano de Psicólogos, 12. https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/Referentes%20e%CC%81ticos%20mi%CC%81nimos%20para%20la%20pra%CC%81ctica%20de%20la%20Telepsicologi%CC%81a%20(2).pdf

Rodríguez, P. D., & Hernández, G. (2020). Comunicado a los profesionales de la psicología sobre telepsicológica. Colegio Colombiano de Psicólogos. https://www.colpsic.org.co/noticias/comunicado-a-los-profesionales-de-la-psicologia-sobre-telepsicologia/2196

Romero, M. L. (2019). La Importancia de la Comunicación de las TIC en la Sociedad Actual. Lifeder.com. https://www.lifeder.com/importancia-tic-sociedad/

Ruiz, M. M., Ramírez Autran, R., Castillo Baldera, E., & Cariño Huerta, G. (2016). Salud mental y tecnologías móviles en comunidades indígenas transnacionales. Frontera Norte, 30. http://www.scielo.org.mx/pdf/fn/v28n56/0187-7372-fn-28-56-00135.pdf

Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación.

Sim, K., & Choon Chua, H. (2004). El impacto psicológico del SARS: una cuestión de corazón y mente. CMAJ JAMC. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC343855/

Shore, J. H. (2013). Telepsychiatry: videoconferencing in the delivery of psychiatric care. *PubleMed.gov*. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23450286/

Tesén, R. D. (2018). Manejo de tecnología e información científica en la formación universitaria. Inclusión y desarrollo. https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/1796

TIC. (2016). Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/issue/view/430

Torres, A. (2020). Biofeedback: ¿qué es y para qué sirve? Psicología y mente. https://psicologiaymente.com/vida/biofeedback

Witte, T. K., S Gould, M., Harris Munfakh , J., Kleinman , M., E Joiner Jr , T., & Kalafat, J. (2010). Evaluación del riesgo de suicidio entre las personas que llaman a las líneas directas de crisis: un análisis factorial confirmatorio. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20578186/

Anexos

Anexo A: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ de _____, actuando en calidad de participante y en total uso de mis facultades mentales, manifiesto mi aceptación voluntaria de la toma de información por medio de una entrevista, realizada por la Psicóloga en formación Gladis Andrea Sepulveda Mendivelso del programa de psicología de la Universidad de Pamplona, el cual me ha sido claramente explicado.

Entiendo que toda la información concerniente al proyecto de investigación "desempeño de las intervenciones telepsicológicas" es confidencial, y no será divulgada ni entregada a ninguna institución externa o individuo sin mi consentimiento expreso, excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial competente. También entiendo y por lo tanto estoy de acuerdo con la necesidad de quebrantar este principio de confidencialidad en caso de presentarse situaciones que pongan en grave peligro mi integridad física o mental o la de algún miembro de la comunidad.

Autorizo a la Psicóloga en formación Gladis Andrea Sepulveda Mendivelso, del programa de psicología de la Universidad de Pamplona, para que tome la información que le estoy brindando y así pueda cumplir el objetivo de su proyecto de investigación. Igualmente, el resultado de la entrevista me será comunicado en forma verbal o escrita.

En forma expresa manifiesto a usted que he leído y comprendido íntegramente este documento, por lo cual acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

