

Estrategia SISSU “Telepsicología para el acompañamiento de comunidades de las regiones colombianas ante las acciones implementadas para la mitigación del COVID-19”: una reseña de su desarrollo e impacto.

SISSU Strategy “Telepsychology for the accompaniment of communities in Colombian regions in the face of actions implemented to mitigate COVID-19”: a review of its development and impact.

● **Lida Maritza Suárez Suárez**

Perfil e Institución: Psicóloga, Magíster en Psicología Comunitaria, Docente Vicerrectoría de inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Correo electrónico: lida.suarez@unad.edu.co

ORCID:<https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0001-9310-7410>

Nacionalidad: colombiana

● **Sandra Patricia González Cárdenas**

Perfil e Institución: Psicóloga, Especialista en Familia y Vínculos Intergeracionales, Magíster en Psicología Comunitaria, Docente Vicerrectoría de inclusión Social para el Desarrollo Regional y la Proyección Comunitaria Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Correo electrónico: sandra.gonzalez@unad.edu.co

ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-0320-8395>

Nacionalidad: colombiana

● **Libia Alejandra Barrera Tamayo**

Perfil e Institución: Psicóloga, Magíster en Administración de Organizaciones, Docente Vicerrectoría de inclusión Social para el Desarrollo Regional y la

Proyección Comunitaria
Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)
Correo electrónico: libia.barrera@unad.edu.co
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1227-5450>
Nacionalidad: colombiana

Resumen

Durante los años 2020 y 2021, la pandemia por el coronavirus (SARS-CoV-2) causó, entre muchos otros efectos o secuelas, un gran impacto psicológico debido al confinamiento de la población, lo que generó aislamiento y distanciamiento social. Desde el Sistema Nacional del Servicio Social Unadista, se contribuyó, junto con especialistas de las ciencias de la salud, docentes, estudiantes y monitores, a la forma de afrontar y reinventar procesos que permitieran la interacción social, respondiendo así a las necesidades de las comunidades, con la creación e implementación de la estrategia “Telepsicología para el acompañamiento de comunidades de las regiones colombianas ante las acciones implementadas para la mitigación del COVID-19”, con el objetivo de reducir las consecuencias psicosociales del aislamiento preventivo. Se brindó apoyo psicosocial en salud mental a través de herramientas de la llamada Web 2.0.

Mediante la metodología CAP (Conocimiento, Actitudes y Prácticas), se identificaron las necesidades de la comunidad y se proporcionaron primeros auxilios psicológicos. Se acompañó a las personas en el proceso de aceptación del nuevo escenario para la expresión y gestión de las diferentes emociones, y se aportaron soluciones a través de los recursos de apoyo. Se evaluaron las necesidades emocionales y de salud mental, como estrategia fundamental de la acción psicosocial, a través del acompañamiento de los estudiantes en sus prácticas profesionales en Psicología, elaborando y ofreciendo herramientas de fácil acceso y redes de apoyo (familiar, comunitario y gubernamental). Se redujeron las consecuencias psicosociales del aislamiento preventivo, se fortalecieron los vínculos y se co-construyó comunidad con sujetos activos de transformación social, un aspecto clave en la salud mental comunitaria.

Palabras clave: telepsicología, e-comunidad, tecnologías de la información y la comunicación, acciones psicosociales.

Abstract

During the years 2020 and 2021, the coronavirus pandemic (SARS-CoV-2) exerted a significant psychological impact, primarily due to population confinement, which engendered isolation and social distancing. Within the framework of the National System of the Unadista Social Service (Sistema Nacional del Servicio Social Unadista), a collaborative effort involving health science specialists, educators, students, and monitors was undertaken to address and adapt processes facilitating social interaction. This response was tailored to the exigencies of communities through the creation and implementation of the strategy “Telepsychology for the accompaniment of communities in the Colombian regions in the face of actions implemented for the mitigation of COVID-19.” The primary objective of this strategy was to mitigate the psychosocial ramifications of preventive isolation. Psychosocial support in mental health was delivered through Web 2.0 tools.

Employing the KAP (Knowledge, Attitudes, and Practices) methodology (CAP -Conocimiento, Actitudes y Prácticas), community needs were identified, and psychological first aid was administered. Individuals were supported in the process of acclimating to the novel circumstances, facilitating the expression and management of diverse emotions, and contributing to resolutions through available support resources. Emotional and mental health needs were assessed as a fundamental strategy of psychosocial intervention, achieved through the guidance of students in their professional Psychology practicums, the development and provision of readily accessible tools, and the establishment of support networks encompassing family, community, and governmental entities. These endeavors aimed at reducing the psychosocial sequelae of preventive isolation, reinforcing interpersonal bonds, and fostering community co-construction as active agents of social transformation, a critical element in community mental health.

