

Atención Psicológica Online

Presentado Por:
Kelly Tatiana Bedoya Villa
ID. 531883

Docente Asesor:
Wilber Arduai Mejía Toro

Asignatura:
Opción de Grado II

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Psicología
Rectoría Antioquia- bello
2020

Índice General

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Planteamiento del Problema	9
Antecedentes.....	11
Pregunta de investigación	14
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Justificación	15
Relevancia social	16
Relevancia teórica.....	17
Relevancia metodológica.....	17
Marco Teórico.....	18
La Atención Psicológica Online	18
Marco Conceptual.....	22
Tipos de atención	22
La psicoterapia psicológica online.....	22

Asesoría psicológica online	22
Consultoría online	22
Población.....	23
Medios virtuales.....	23
Videoconferencia	23
Correo Electrónico	23
Chat.....	23
Llamadas telefónicas.....	24
Redes sociales	24
Web especializada.....	24
Efectividad	24
Marco Normativo.....	26
Metodología	28
Enfoque mixto.....	28
Alcance Descriptivo.....	28
Unidades de análisis.....	29
Instrumento	30
Criterios de Inclusión y Exclusión.....	30
Resultados.....	33
Cuantitativo.....	33

Aportes Generados.....	33
Cualitativo.....	37
Aportes Generados.....	37
Psicoterapia.....	37
Asesoría.....	39
Consultoría.....	40
Otras.....	40
Tipos de Población.....	40
Medio Virtual.....	41
Efectividad y Satisfacción.....	41
Discusión.....	42
Consideraciones Éticas.....	44
Conclusiones.....	45
Alcances y limitaciones.....	46
Referencias.....	47

Índice de Tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	31
Tabla 4	33
Tabla 5	33
Tabla 6	34
Tabla 7	34
Tabla 8	35
Tabla 9	36
Tabla 10	36

Resumen

Se realizó una investigación documental sobre la Atención Psicológica Online (APO), bajo la modalidad de revisión sistemática, cuyo objetivo fue identificar el conocimiento acumulado sobre la APO en los últimos 10 años a nivel de Iberoamérica. Materiales y métodos: se empleó un instrumento de Excel el cual incluyó criterios de exclusión e inclusión, además de las variables de estudio. Se exploraron bases de datos indexadas y Google Académico, lográndose el análisis final de 29 textos. Resultados: se encontró que la atención psicológica online es una posible alternativa de intervención psicológica viable que posibilitaría la apertura a la innovación de la ciencia psicológica al fusionarse con los grandes avances tecnológicos. teniendo en cuenta las limitaciones que este estudio posee, se concluye que, aunque se han encontrado significativos resultados sobre la APO, aún se hace necesario la continua investigación de esta temática, lo cual permitiría abarcar aspectos no abordados en este estudio.

Palabras claves: Atención psicológica Online, psicología, virtualidad.

Abstract

A documentary research was performed on Online Psychological Care (OPC), using a systematic review approach. The main objective was to identify the body of knowledge on OPC produced during the last 10 years at the Iberic-American level. Materials and methods: an Excel instrument was tailored and used which included inclusion and exclusion criteria, as well as the variables of the study. An exploration in indexed databases and Google Scholar was carried out, registering the final analysis of 29 texts. Results: it was found that online psychological care is a possible and viable alternative to psychological intervention which would enable the access to innovation of psychological science by merging it with the last technological advances. Considering the limitations that this study has, it is concluded, although significant results on OPC have been found, it is still necessary the continuous research of this specified subject, allowing to encompass aspects not addressed in this study.

Key words: Online psychological care, psychology, virtuality.

Introducción

Esta investigación nace con la idea personal de indagar y conocer a fondo el funcionamiento de la Atención Psicológica Online, esta idea se crea a partir de la experiencia obtenida en las tres primeras prácticas profesionales de psicología realizadas en la Fundación Universitaria Católica del Norte, una entidad 100% virtual, lo cual permitió el acercamiento a dicha modalidad.

Este proyecto describe un poco qué es y cuáles han sido los aportes de la Atención Psicológica Online los últimos 10 años a nivel de Iberoamérica, también cuáles han sido los medios virtuales más usados para el contacto entre el psicólogo y el consultante, y cómo la ciencia psicológica adopta estas nuevas alternativas de intervención por medio de las nuevas tecnologías.

Adicionalmente este proyecto, mediante la información recolectada en las bases de datos recomendadas por expertos, hace un análisis mixto de los resultados, permitiendo abarcar una amplia descripción de los mismos, todo esto se logra a partir de una matriz de Excel, que arrojó resultados significativos acerca del funcionamiento de la APO, así mismo permitió esclarecer los medios virtuales más usados y la población a intervenir. Toda esta información puede ser usada como línea de base para la universidad UNIMINUTO y para otras universidades para la formación en atención online en psicología. A partir de esto también, se puede fundamentar un poco más la implementación de consultorios de atención psicológica en la virtualidad abriéndose una brecha para investigaciones más profundas.

Planteamiento del Problema

La psicología ha transcurrido por múltiples procesos evolutivos científicos que han modificado el quehacer psicológico de la misma, posibilitando otras alternativas y otras formas de intervención, A esto se suma que a través de los años también se ha logrado visualizar grandes avances tecnológicos que a su vez han obligado de cierta manera a la evolución de la ciencias y la psicología es una de ellas; sin embargo se podría decir que en pleno siglo XXI el acceso a la Red ha evolucionado y ha permitido encuentros y comunicación de fácil acceso entre las personas, obviamente existe la importancia de un mediador como la “maquina” que permite que dichos encuentros se lleven a cabo, ya sea mediante el uso de celulares, computadores u otros artículos electrónicos que permita el acceso a la Red o llamada Internet. Como menciona Aguayo, L (2003): “El campo profesional de la Psicología ha visto cambiar rápidamente algunas de sus prácticas instrumentales y algunas de sus formas de hacer debido al uso cada vez mayor de Internet” (p.02). De esa manea, pensar en la posibilidad de un encuentro virtual entre terapeuta y consultante es algo real, las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías han proporcionado la apertura a una nueva forma de intervención, Molina, F (2005) afirma que:

los avances técnicos dan respuesta a la anterior afirmación, donde los elementos propios de la red, como el correo electrónico, el chat, las páginas web o las videoconferencias hacen de Internet un medio terapéutico más, y están disponibles para todos los profesionales y pacientes que puedan utilizarlos.