Nombres y apellidos: _____

FIRMA **CIUDAD Y FECHA**

Anexo B: Entrevista semiestructurada a Usuarios

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO DE LAS HERRAMIENTAS VIRTUALES IMPLEMENTADAS EN LA ATENCIÓN EN SALUD MENTAL				
Categoría	**Subcategoría**	**Categorías de tercera generación**	**Definición**	**Interrogantes**
Herramientas virtuales			Son todos los recursos de software que se encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras. (Alegsa, 2016)	
	Conocimiento en el uso de las herramientas virtuales		Según la Real Academia de la Lengua Española, conocer es el proceso de averiguar facultades intelectuales, la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas o situaciones (Marín & Ríos Rosas).	1. ¿Conoce qué son TIC? 2. ¿Opera hábilmente las tecnologías? 3. ¿Cuenta con algún tipo de formación en el manejo y uso de las herramientas virtuales? ¿Cuál?
	Uso de las herramientas virtuales		Usar es definido como el resultado del acto de usar, lo cual significa servirse y disfrutar de alguna cosa o practicar algo de manera constante (Copyright, 2020).	4. ¿Ha tomado terapia online? ¿Por cuál medio virtual? 5. ¿Se desenvuelve adecuadamente con las tecnologías necesarias para la terapia online? 6. En el caso de tomar tanto terapia presencial como online, ¿Ha cancelado el mismo precio? 7. ¿Cuál red social utilizó para contactarse con el psicólogo?

Salud mental			Según (OMS, 2020) “es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos”	
	Desempeño de las herramientas virtuales en salud mental		El desempeño es definido como el resultado indicado por la capacidad, siendo medible como positivo o negativo, y de esta manera trabajar sobre las maneras de mejorar, así como detectar problemas que a larga pueden incidir en el deterioro o limitación del mismo rendimiento (Estevez, 2019).	8. ¿Considera usted efectivo el tratamiento online? ¿Por qué? 9. ¿Considera usted efectivo el tratamiento online? ¿por qué? 10. ¿Considera que las intervenciones psicológicas online poseen limitaciones? ¿Cuáles? 11. ¿Qué plataformas de gestión de la terapia ha dificultado la comunicación con el psicólogo?
Habilidades en el uso de las TIC			Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital. (Fuentes, 2019)	

	Habilidades técnicas		Son habilidades y conocimientos que permiten a las personas realizar tareas específicas. Siendo prácticos y constantemente se relacionan con tareas mecánicas, informáticas, matemáticas o científicas (Campos, 2019).	12. ¿Se siente seguro a la hora de suministrar información personal en intervención psicológica online? 13. Una vez comenzada la terapia online ¿Considera que se cumplen las condiciones óptimas para el trabajo? 14. ¿Las plataformas virtuales interfieren en la comunicación con el terapeuta? ¿Por qué? 15. ¿Se han presentado distractores en la terapia online? ¿De qué tipo? 16. ¿Acondiciona el espacio donde va a tomar la sesión psicológica online? ¿Qué aspectos tiene en cuenta?
	Competencias personales y profesionales		Según Alles, las competencias hacen referencia a las características de personalidad, acaecidas de comportamientos que forman un desempeño exitoso en un determinado trabajo. Así mismo, Levy, las define como una serie de comportamientos que algunos individuos dominan mejor que otros, haciéndolos más eficaces en una determinada actividad (Madriz & Parra, 2016).	17. ¿En el transcurso de una consulta online se han presentado problemas en la velocidad de la conexión o cortes de comunicación? ¿Cómo se ha resuelto? 18. ¿Ha presentado alguna dificultad a la hora de firmar el consentimiento informado en terapia online? ¿Cuál? 19. ¿Qué condiciones se tienen en cuenta para elegir la herramienta virtual en la cual se llevará a cabo la sesión? 20. ¿Se siente cómodo con el servicio de atención psicológica online? ¿Por qué?

Anexo C: Entrevista semiestructurada a profesionales

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO DE LAS HERRAMIENTAS VIRTUALES IMPLEMENTADAS EN LA ATENCIÓN EN SALUD MENTAL				
Categoría	**Subcategoría**	**Categorías de tercera generación**	**Definición**	**Interrogantes**
Herramientas virtuales			Son todos los recursos de software que se encuentran presentes en computadoras y demás dispositivos electrónicos, las cuales permiten la interacción del hombre con la tecnología, así como también permite la comunicación con otras personas, además pueden ser usadas en contextos laborales, académicos, de ocio, entre otras. (Alegsa, 2016)	
	Conocimiento en el uso de las herramientas virtuales		Según la Real Academia de la Lengua Española, conocer es el proceso de averiguar facultades intelectuales, la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas o situaciones (Marín & Ríos Rosas).	1. ¿Conoce qué son TIC? 2. ¿Cuenta con algún tipo de formación en el manejo y uso de las herramientas virtuales? ¿Cuál? 3. ¿Conoce herramientas virtuales eficaces para el uso en terapia online? ¿Cuáles?
			Usar es definido como el resultado del acto de usar, lo cual significa servirse y disfrutar de alguna cosa o practicar algo de manera constante (Copyright, 2020).	4. ¿Actualmente realiza terapia online? ¿qué tipo de plataformas emplea? 5. ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza estos medios virtuales? 6. ¿Cuál fue la razón que lo impulso a iniciar a prestar sus servicios profesionales por estas plataformas?