Keywords: telepsychology, e-community, information and communication technology, psychosocial actions.

Introducción

El Sistema de Servicio Social Unadista se establece como un componente de formación-aprendizaje dentro del Observatorio Intersistémico Regional (OIR), cuyo fin es dinamizar la e-comunidad mediante la promoción del liderazgo transformador de los estudiantes unadistas que forman parte de los diferentes programas académicos de la UNAD. Esto genera espacios de participación autónoma, crítica y creativa para los estudiantes, en los que desarrollan habilidades y competencias éticas, con pensamiento crítico, creativo y reflexivo, a partir de la interacción con las comunidades de los microterritorios y territorios en los que participan. Ello crea una interacción social y les permite identificar las realidades, necesidades y fortalezas que posibiliten el desarrollo de acciones que contribuyan a un cambio social. Como una estrategia dentro del OIR, se han establecido prácticas profesionales en este sentido en diferentes programas académicos. En este caso, se articularon desde los programas de Comunicación Social, Ingeniería Industrial y Psicología.

En este sentido, las problemáticas psicosociales, que no pueden estar al margen de este campo de acción, adquirieron una relevancia crucial en el contexto histórico mundial de los años 2020 y 2021, con la presencia y el desarrollo de la pandemia por COVID-19. En ese momento, se hizo necesario afrontar y reinventar procesos que permitieran la interacción social, respondiendo a las necesidades de las comunidades. Así surgió la estrategia “Telepsicología para el acompañamiento de comunidades de las regiones colombianas ante las acciones implementadas para la mitigación del COVID-19”, desarrollada a lo largo de 2020 y 2021, y cuyo objetivo fue reducir las consecuencias psicosociales del aislamiento preventivo, adoptado como medida de protección para la población colombiana por el Gobierno nacional.

Esta estrategia buscó (y continúa haciéndolo) orientar e implementar el desarrollo de acciones psicosociales, con el apoyo de las herramientas propias de la telepsicología, como una forma de acompañamiento a las comunidades, identificando factores protectores y de riesgo, y aplicando técnicas desde el enfoque sistémico, para mitigar los efectos suscitados por el cambio abrupto de la cotidianidad y el aislamiento social, que repercutieron en la salud mental del individuo, la familia y la comunidad. En este contexto, la acción psicosocial se comprende como un conjunto “de estrategias que posibilitan el reconocimiento de individuos y comunidades para fortalecer su capacidad de autogestión, generan estilos de relación para la convivencia saludable y propenden por el desarrollo de proyectos colectivos en aras de mejorar la calidad de vida” (Programa de Psicología de la UNAD, citado por Chala, 2017, p. 2).

Para su ejecución, se cuenta con los actores principales, que son psicólogos en formación en etapa de práctica profesional (articulación de acciones como escenario de práctica con la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades), y los beneficiarios de las comunidades a donde llega la UNAD (Ospina Marín, 2020).

Desde SISSU, se promueven estrategias articuladas al Modelo Pedagógico Unadista (MPU). Con esta articulación se desarrollan competencias disciplinares desde la formación académica que les permite a los estudiantes pensar y reconocer el territorio visionando su posición como *agentes transformados que transforman territorios y microterritorios* por medio de la pertinencia y coherencia del ser y del quehacer. De este modo, se materializan sus ideas a partir del reconocimiento de realidades comunes, sus talentos, sus potencialidades y las capacidades para planificar, proponer y ejecutar ejercicios dialógicos de co-construcción, cultivando procesos de cambio social con firmeza y constancia.

Psicólogos en formación: acciones psicosociales y comunidad

La Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH) establece, en su protocolo de práctica profesional del programa de Psicología, que su objetivo es el fortalecimiento de la formación de psicólogos en diferentes contextos de actuación, incorporando, actualizando y comprobando los conocimientos y competencias adquiridos durante su formación profesional a partir de la aplicación de instrumentos, posterior elaboración de diagnósticos y el desarrollo de acciones psicosociales que facilitan la comprensión de realidades psicológicas individuales y comunitarias, así como la promoción de estrategias que fortalecen la capacidad de autogestión, la convivencia saludable, bienestar y salud mental desde la ética profesional (Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, 2023).