Entonces el hecho de hablar de psicología online o más específicamente de la atención psicológica online, revela un campo amplio por recorrer y aunque se ha estigmatizado los encuentros psicológicos virtuales, por falta de conocimiento, o falta de aplicabilidad. Ramírez, (2015), afirma que:

La psicoterapia online surge como una modalidad terapéutica que pretende acercar al paciente mediante las tecnologías actuales (cabe mencionar que hace 35 años ya empezaban las terapias telefónicas, o tele-psicoterapia). Se ofrece terapia a través de emails, chat en tiempo real, videoconferencia o con la combinación de varios de los anteriores. (p.01)

Así mismo, esta modalidad de práctica psicológica con anterioridad ha sido implementada por psicólogos para el contacto terapéutico con los pacientes en el espacio virtual. La atención psicológica Online (APO) como se ha denominado para efectos del presente texto, ha permitido que cientos de personas tengan acceso a procesos terapéuticos. Ramírez (2015) habla de una psicología o intervención psicológica que muy posiblemente puede ligarse con la atención psicológica online afirmando que: “Aunque se encontró que aun cuando la psicoterapia presencial o cara a cara es más común, la modalidad de psicoterapia online debido al avance de la tecnología e internet también ha tomado cada vez más auge” (p. 06). Por otro lado, cabe mencionar que la APO no pretende ser en este caso un mejor mecanismo para la intervención psicoterapéutica, es más bien resaltar que las nuevas tecnologías de comunicación han modificado e impulsado al quehacer psicológico a visualizar nuevas alternativas para la intervención, Molina, F. (2005) refiere que una visión optimista de las posibilidades reales de una intervención a través de internet, es lograr ser es una alternativa factible para muchos pacientes y para muchos terapeutas, y aunque no se habla de que sea la situación ideal, tampoco se menciona que no lo sea. Ahora, lo que se pretende con la APO es lograr visualizar que, aunque la atención psicológica tradicional se ha practicado potencialmente en y desde la presencialidad, esta nueva alternativa como se

menciona anteriormente pueda transcurrir por aquellos procesos significativos que se han desarrollado conforme van evolucionando los saberes y las nuevas maneras de intervenir en la ciencia psicológica.

Antecedentes

En los últimos 10 años la atención psicológica online en Iberoamérica ha dado apertura al espacio virtual psicológico, espacio que con el paso de los días logra posicionarse cada vez más como forma de intervención psicológica, la implementación de esta técnica ha proporcionado que algunos profesionales de la psicología se permitan crear y lanzar sus ofertas en atención psicológica a través del internet, es por ello que a la fecha se visualiza en la internet páginas web especializadas con información contundente de los servicios que se ofrecen a través de la misma, se puede encontrar entre ellas algunas plataformas como: Just Answer- pregunta a un psicólogo, Psicochat, y terapia virtual-psicólogos en línea. Adicionalmente rescatar los contenidos literarios de investigaciones previas que pretenden mostrar cada vez más las oportunidades y los resultados que se obtiene al ejecutarse dicha atención. Psicología y mente (2020) afirma que:

En la actualidad, gracias a las nuevas tecnologías, la asistencia psicológica llega a cualquier lugar del mundo, y la terapia online ha ido ganando terreno en los últimos años de manera considerable a la vez que el uso de Internet se ha ido extendiendo, Son muchos los pacientes que se decantan por este servicio por sus múltiples beneficios: puede llevarse a cabo desde el propio hogar, permite mantener el anonimato y la intimidad, es muy cómodo puesto que no es necesario acudir al centro psicológico, ofrece una mayor cobertura y acceso, y permite elegir horarios más adecuados sin que interfieran en las actividades diarias como el trabajo o los estudios.

Puede observarse, que pese a la existencia de la oferta en atención psicológica online y de la oferta incluso de programas de formación online, semipresencial o 100% virtual existentes, aún no es ampliamente difundidos los estudios que se centran directamente sobre el tema de la atención psicológica online. Lo mencionado hasta aquí, propone un camino a seguir con respecto a unas primeras nociones sobre la APO, nociones de su existencia y de su aplicabilidad. Sin embargo, se ha encontrado una ausencia significativa de material científico que permita la ampliación de información respecto al tema en cuestión, lo cual denota un vacío en el conocimiento a nivel de Iberoamérica (España y América) que son el objetivo del presente estudio.

Es por esta razón que se hace necesario indagar a profundidad cómo se ha manifestado la atención psicológica online dentro del campo profesional psicológico, ya que se ha encontrado un significativo vacío de conocimiento frente a esta forma de intervención, en virtud de este vacío, se desconocen aspectos que tienen que ver con los tipos de atención, la población indicada para trabajar bajo esta modalidad (si es que se requiere una), y la posibilidad de definir si cualquier usuario o consultante podría acceder a dicho servicio y finalmente los parámetros más efectivos para su ejecución.

Este vacío en el conocimiento sobre la atención psicológica online promueve un problema significativo y desfavorable que conlleva a un atraso de la ciencia psicológica, al no lograr la adaptación que promueve un mundo tecnológicamente invadido de conexión y que sin duda alguna las relación terapeuta/consultante en algún momento se toparan con la llamada red o internet, así mismo, el no permitirse una investigación ardua del tema promueve una limitación en el abordaje de los beneficios que esta intervención facilitaría para profesionales de la salud en este caso para los psicólogos y para los consultantes.

Es por esto, que para abrir la brecha que permita abordar este problema ha sido necesario plantear un punto de partida, que permita preguntarse por cuales han sido los aportes de la literatura a nivel Iberoamérica sobre el tema, surgiendo entonces la pregunta de investigación.

Pregunta de investigación

¿Cuáles han sido los aportes de la atención psicológica online según la literatura a nivel de Iberoamérica?

Objetivos

Objetivo General

Describir los aportes sobre la atención psicológica online encontrados en la literatura.

Objetivos Específicos

Identificar los países con mayor producción de literatura a nivel de la psicología online a nivel de Iberoamérica.

Definir los medios más empleados en la actualidad para la atención psicológica online.

Establecer cuáles son los tipos de servicios de mayor reporte en la literatura incluida.

Justificación

La investigación propuesta sobre la Atención Psicológica Online APO busca específicamente mostrar una alternativa diferente y viable frente a los procesos ya establecidos de la intervención psicológica tradicional cara a cara (presencial), proporcionando así a la ciencia psicológica y a los psicólogos nuevas formas de intervención por medio de las tecnologías y todo lo que se relaciona con sus significativos avances.

Este proyecto podría además lograr expandir el conocimiento científico actual de las formas de intervención psicológicas, proporcionando a través de los datos analizados en la recopilación de la revisión sistemática información contundente y verídica acerca del tema, lo cual posibilitaría una innovación importante en sus procesos, ya que los profesionales de la salud en psicología y sus consultantes tendrán oportunidades más amplias para el contacto, esto podría reflejarse en tiempo, comodidad, dinero y entre otras características importantes que brinda esta modalidad de atención, así mismo de abarcar un público más amplio en cualquier parte del mundo. Es por ello que esta investigación pretende abarcar la importancia que esta suscita, con el fin de que se adopten nuevas investigaciones futuras que permitan corroborar y ampliar esta información para que dichos resultados den apertura a clarificar sus beneficios y por consiguiente sea el principio de nuevos programas de intervención sobre la APO.

Por último, esta investigación pretende aportar un significativo valor científico al vacío o falta de información actualizada sobre esta manera de intervención, así mismo de promover la creación de conocimiento nuevo que permita el desvanecimiento de mitos y falsas prácticas de la misma, garantizando la promoción verídica de la APO en aquellos lugares o zonas de difícil acceso, en universidades, centros hospitalarios y en la cotidianidad; y hablando de cotidianidad, a

la fecha el colegio colombiano de psicólogos COLPSIC ha dado marcha a la publicación de literatura importante sobre este tipo de atención, todo esto debido a la contingencia mundial por la cual se atraviesa en el momento con el COVID-19 para instruir y guiar a los profesionales de la psicología en qué es y cómo funciona dicha intervención y como ésta hoy se ha convertido en la alternativa más razonable para el acompañamiento a las poblaciones en cualquier parte del mundo.

Esta investigación podría ser replicada en muchos otros lugares, y sus resultados podrían servir como líneas de base en diferentes contextos, para abarcar más globalmente los beneficios y oportunidades que la APO aporta la ciencia psicológica.