	Uso de las herramientas virtuales			7. En el caso de realizar tanto terapia presencial como online, ¿Aplica la misma tarifa o una diferente? ¿por qué? 8. ¿La intervención online tiene la misma duración que una presencial? 9. ¿Cuál red social utiliza para promocionar sus servicios profesionales?
Salud mental			Según (OMS, 2020) "es la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos"	
	Desempeño de las herramientas virtuales en salud mental		El desempeño es definido como el resultado indicado por la capacidad, siendo medible como positivo o negativo, y de esta manera trabajar sobre las maneras de mejorar, así como detectar problemas que a larga pueden incidir en el deterioro o limitación del mismo rendimiento (Estevez, 2019).	10. ¿Considera efectivo el tratamiento online? ¿Por qué? 11. ¿Mencione las principales ventajas que se le han presentado en la intervención Psicologicas online? 12. ¿Considera que las intervenciones psicológicas online poseen limitaciones? ¿Cuáles? 13. ¿Qué plataformas de gestión de la terapia se le han dificultado? ¿Por qué?

Habilidades en el uso de las TIC			Son la capacidad de resolver problemas relacionados con la información, comunicación y conocimiento, de la misma forma, dilemas legales, sociales y éticos en el contexto digital. (Fuentes, 2019)	
	Habilidades técnicas		Son habilidades y conocimientos que permiten a las personas realizar tareas específicas. Siendo prácticos y constantemente se relacionan con tareas mecánicas, informáticas, matemáticas o científicas (Campos, 2019).	14. ¿Conoce información específica sobre los medios técnicos disponibles y eficaces para realizar terapia online? 15. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que usted emplea para salvaguardar los datos del consultante? 16. ¿Acondiciona usted el espacio terapéutico en la intervención psicológica online? ¿Qué aspectos tiene en cuenta? 17. ¿Cuáles considera usted que son los conocimientos técnicos necesarios para realizar terapia online? 18. ¿Cuáles son las pautas o el protocolo clínico específico para el tratamiento online?
	Competencias personales y		Según Alles, las competencias hacen referencia a las características de personalidad, acaecidas de comportamientos que forman un desempeño exitoso	19. ¿En el transcurso de una consulta online ha experimentado problemas en la velocidad de la conexión o cortes de comunicación? ¿Cómo lo ha resuelto?

	profesionales		en un determinado trabajo. Así mismo, Levy, las define como una serie de comportamientos que algunos individuos dominan mejor que otros, haciéndolos más eficaces en una determinada actividad (Madriz & Parra, 2016).	20. ¿Ha atendido alguna persona con un ataque de pánico o un brote psicótico por este medio? ¿Cómo ha intervenido? 21. ¿Ha presentado alguna dificultad para la firma del consentimiento informado en terapia online? ¿Cuál? 22. ¿Antes de iniciar una intervención online consulta si el paciente cuenta con las habilidades técnicas necesarias para el proceso? 23. ¿Cuáles considera usted que son las competencias necesarias de un psicólogo para trabajar en Telepsicología? 24. ¿Cómo puede adquirir un psicólogo las competencias necesarias para el trabajo en telepsicología? 25. ¿Qué principios éticos, legales y deontológicos se deben tener en cuenta para el trabajo en telepsicología?

Anexo D: Objeto virtual de aprendizaje (video)

Link de acceso: https://www.youtube.com/watch?v=pca1yF96c-k&t=439s