Precisamente bajo esta perspectiva, los practicantes de Psicología inscritos en el SISSU, como resultado de la articulación con la ECSAH, desarrollan su práctica profesional (Escenario 1 y/o 2) en un contexto comunitario en el que co-construyen “Proyectos de Transformación Social” que contribuyen al discurso del Foco de Análisis Territorial (temática de interés para una zona y que define el norte de las acciones realizadas en los territorios) y se integran a la ruta de realidades articuladas al Observatorio Intersistémico Regional (OIR). Igualmente, estos proyectos contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuando se desarrollan acciones psicosociales y/o solidarias con las comunidades, buscando su bienestar y transformación.

La suma de acciones desarrolladas en el marco de la práctica profesional en psicología durante la vigencia respectiva, permitió generar impactos significativos no solo a nivel de la formación de los profesionales, quienes fortalecieron el uso de herramientas tecnológicas para el ejercicio de su labor, identificando el proceder propio de la telepsicología y sus connotaciones éticas y políticas bajo una mirada crítica, sino también a nivel comunitario, en tanto los grupos de líderes sociales y sus beneficiarios reconocen en los estudiantes el liderazgo transformador y la ventaja de contar con ellos en el territorio como gestores de cambio para el bienestar y la calidad de vida.

Esta tarea innovadora de articulación de acciones de la academia y la comunidad resultó ser todo un reto asumido por el Sistema de Servicio Social Unadista, que se acoge a las normativas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS). En este panorama, la telepsicología se presenta como una herramienta que permite dar respuesta a las necesidades identificadas y, por ello, se articula como parte fundamental de las estrategias descritas a lo largo de este capítulo.

Telepsicología, pandemia y e-comunidad

De acuerdo con Aceto *et al.* (2020), la telepsicología puede comprenderse como la prestación de servicios psicológicos mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). También se entiende como la provisión de servicios psicológicos a través de las TIC (que incluye dispositivos móviles, computadoras, teléfonos, videoconferencias, correos electrónicos, sitios web, blogs, redes sociales, etc.) de forma sincrónica o asincrónica, y que permiten la comunicación no presencial (Romero *et al.*, 2023).

En Colombia, la telepsicología está asociada a las intervenciones en salud mental apoyadas por las TIC, lo que implica una rápida y versátil adaptación del profesional a nivel tecnológico y metodológico (Acero *et al.*, 2020). La pandemia por COVID-19 incrementó la demanda de servicios de telepsicología en todas las regiones del país, motivo por el cual la producción científica se fortaleció a nivel de manuales o metodologías para su desarrollo. Asimismo, si bien no existe un marco legal específico para su ejercicio en Colombia, desde 2013 la Ley 1616 establece la regulación de la prestación del servicio a partir de los criterios dados por la telemedicina.

Se sabe que la telepsicología permite ampliar la cobertura de atención en zonas rurales de diferentes países del mundo, lo que abre la posibilidad de acceso al servicio a personas con dificultades geográficas, sociales o de movilidad. Igualmente, fue evidente que la pandemia afectó de manera significativa la salud mental de más

personas en el mundo, principalmente por medidas como el aislamiento social, el distanciamiento físico y el miedo a enfermarse. Ante el incremento de situaciones de riesgo, los servicios de telesalud se fortalecieron y contribuyeron a la desestigmatización de las enfermedades mentales, y también permitieron que más usuarios comprendieran la importancia del cuidado de la salud mental.

Asimismo, este tipo de servicio virtual no solo facilita el acceso a la atención de calidad, sino que también reduce significativamente los riesgos y factores que afectan la calidad de vida y el bienestar de las comunidades (Colón *et al.*, 2022).

Durante la pandemia, este tipo de servicios se implementó principalmente en contextos comunitarios de Colombia, lo que fortaleció las dinámicas y redes de apoyo por medio de sesiones grupales, aun cuando esta dinámica de servicios todavía presenta dificultades para su ejecución, especialmente en poblaciones más apartadas donde no se reconoce la importancia de la salud mental para la calidad de vida (Romero *et al.*, 2023). La estrategia permitió potenciar estas interacciones mediadas por las TIC y orientar a los usuarios en el uso responsable y ético de estas herramientas.

Descripción del problema

En Colombia, el confinamiento se decretó en periodos consecutivos durante los años 2020 y 2021. Al establecerse el COVID-19 como una pandemia y un problema de salud pública que afectó al mundo entero, se identificaron cambios significativos tanto a nivel individual como colectivo en todos los contextos en los que los individuos interactuaban, lo que afectó su bienestar integral. Los cambios en la vida cotidiana y la incertidumbre generada por la pandemia provocaron situaciones de estrés debido a la necesidad de adaptar el comportamiento ante la incertidumbre y las expectativas sobre los cambios en la cotidianidad.