En conclusión, la investigación propuesta plantea relevancia desde estos tres puntos:

Relevancia social

La relevancia social que aquí se pretende generar es la apertura a nuevos conocimientos y nuevas formas de concebir las ideas ya propuestas en lo que tiene que ver con la ciencia psicológica y sus formas de intervención como se menciona anteriormente, donde los profesionales de la salud en este caso los psicólogos serán los principales beneficiados con la información recolectada, la cual, puede permitir poner en discusión aspectos sobresalientes de la misma, que darán paso a que los hallazgos de esta investigación en materia de la atención psicológica online puedan ser más claros; permitiendo que se pueda ahondar a profundidad sobre el tema, y que a partir de esto se pueda llegar a consensos donde se le dé la importancia pertinente a esta nueva metodología. Así mismo, de proporcionar a la sociedad información científica y verídica de esta intervención, minimizando sesgos e inadecuadas ideas de la manera en que se concibe esta atención a través del internet.

Por otro lado, las universidades como la UNIMINUTO que ofrece formación semipresencial y otras universidades que ofrecen formación 100% virtual, posiblemente se han dado cuenta de los beneficios que las nuevas tecnologías han traído para la educación moderna, algo similar pasa con la psicología y es por esto que cobra relevancia social lo que se pretende abarcar desde esta investigación, es optimizar esta óptica para beneficio y desarrollo de la psicología misma.

Relevancia teórica

Esta investigación en su relevancia teórica busca aportar al vacío de conocimiento que se ha encontrado sobre la atención psicológica online, favoreciendo de cierta manera a la ciencia psicológica en la exploración máxima de sus metodologías, recursos y formas de intervención, y que por ende pueda servir como referente teórico para la creación de nuevos servicios de atención como también dando apertura a nuevas investigaciones sobre el tema.

Relevancia metodológica

Para esta investigación se usa como método la revisión sistemática de la literatura, método que permite un acercamiento a la información científica previamente estudiada e investigada por otros autores para lograr la extracción de los datos más relevantes que sustentan las ideas particulares que se tiene sobre la Atención Psicológica Online, este método se usa de manera selectiva teniendo en cuenta criterios de inclusión y exclusión para definir el material idóneo y pertinente para la realización del estudio, se decide la utilización de este método porque se considera que de manera más general da respuesta a la pregunta de investigación sobre qué es lo que se ha dicho e investigado de la APO.

Marco Teórico

La Atención Psicológica Online

La virtualidad es el foco, es la plataforma o canal que ha permitido durante muchos años la conexión o contacto como se ha llamado a lo largo de este estudio, es así como esta, se integra con la vida real y promueve un sin número de ventajas para los usuarios que acceden a ella.

Según Lévy, P (1995):

Lo virtual no es, en modo alguno, lo opuesto a lo real, sino una forma de ser fecunda y potente que favorece los procesos de creación, abre horizontes, cava pozos llenos de sentido bajo la superficialidad de la presencia física inmediata.

(p.08)

A propósito de la atención psicológica online, y en virtud de lo descrito por Lévy, podría afirmarse entonces que la virtualidad ha permitido que el encuentro entre psicólogo y consultante sea apreciado de manera más real, todo esto es gracias a los avances tecnológicos que sumados con las posibilidades virtuales dan acceso a innumerables opciones que en conjunto con la ciencia psicológica logran abarcar grandes avances, es por esta razón que es claro reiterar que “lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual”. (Lévy.1995)

Si bien se sabe, este encuentro psicológico también se logra a través de una conexión llamada Internet o Red, esta cumple uno de los papeles fundamentales para que dicho contacto sea posible, posee además muchas interpretaciones y significados, pero para efectos de este estudio se contemplará que, según Castells, M. (2000) la internet es: “un instrumento de comunicación libre, creado de forma múltiple por gente, sectores e innovadores que querían que fuera un instrumento de comunicación libre” (p.03) Ahora bien, hablar de internet permite adentrarse directamente a la Atención Psicológica Online ya que en ella se comprende tres campos: “virtualidad”

e “internet” como se mencionaron anteriormente y por último se encuentra la “atención psicológica” que junto con las dos anteriores dará como resultado a la unificación de los mismos, potenciándose como un todo, es desde allí que se comienzan a comprender muchos factores y recursos que se abarcan desde esta intervención, es por esto que se da apertura al reconocimiento de las plataformas más dinámicas y apropiadas para el acercamiento a la población por parte del profesional de psicología que desempeñe esta alternativa como método de intervención, según Ramírez, (2015):

Se utilizan los términos “terapia online y e-therapy para titular un capítulo en el que desarrolla algunos apuntes sobre el uso de mensajes de texto, correos electrónicos y otros medios escritos; Ciber-psicoterapia es un concepto que se utiliza para designar una atención psicoterapéutica especializada a través de internet o telefonía móvil. (p.26)

Por otro lado, entre las herramientas existentes para la mediación entre el psicólogo y el consultante, se puede encontrar una clasificación de las plataformas con las cuales se podría generar los contactos. Respecto a esto, Ramírez (2015) menciona que el chat es una plataforma que permite que la atención sea directa, donde se da una respuesta breve lo cual proporcionará que el usuario logre encontrar alternativas y un estado de tranquilidad a través de la comunicación, así mismo, también menciona que el correo electrónico sirve como una plataforma de mensajería donde el consultante deja sus datos y posteriormente es contactado por el profesional haciendo de esta una interacción dirigida y personalizada. Otra de las modalidades utilizadas por dichos profesionales para realizar la atención psicológica online es el foro que, según Ramírez (2015) se denomina así:

El foro: está dado por una comunicación abierta, el usuario plantea una inquietud, problema o tema, se responde en forma general, teniendo en cuenta y haciendo posible la participación de otros usuarios con opiniones o sugerencias, de tal forma que la respuesta tendrá un efecto generalizado, no sólo a una persona sino a un grupo de personas que ingresen al foro. (p. 29)

Esta herramienta del foro puede facilitarle al consultante otras perspectivas de su condición actual y de sus pensamientos, al permitirse conocer otras opciones y experiencias acerca de lo que él cree que padece o aqueja compartiéndolo y conectándose con el grupo con el cual interactúa, no obstante, otra de las plataformas que permite una atención directa sincrónica y que se encuentra disponible es a través de Skype, Ramírez (2015), cita a Psicología Estratégica (2014) mencionando que esta plataforma es un software gratuito que permite realizar videoconferencias a través de internet, permitiendo así asesoramiento psicológico cómodamente desde casa, desde cualquier lugar del mundo, y a la hora que resulte más cómodo. Estas asesorías deben estar acompañadas de una serie de peculiaridades que ayuden a mejorar el servicio que se ofrece, entre ellas se encuentra que la eficiencia de las intervenciones en línea se define según las condiciones de comunicación, conectividad, privacidad, intimidad y empatía las cuales garantizan el proceso de intervención (FUCN, 2016). De este modo, estas son las características que se deben considerar para sobrellevar de manera exitosa los encuentros virtuales entre el consultante y el psicólogo.

De igual manera, las atenciones psicológicas online deben estar mediadas por un espacio de intimidad entre el consultante y el psicólogo, ya que esto le permitirá seguridad al consultante a la hora de exponer cualquier tipo de situación en medio del encuentro, según (FUCN, 2016):

La intimidad es una de esas primeras condiciones. Una vez que se establece en la virtualidad un ambiente de intimidad con el consultante, se le brinda la posibilidad de hacer una apertura hacia la confianza que puede tener en el proceso de atención, pues la disposición del consultante aumenta al igual que su compromiso con la intervención.

La intimidad que proporciona el psicólogo al consultante o paciente da pautas importantes para que él pueda solucionar de manera pertinente sus asuntos o motivo de consulta, al igual que la importancia que cumple la confidencialidad en todo el proceso, esta también juega un papel relevante para la evolución de la atención psicológica online, la (FUCN, 2016) la define así:

La confidencialidad por su parte es el parámetro máspreciado de la intervención, sin esta garantía cualquier proceso a llevarse a cabo se proyectará hacia el fracaso, de ahí la importancia de la claridad en el proceso a ejecutar, los objetivos y metas a lograr y el estilo de intervención a realizar.

Afirmando lo anterior, sin esta característica o cualidad se hace demasiado difícil que el consultante logre sentirse cómodo si ve expuesta su integridad y privacidad, al igual que la información que suministra de manera reservada al psicólogo. Esta característica brindada por el psicólogo al consultante da pie a que la consulta incremente en sentido de fluidez y compromiso por parte del consultante o paciente, esto permitirá mejor receptividad y respuesta por ambas partes, según (FUCN, 2017)

En la experiencia de la atención psicológica virtual se facilitan algunas de estas condiciones, la cuales permiten una actuación asertiva por parte del profesional de la psicología, así como una disminución en las ansiedades comunes de los consultantes ante este tipo de interacciones.

Marco Conceptual

Aquí se planteará los conceptos más relevantes de las categorías usadas para la investigación, se hará citando de manera directa a los autores que las definen para la construcción de un pequeño glosario con la información de estas, entre ellas se encuentran:

Tipos de atención

La psicoterapia psicológica online

“La psicoterapia en línea, online, también conocida como e-terapia, e-asesoramiento, tele-terapia o cyber-asesoramiento, es un fenómeno relativamente nuevo en materia de salud mental en el que un psicólogo o psicoterapeuta proporciona asesoramiento y apoyo psicológico a través de Internet”. (Psicopedia.org, 2020)

Asesoría psicológica online

La asesoría psicológica online, tiene las mismas características que la presencial, Ambas responden a los principios científicos y éticos de la psicología, por tanto, el caso es tratado con empatía, escucha activa, análisis, pensamiento estratégico y absoluta confidencialidad, por parte de un psicólogo profesional titulado, inscrito en las entidades reguladoras de salud de su región y asociado a la comunidad de psicólogos de su país (Lopez, G. s.f)

Consultoría online

“Counseling online es un proceso de acompañamiento. El consultante es una persona que necesita de un espacio de escucha, aceptación y empatía y el counselor está ofreciéndole estas tres condiciones”. (Counseling, A. s.f)

Población

“La población de la investigación es generalmente una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación científica”. (Explorable.com, 2020)

Medios virtuales

Videoconferencia

Una videoconferencia es un servicio multimedia que permite la interacción entre distintas personas o grupos de trabajo. Básicamente consiste, en interconectar mediante sesiones interactivas a un número variable de interlocutores, de forma que todos pueden verse y hablar entre sí. (Chacón, A. 2003)

Correo Electrónico

El correo electrónico (también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail) es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.) (Definición.De, 2020)

Chat

El chat es una herramienta de mensajería instantánea que puede ejecutarse en equipos de telefonía celular como en computadoras ordinarias. Se caracteriza por

la posibilidad de mantener una conversación escrita en tiempo real, sin que existan dilaciones significativas entre respuestas. (Definición.com, s.f)

Llamadas telefónicas

“La palabra llamada hace mención a la acción de comunicarse con alguien. Implica un aviso inicial que va acompañado de algún tipo de intercambio de información”. (Definición.com, s.f)

Redes sociales

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.). (Wikipedia, 2020)

Web especializada

Las páginas web están desarrolladas con lenguajes de marcado como el HTML, que pueden ser interpretados por los navegadores. De esta forma, las páginas pueden presentar información en distintos formatos (texto, imágenes, sonidos, videos, animaciones), estar asociadas a datos de estilo o contar con aplicaciones interactivas (Definición.De. 2020)

Efectividad

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él. (Definición.com, s.f)

Para concluir es necesario mencionar que estas definiciones se articulan 100% con la investigación, son usadas al resaltar su principal esencia y sus mayores cualidades, para que junto con la ciencia psicológica sean optimizadas en función de la Atención Psicológica Online, estas

definiciones abarcan los principales y fundamentales modelos en el desempeño de la (APO) modelos que han servido para comprender más específicamente los mecanismos reales de esta intervención.

Marco Normativo

Para este estudio se tendrá en cuenta la normatividad planteada por el colegio colombiano de psicólogos COLPSIC, la cual en su reglamentación expide que en términos de la prestación de servicios en salud vía internet, la Legislación colombiana ha producido normas para su regulación, entre ellas se encuentran la Ley 1341 de 2009, la Ley 1419 de 2010 y la Resolución 1448 de 2006, de las cuales los psicólogos interesados deben tener presente a la hora de brindar esta alternativa de servicios profesionales. Por ende, todo prestador de dicho servicio en salud debe llevar la historia clínica electrónica. Así lo establece la Ley 1438 de 2011, que reformó el Sistema de Seguridad Social en Salud colombiano, la cual señala que la realización de historia Clínica Única Electrónica es de obligatoria aplicación (COLPSIC, 2020).

De acuerdo con las Leyes presentadas anteriormente por el COLPSIC, para el desarrollo de telesalud - atención online, y en lectura de las mismas, se destacan artículos relevantes que especifican cuál es la intención del desarrollo de este tipo de atenciones en Colombia, según el artículo 1 de la ley 1419 de 2010, el objeto a desarrollar con la telesalud en Colombia es brindar apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad, calidad y los principios básicos contemplados en la presente Ley (Colombia, 2010).

Así mismo, se pronuncia el artículo 2 y 3 de esta misma ley en función de las definiciones y principios fundamentales sobre la telesalud que para efectos de esta investigación es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, proporcionando como principales principios la calidad en la atención de salud, entendiéndose como la pro-

visión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, brindado a través de un nivel profesional óptimo, sin dejar de lado los riesgos y los costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios (Colombia, 2010)

La ley 1419 de 2010 que se ha acogido para este estudio se relaciona con la investigación a partir de importancia de describir cómo se fundamentan las prácticas de la telesalud en este caso en Colombia, aunque esta investigación abarca Iberoamérica cabe mencionar que hasta la fecha pocos profesionales desempeñaban este tipo de atención en Colombia concluyéndolo a partir de no encontrar suficiente material científico que demostrara lo contrario, no obstante a partir de los acontecimientos que a nivel mundial se experimentan con la pandemia se ve un incremento considerable a nivel Iberoamérica sobre la oferta de esta intervención, es entonces cuando las leyes se hacen aún más visibles para controlar los canales de difusión y atención que se prestan.

Metodología

Enfoque mixto

En este trabajo se aborda dentro de la metodología el enfoque mixto lo cual permitió por su versatilidad abarcar de manera más amplia la investigación, situándose precisamente desde lo cuantitativo y cualitativo. Según Pereira, Z (2011) los diseños mixtos se fundamentan en:

La posición pragmática (el significado, valor o veracidad de una expresión se determina por las experiencias o las consecuencias prácticas que tiene en el mundo) o en la posición dialéctica (hay una mejor comprensión del fenómeno cuando se combinan los paradigmas) y conformaron, así, una tercera fuerza en la investigación.

Es entonces el enfoque mixto, ese proceso de investigación que implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Por tanto, este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos. (p. 18)

Alcance Descriptivo

Esta investigación se fundamenta en un estudio con alcance descriptivo que, de acuerdo con Sampieri, R. (2014) consiste en:

Describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades,

las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92)

Para la investigación se tomaron de las bases de datos recomendadas por expertos 50 artículos científicos sobre atención psicológica online de los cuales se hizo una depuración por medio de criterios de calidad, para luego dar paso a la una muestra final de 29 artículos científicos, con los cuales se ejecutó una revisión exhaustiva de la información para determinar y analizar cuáles han sido los avances más predominantes en los últimos 10 años en Iberoamérica sobre la (APO), de esta manera se ha realizado una revisión sistemática de la literatura que es definida como:

Un estudio integrativo, observacional, retrospectivo, secundario, en el cual se combinan estudios que examinan la misma pregunta. A su vez, dentro de la revisión sistemática existen dos formas: “cuantitativa o metanálisis” y “cualitativa u overview”, las cuales están diferenciadas fundamentalmente por el uso de métodos estadísticos, que permite la combinación y análisis cuantitativo de los resultados obtenidos en cada estudio. (Beltrán, O. 2005)

Instrumento

El instrumento utilizado fue una matriz inédita de Excel, la cual permitió por medio de tres pasos la verificación de la información encontrada a través de las bases de datos , en el paso uno de la matriz se encontraba los descriptores y filtros de calidad con los criterios de inclusión y exclusión, en el paso dos todos los artículos y textos que cumplían y no cumplían con los filtros de calidad de los cuales se recolectaron 50 artículos que posteriormente se filtraron para dar paso a los 29 artículos que cumplían con los requisitos para el análisis final; y por último en el paso tres los 29 artículos analizados por variables y categorías para la recolección de la información más relevante del estudio, lo cual permitió que este análisis se dividiera en resultados cuantitativos y cualitativos.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Como bien se mencionó, el trabajo se realizó bajo la metodología de revisión sistemática de la literatura, para indagar, profundizar y determinar cuáles han sido los aportes de la atención psicológica online, para ello se utilizaron unas bases de datos recomendadas por expertos, descriptores, filtros de calidad, criterios de exclusión e inclusión en los cuales se encontraba artículos científicos de máximo 10 años a la fecha actual, no repetidos, temática relacionada con la investigación (atención psicológica online, asesoría psicológica online, psicoterapia online, consultoría online) los cuales ayudaron a encontrar información deseada.

Tabla 1

Criterios de calidad de los textos

CRITERIO	ARTICULOS			
Fuente	1	2	...	29
Descriptor				

Titulo
 Revista
 Enlace
 temática de psicología online: si/no
 Menor a 10 años: si/no
 libre acceso: si/no
 artículo científico: si/no
 Sumatoria
 Resumen

La tabla da cuenta de los filtros de calidad expuestos anteriormente, cabe también mencionar que estos fueron de suma importancia ya permitieron que la información para el estudio fuera recolectada con respecto a lo que se esperaba. Tabla 1

Tabla 2

Resumen y depuración de textos (paso 2 del Instrumento)

CRITERIO	BASE DE DATOS						TOTAL
	COLPSIC	REDALYC	EBSCO	SCIELO	GOOGLE	DIALNET	
Búsqueda inicial	1	13	6	6	22	2	50
Eliminados tras filtro de calidad	0	9	0	0	11	1	21
Textos incluidos en el estudio	1	4	6	6	11	1	29

Puede apreciarse que se realizó una depuración del 58% de los textos encontrados de manera inicial, quedando solo los que cumplían los criterios de inclusión. Tabla 2

Tabla 3

Variables y categorías (paso 3 del Instrumento)

variable	categoría	artículos
Datos del texto	Fuente	1 2 29
	Descriptor	
	Titulo	

	Revista
	Enlace
	País
	Psicoterapia
Tipo de atención	asesoría
	consultoría
	Otra
	niños
	jóvenes
Tipo de población	adultos
	terapeutas/Psicólogos
	General
	videoconferencias
	correo electrónico
	chat
Medio virtual	llamadas telefónicas
	Redes sociales
	web especializada
Efectividad	si/ no
Satisfacción	si/ no
Resumen	no aplica
Principales hallazgos	no aplica

Se evidencia las variables y categorías de la última fase del instrumento, cada una sirvió para la recolección de los datos más relevantes, estas variables permitieron además de profundizar en la información de los artículos, detectar que categorías se cumplían en los 29 artículos finalmente seleccionados para el estudio. Tabla 3

Resultados

Cuantitativo

Aportes Generados

En este enfoque se revelarán los datos cuantitativos más significativos del estudio por medio de tablas de frecuencia que arrojaron resultados predominantes.

Tabla 4

Tabla de frecuencia artículos encontrados por país.

País	Total	N
Argentina	17%	5
Brasil	17%	5
Colombia	14%	4
España	38%	11
Estados Unidos	3%	1
Otros países de la región	10%	3
Total General	100%	29

Se logra evidenciar que el país que más aportó con literatura sobre el tema APO es España siendo el país que logra mostrar más estudios y prácticas sobre este tipo de atención, le siguen Argentina y Brasil, posteriormente Colombia. Tabla 4

Tabla 5

Tabla de frecuencia artículos encontrados en bases de datos seleccionadas.

Fuente	Total	N
COLPSIC	3%	1
DIALNET	3%	1
EBSCO	21%	6
GOOGLE ACADÉMICO	38%	11
REDALYC	14%	4
SCIELO	21%	6
Total General	100%	29

Puede observarse que Google Académico es la fuente con más material disponible sobre la APO, con 38% de artículos encontrados y revisados que cumplieron los requisitos del filtro de calidad, seguido de EBSCO y SCIELO con una suma de 42% de artículos, estas bases de datos fueron las fuentes que más aportaron a la recolección de información, cabe mencionar que algunos artículos encontrados en Google Académico arrojaban datos e información indexada en otras fuentes por lo cual solo se agruparon en esta, los textos que no se remitían a las otras bases de datos incluidas para el estudio. Tabla 5

Tabla 6

Tabla de frecuencia descriptores utilizados para la búsqueda de los artículos.

Descriptor	Total	N
ASESORÍA PSICOLOGICA ONLINE	21%	6
Atención psicológica online) OR (Asesoría psicológica online) OR (Intervenciones psico* online)	3%	1
CIBERTERAPIAS	3%	1
ONLINE PSICHOTHERAPY	10%	3
online psychological counseling	7%	2
PSICOTERAPIA ONLINE	34%	10
PSICOTERAPIA VIRTUAL	3%	1
TELEPSICOLOGÍA	3%	1
TERAPIA PSICOLOGICA VIRTUAL	7%	2
Total general	100%	29

Se puede constatar que el descriptor que más arrojó resultados en la recolección de la información en las bases de datos fue el de PSICOTERAPIA ONLINE con un 34%, seguido de ASESORÍA PSICOLOGICA ONLINE con un 21% permitiendo un mayor éxito en la filtración de la información a recolectar. Tabla 6

Tabla 7

Variables y categorías (Tipos de Atención)

VARIABLES	CATEGORÍA	N	%
-----------	-----------	---	---

Tipo de atención	Psicoterapia	12	41
	Asesoría	7	24
	Consultoría	0	0
	Otra	16	55

Puede evidenciarse que el a nivel del tipo de atención de mayor abordaje en los textos, fue la psicoterapia, ya que en el 41% de los textos se le menciona, la asesoría sería la segunda de mayor interés, se resalta así mismo que la categoría Otra supera a las anteriores; sin embargo, se aclara que dentro de esta se agruparon diferentes tipos de atención, las cuales no dejan ver un patrón o tendencia. Tabla 7

Tabla 8

Variables y categorías (Tipos de Población)

VARIABLES	CATEGORÍA	N	%
Tipo de población	Niños	1	3
	Jóvenes	1	3
	Adultos	4	14
	Terapeutas/Psicólogos	6	21
	General	16	55

Por otro lado, en la variable población se encuentra la categoría General con un 55% de relevancia, la cual hace referencia a que los artículos no enfatizaban en una población específica y más bien mencionaban que esta estrategia de intervención era factible y viable para acompañar a cualquiera que lo necesitara ya sea niños, jóvenes y adultos. En la categoría terapeutas/psicólogos con un 21% se enfatizaron en reconocer como estos percibían este tipo de intervención, si la usaban y si era efectiva para ellos, lo cual arrojó que muchos terapeutas/psicólogos sí la usaban como parte de su trabajo y otros preferían para desempeñar su labor la presencialidad. Tabla 8

Tabla 9*Variables y categorías (Medio virtual)*

VARIABLES	CATEGORÍA	N	%
Medio virtual	Videoconferencias	17	59
	Correo electrónico	8	28
	Chat	8	28
	Llamadas telefónicas	1	3
	Redes sociales	1	3
	Web especializada	12	41

En la variable Medio virtual, resalta la categoría videoconferencia con 59% de prevalencia donde se destaca que el contacto sincrónico es uno de los más empleados para la intervención, hay un 41% en la web especializada como método de intervención asincrónica con módulos previos disponibles para que los consultantes accedan en cualquier momento. Tabla 9

Tabla 10*Variables y categorías (Otras)*

VARIABLES	CATEGORÍA	N	%
Otras	Efectividad	15	52
	Satisfacción	0	0

En la variable Otras. se encuentra la categoría efectividad con un 52% haciendo referencia a que la APO logra concebirse como una opción con muy buenos resultados para la intervención psicológica. Tabla 10

Cualitativo

Aportes Generados.

Desde este enfoque se pretende mencionar la información más importante encontrada en los artículos, haciendo referencia a las variables categorizadas para efectos de la investigación, profundizando y explorando un poco más en aras de identificar los aportes realizados en los diferentes textos sobre atención psicológica online, aquí se hará una breve descripción cualitativa de cada una.

Psicoterapia

Dentro de los aportes encontrados se señalan diversos aspectos, como por ejemplo los de tipo económico, donde se argumenta que la psicoterapia online tiende a ser efectiva y eficiente en patologías como la depresión. Donde se aprecian que dichos tratamientos generaron mayores resultados y a más bajo costo de la atención.

Otro de los aportes encontrados enfatiza que la psicoterapia online es más accesible sobre todo para comunidades rurales y población estigmatizada o población especial. Según Soto, F (2010) La utilización de estas TICS en psicoterapias de personas o grupos portadores de limitaciones importantes a nivel físico, psicológico o de desplazamiento geográfico que dificultan o imposibilitan los métodos que requieren la presencia humana directa. Favorecen el acceso a la Telepsiquiatría o telepsicología para sus tratamientos.

Además de lo anterior, se agrega que, a parte de la accesibilidad, la psicoterapia online ofrece la posibilidad de acceso a materiales de ayuda más sencillos y entendibles que las tradicionales, como por ejemplo la aproximación en vivo (empleada en casos de fobias), que en la prác-

tica presencial ocasiona con frecuencia el abandono del proceso por parte del paciente. Un ejemplo de lo anterior es el llevado a cabo en un Hospital de Almería, España llamado Torrecárdenas, con pacientes de larga hospitalización aplicada a través de una plataforma de realidad virtual, con la cual se avalúan perfiles psicológicos, niveles de dolor y ansiedad. (Contreras, 2017)

La psicoterapia online se visualiza como una posibilidad que gana terreno para un futuro próximo, generando buenos resultados en cuanto al acceso a población con trastornos depresivos, trastornos alimentarios y trastornos de ansiedad. (Soto, 2010)

El aumento de esta posibilidad se une entonces al reto que promueve la tecnología virtual. Respecto a esto, se resalta el hecho de que si la sociedad ya ha logrado establecer satisfactoriamente relaciones afectivas y amorosas (noviazgos y sexo web) con la incursión de la web 3.0; mucho más es posible que la psicología pueda incursionar y ampliar su espectro de intervención con estos medios y pueda realizar procedimientos efectivos para cualquier situación en cuanto a salud mental se requiera.

Un aspecto que llama la atención de los investigadores es que la resistencia hacia los medios virtuales está más en los profesionales que en los mismos pacientes y es por esto que se sigue presentando desventajas basado en algunos prejuicios respecto a la incertidumbre de los posibles resultados que arroja este tipo de atención, haciendo que algunos profesionales limiten su campo de atención desde la desinformación.

Desde este punto de vista, al parecer las desventajas del uso de ciber-terapias podrían ser superadas mediante la investigación y la difusión de los beneficios, generando guías prácticas que orienten tanto a gestores, profesionales y usuarios.

También, se ha demostrado que la ciberterapia ha logrado una ejecución significativa en cuanto a algunos trastornos y todas esas intervenciones fueron aplicadas

desde los formatos posibles de las ciber-terapias (página web, foros, chat, correo-e y videoconferencia). (Soto, 2010)

Por otro lado, estudios con profesionales de la psicología, también evidencian que la apertura en el uso de medios virtuales estaría asociada a características personales de extraversión y apertura a la experiencia en los profesionales que usan las vídeo llamadas en su consulta.

En conclusión, los investigadores definen esta modalidad de atención psicoterapéutica a través del internet como un desafío importante que implica la búsqueda y análisis a profundidad por parte de la ciencia psicológica y sus profesionales.

Asesoría

En cuanto a los aportes sobre las asesorías dentro de la investigación, estas eran visualizadas a partir de plataformas web especializadas con contenidos en módulos programados para las personas, un ejemplo de ello es que en España se crea un programa llamado “Sonreír es divertido” el cual tuvo una buena aceptación y proporcionó un buen resultado, este consistía en la adaptación de una página web con el paso a paso, o instructivo de las actividades que el consultante debía ejecutar para el proceso. Estas asesorías son monitoreadas y creadas directamente por psicólogos profesionales, las cuales ayudaron a identificar que estas plataformas también facilitan el tránsito y permanencia de los consultantes a una terapia cara a cara ya que muchos de ellos se veían cohibidos por la posible exposición en vivo lo cual proporcionaba el abandono de las consultas, y esta nueva modalidad les permitía sentirse más seguros en tanto a ello.

Estas asesorías a través de la web han servido para tratamientos en comunidades con alto nivel de estrés y con sintomatología depresiva lo cual arrojó importantes y buenos resultados para seguir estudiando las posibilidades que trae la internet y la ciencia psicológica. (Soler, 2019)

Por otro lado, aunque no se ha logrado cabe mencionar que aún no se ha definido directamente las categorías de intervención online, la asesoría estaría relacionada de igual manera relacionada con lo presentado anteriormente respecto a la psicoterapia, ya que se utilizan los mismos mecanismos de intervención y métodos para la consulta con los consultantes.

Consultoría

En esta categoría no se encuentra información relevante dentro de los análisis de la investigación que ilustren el camino de la APO en la consultoría ya sea en cómo se deriva su atención, su forma y su intervención, por esta razón no se hablará de manera profunda sobre esta, pero sí se mencionará que es de suma importancia para futuras investigaciones definir los tipos de atención que pueden brindarse dentro de esta modalidad atencional vía internet.

Otras

Es una de las categorías que hace referencia a la atención psicológica online que habla de manera general respecto a cuáles son los mecanismos necesarios y plataformas para usar dentro de esta intervención, y que se ha nombrado dentro de las categorías como medio virtual, aquí se resalta repetidamente que se usan entre ellas el chat, la videoconferencia, el correo electrónico, las web especializadas, y en ocasiones llamadas telefónicas y redes sociales; todo esto para lograr y facilitar el contacto entre terapeutas y consultantes.

Tipos de Población

Los aportes hallados en la investigación acerca de la población enfatizaron en que cualquier tipo de población o una población general ya se hable de niños, jóvenes o adultos, podía ser asistida dentro de la atención psicológica online, estas características relacionadas con la población eran definidas directamente por el profesional que prestara dicho servicio.

Medio Virtual

Esta categoría abarca los dispositivos o plataformas virtuales por las cuales se lleva a cabo el contacto con el consultante cuando accede a la Atención Psicológica Online, estos facilitan el acercamiento ya que están diseñadas para la comunicación, sea esta sincrónica o asincrónica, entre esta categoría se encuentra la Vídeo conferencia, Correo Electrónico o Email, Chat, Llamadas telefónicas, Redes Sociales y Web especializadas.

Efectividad y Satisfacción

Los hallazgos en estas categorías tienen como propósito indagar la pertinencia de la APO en cualquiera de sus formas de intervención ya sea aplicada a partir de cualquier corriente psicológica con cualquiera de los medios virtuales utilizados, pese a eso, no se logra obtener información relevante en los artículos para hablar a profundidad sobre estas, ya que esta metodología de intervención apenas logra posicionarse y está siendo estudiada; lo que si someramente se puede rescatar es que algunos textos mencionaron de manera ligera que esta atención podría ser muy efectiva.

Discusión

Los resultados de esta investigación se acercan al objetivo principal de este estudio que es Describir los aportes sobre la atención psicológica online encontrados en la literatura; este estudio se realiza a partir de una investigación documental, bajo la modalidad de revisión sistemática. Lo cual permite que a través del análisis de los 29 artículos seleccionados bajo los criterios de calidad como muestra final, se pueda dar respuesta a algunos de esos aportes, es por ello que se logra clarificar que la APO podría ser una posible alternativa favorable para las intervenciones psicológicas en la época actual como primer aporte. Esta revisión también permite acercarse a la identificación de los métodos más usados y a su población predominante.

Así mismo este análisis también permitió identificar que dicha intervención todavía no ha logrado definir la estructuración adecuada de su funcionamiento, al no contar con las bases o estudios científicos necesarios para su implementación, evidenciándose en la mayoría de dichos estudios solo un ligero recuento sobre su significado, posibles ventajas/desventajas, y medios más utilizados, y es allí donde al no encontrarse datos aún más relevantes, las investigaciones previas se quedan cortas, al no abordar otros aspectos importantes, como por ejemplo los tipos de atención que se pueden brindar desde esta modalidad (esto aún no se define), como también la posibilidad de indagar sobre la pertinencia de su eficacia y satisfacción que esta produce en los consultantes y los mismos profesionales de la psicología.

Por otro lado, los resultados de esta investigación no podrían ser generalizados ya que el estudio solo abarca Iberoamérica y deja por fuera información relevante desconocida que posiblemente ya se ha investigado y explorado desde otros lugares; lo que sí puede hacer estos resultados es servir como guía a investigaciones futuras sobre esta temática, dando pautas para que estas investigaciones puedan abarcar otros aspectos predominantes no definidos aún.

Cabe mencionar que hasta hace unos meses, la literatura actualizada sobre la APO era escasa, lo cual también permeó y limitó el análisis general de los resultados al no encontrarse variedad sustancial dentro de la misma, sin embargo, a partir de los últimos acontecimientos con la contingencia mundial que se vive, se logra visualizar una mayor implementación de esta modalidad, por lo tanto muchos investigadores se han dado a la tarea de conceptualizar e indagar acerca de estas posibilidades, contradiciendo en este punto los resultados que se tenían sobre la percepción y uso de la misma por parte de los profesionales, desvaneciéndose algunos sesgos y prejuicios encontrados previamente por parte de los mismos hacia este tipo de atención, y permitiendo adoptar las nuevas posibilidades que le ofrecen la ciencias psicológicas y los avances tecnológicos.

Consideraciones Éticas

En esta investigación toma en cuenta la resolución 8430 de 1993, específicamente el artículo 11 que según el Ministerio de Salud trata de los estudios sin riesgo, afirmando que estos son:

Estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta. (Salud, 1993)

Asimismo, también se tendrá en cuenta el artículo 1 la ley 23 de 1982, el cual refiere frente a los derechos de autor, que:

Los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras en la forma prescrita por la presente ley y, en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del autor. (Congreso. R, 1982)

Con esto, se pretende demostrar que no existe ningún riesgo que comprometa esta investigación ya que se le dará el uso pertinente a la información encontrada.

No se realiza consentimiento informado, en virtud de que no se realizan entrevistas ni ningún otro tipo de abordaje con seres humanos.

Conclusiones

Se logra concluir que los aportes investigativos sobre la atención psicológica online a nivel de Iberoamérica en los últimos 10 años, deja por fuera aspectos fundamentales de su funcionalidad, y aunque hace un ligero acercamiento a la temática, no permite la profundización en su forma de intervención y deja por fuera aspectos de suma importancia para avalar la factibilidad del uso de esta técnica o forma de intervenir.

Se logra concluir también que uno de los países a nivel de Iberoamérica que más literatura ha generado sobre el tema de la APO junto con la práctica ha sido España, seguido de Argentina y Brasil.

Otra de las conclusiones más relevantes de esta investigación ha sido conocer los medios virtuales más empleados en la actualidad para la atención psicológica online, entre los cuales se encuentran las videoconferencias, las llamadas, el correo electrónico, el chat entre otras antes mencionadas.

Y para finalizar es importante mencionar que entre los tipos de servicios brindados por la APO la que tuvo mayor reporte ha sido la psicoterapia como precursor de los resultados más significativos de esta investigación.

Alcances y limitaciones

Entre los alcances de esta investigación está como principal factor evidenciar lo que se ha investigado sobre la atención psicológica online en los últimos 10 años a nivel de Iberoamérica, mas no se pretende constatar su importancia.

Entre las limitaciones de esta investigación se contempla que el estudio solo se realizó en el contexto de Iberoamérica: en América y España y que solo contempló textos de libre acceso.

Referencias

- Aguayo, L. (2003). El consejo psicológico a través de Internet: Datos de una experiencia institucional. *Apuntes de Psicología*, 21(1), 4-18. Recuperado de: http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL21_1_4.pdf
- Explorable.com, (2020). Población de la investigación. Recuperado de: <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>
- Gómez, P. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de Antropología*. 28 (1), 1-12. Recuperado de: http://www.ugr.es/~pwlac/G28_14Carmen_Alvarez-JoseLuis_SanFabian.pdf
- Gili, M. García, A. García, J. & Botella, C. (2019). Intervenciones de psicoterapia por ordenador para la depresión en Atención Primaria en España. *Actas Esp Psiquiatr*, 47(6), 236-46. Recuperado de: <https://www.actaspsiquiatria.es/repositorio/21/122/ESP/21-122-ESP-236-46-188068.pdf>
- Beltrán, O. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista colombiana de gastroenterología*, 20(1), 60-69. Recuperado de: <https://www.re-dalyc.org/pdf/3377/337729264009.pdf>
- Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. *La factoría*, 14(15), 1-23. Recuperado de: http://commons.cc/antropi/wp-content/uploads/2013/02/castells_intro.pdf
- Chacón, A. (2003). La videoconferencia: Conceptualización, elementos y uso educativo. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero2/Articulos/La%20videoconferencia.pdf>

Congreso de Colombia. (13, Diciembre, 2010). Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia. [Ley 1419 de 2010]. Recuperado de:

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=40937

Congreso de Colombia. (28, Enero, 1982). Sobre los Derechos de Autor. [Ley número 23 de 1982]. Recuperado de: https://propiedadintelectual.unal.edu.co/fileadmin/recursos/innovacion/docs/normatividad_pi/ley23_1982.pdf

Congreso de la República. (2006). Por la cual la Nación se asocia a la celebración de los cuarenta (40) años de vida administrativa del departamento de La Guajira, se rinde homenaje a las comunidades que lo habitan y se dictan otras disposiciones. [Ley 1030 de 2006].

Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1030_2006.html

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2020). Referentes éticos mínimos para la práctica de la Telepsicología. Recuperado de:

[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](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)

Counseling, A. (s.f.) Consultoría Psicológica. Recuperado de:

<https://axioscounseling.wixsite.com/counseling/nosotros>

Durao, M. (2017). El uso de tecnología y la persona del terapeuta en psicoterapia. *IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de:

<https://www.aacademica.org/000-067/254.pdf>

Definición.De, (2020). Definición de Correo Electrónico. Recuperado de: <https://definicion.de/correo-electronico/>

Definición. com, s.f. Definición de chat. Recuperado de: <https://definicion.mx/chat/>

Definición.com, (s.f). Definición de llamadas telefónicas. Recuperado de: <https://definicion.mx/llamada/>

Definición.De. (2020). Definición de Web Especializadas. Recuperado de: <https://definicion.de/pagina-web/>

Definición.com, (s.f) Definición de Efectividad. Recuperado de: <https://definicion.mx/efectividad/>

Pérez, F. Franco, M. Monardes, C. & Jiménez, F. (2010). Internet y psicología clínica: Revisión de las ciber-terapias. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 15(1), 19-37.

Doi: <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4082>

FUCN. (2016). ¿Qué se debe saber sobre la consulta psicológica en línea?. Recuperado de: <https://www.ucn.edu.co/virtualmente/consultame/Paginas/que-se-debe-saber-sobre-la-consulta-psicologica-en-linea.aspx>

Grillo, R. (2012). Bases de la psicoterapia e intervenciones online. *Intercambios, papeles de psicoanàlisis/Intercanvis, papers de psicoanàlisi*, (28), 63-79. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/Intercanvis/article/view/354038/445932>

Ujaen.es (s.f.) Metodología cualitativa. Recuperado de: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html

Melchiori, J. Sansalone, P. & Borda, T. (2011). Psicoterapias online: aportes y controversias acerca del uso de los recursos que ofrece Internet para la psicoterapia. *In III Congreso*

Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR.

Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires. Recuperado de:

<https://www.aacademica.org/000-052/48>

Rizaldos, M. (2015, septiembre, 27). Psicólogo online vs presencial: Ventajas e inconvenientes.

Recuperado de: <https://www.rizaldos.com/2015/09/27/psicologo-online-vs-presencial-ventajas-e-inconvenientes/>

Psicopedia.org, (2020) .¿Qué es la psicoterapia Online? Recuperado de: <https://psicopedi.org/1129/que-es-la-psicoterapia-online/>

Lévy, P. (1995). *¿Qué es lo virtual?.* Recuperado de: cmap.upb.edu.co/rid=1R3QGX5B9-170HLS8-6ZNQ/Levy%20Pierre%20-%20Que%20Es%20Lo%20Virtual.pdf

Lopez, G. (s.f.). Cómo funciona la asesoría psicológica online. Recuperado de:

<https://psicologogabriellopez.com/como-funciona-la-asesoria-psicologica-online/>

Molina, F. (2005). Claves para la comunicación: la intervención psicológica a través de Internet. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (24), 188-191. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ClavesParaLaComunicacion-1113982.pdf>

Montero, J. et al., (2013). Expectations, experiences and attitudes of patients and primary care health professionals regarding online psychotherapeutic interventions for depression: protocol for a qualitative study. *BMC psychiatry*, 13(1), 64. Recuperado de:

<https://link.springer.com/article/10.1186/1471-244X-13-64>

González, A. (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *Islas*, 45(138), 125-135. Recuperado de: <http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/Gonzalez-Morales.-paradigmas-en-investigacion.doc>

Novelo, G. (s.f). ¿Qué es la psicoterapia breve?. Recuperado de:

<https://psicologiaaldia.com.mx/que-es-la-psicoterapia-breve/>

Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contento/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACIONTABLA-DE-CONTENIDO-Contenido.pdf.

Pereira, Z. P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica educare*, 15(1), 15-29. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>

Psicopedia.org. (s.f). ¿Qué es la psicoterapia online?. Recuperado de:

<https://psicopedia.org/1129/que-es-la-psicoterapia-online/>

Ramírez, M. (2015). *Análisis de contenido de los consultorios psicológicos en línea en búsquedas en español*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. Recuperado de:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/66628/TESIS%20AN%c3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO%20DE%20LOS%20CONSULTORIOS%20PSICOL%c3%93GICOS%20EN%20L.%c3%8dNEA%20EN%20B%c3%9aSQUEDAS%20EN%20ESP%A%c3%91OL-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ministerio de Salud. (4, octubre, 1993). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. [Resolucion numero 8430 de 1993].

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Sampieri, R. Collado, C. Lucio, P. Valencia, S. & Torres, C. (1998). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <http://www.academia.edu/download/38911499/Sampieri.pdf>

Soto, F. (2011) Implementación y eficacia de un tratamiento de psicoeducación familiar en esquizofrenia mediante ciberterapia. Recuperado de: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/121226/DPETP_SotoPerezFelipe_Tesis.pdf;jsessionid=AC4991DB16D01565C944CE8106835624?sequence=2

Psicomed.es. (s.f.). Asesoramiento psicológico. Recuperado de: psicomed.es/asesoramiento-psicologico/

Wikipedia, (2020) Red Social. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Red_social