El aislamiento social, recomendado para prevenir la propagación del virus, inicialmente proyectaba la posibilidad de muerte o consecuencias graves para la salud física y mental de quienes contraían la enfermedad. De acuerdo con esto, los desafíos de esta realidad, experimentada desde los diferentes sistemas (salud, laboral, educativo, social, económico-productivo, rama judicial, entre otros), llevaron a que el sistema educativo, específicamente, ajustara sus dinámicas para adaptarse al cambio y establecer una cotidianidad mediada por las TIC, en respuesta a las directrices de la OMS sobre el distanciamiento físico. Así, el teletrabajo y las clases virtuales se hicieron relevantes.

La incertidumbre y las emociones ante una situación de tensión o estrés y de cambio en la cotidianidad generan reacciones como ansiedad, depresión, miedo, tristeza, preocupación; esto sumado a experimentar un proceso de duelo si se da la pérdida de un ser querido y la posible desesperanza ante una situación denominada *pandemia*. Este cuadro, este escenario libera neurotransmisores (cortisol, noradrenalina, serotonina) que hacen que el cerebro esté alerta, provocando una función adaptativa o desadaptativa, dependiendo de los mecanismos de respuesta y las herramientas de afrontamiento del ser humano ante la situación que activa su mente en señal de peligro.

De acuerdo con Sanabria *et al.* (2021), en un análisis realizado en 2021, se identificó que alrededor del 30% de la población vio afectada su salud mental a causa de la pandemia, mostrando síntomas como alto nerviosismo, cansancio, impaciencia y rabia en personas entre 18 y 29 años. En otras mediciones, se reconoció que alrededor del 40% de la población sintió preocupación, tristeza, dificultades para dormir y, aunque en menor medida, sintieron dolor de cabeza, malestar estomacal, irritabilidad y soledad. En el mismo análisis, se identifica con preocupación que el 6% acude a bebidas alcohólicas o cigarrillos para sentirse mejor, frente a tan solo un 1,9% que buscan asistencia médica o con profesionales de la salud mental.

Galvis y Cantor (2020) aportan la siguiente información para nuestro caso:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona desarrolla sus capacidades para hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y contribuir a su comunidad. La salud mental es algo más que la ausencia de enfermedad y está determinada por las condiciones en las que las personas nacen, crecen y viven. Emergencias globales como la que actualmente se vive a causa del virus SARS-CoV-2, que causa la enfermedad COVID-19, agravan y suman condiciones socioeconómicas y psicosociales adversas que afectan la salud mental de la población, produciendo síntomas y manifestaciones emocionales incontrolables, que pueden llegar hasta trastornos mentales de gran afectación individual y comunitaria.

De acuerdo a [sic] los datos del Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), los registros de atenciones en el sistema de salud (SISPRO) por trastornos mentales y del comportamiento venían en aumento entre 2016 y 2019, año en el que se registraron 1.643.122 atenciones, una cifra que para 2020 disminuyó en un 25%. Esto probablemente debido a la situación de aislamiento que vivió el país. Sin embargo, la línea de teleorientación Nacional habilitada para atender la demanda en salud mental durante la

emergencia sanitaria registró entre abril de 2020 y abril de 2021 un total de 18.089 solicitudes de atención en todo el territorio nacional, principalmente por síntomas relacionados con la ansiedad, estrés, depresión y exacerbaciones de trastorno mental previo. (Galvis y Cantor, 2020, p. 2).

Así, con las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y ante la inminencia de la prevención del contagio por COVID-19 al declararse la pandemia, las diferentes organizaciones e instituciones crearon estrategias de comunicación ante el aislamiento social, estableciendo el trabajo en casa mediado por las TIC. De igual manera, las instituciones educativas adoptaron la mediación virtual, razón por la cual se tomó como alternativa para el desarrollo de prácticas profesionales en Psicología en la UNAD, desde el escenario SISSU, la telepsicología, comprendiendo su concepto como se detalla seguidamente (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).

La provisión de servicios psicológicos mediante las tecnologías de las telecomunicaciones puede ocurrir en tiempo real (sesiones sincrónicas) o en diferido (sesiones asincrónicas), incluir dispositivos como tabletas, computadores y teléfonos móviles, y herramientas como la videoconferencia interactiva, el correo electrónico, el chat y los mensajes de texto. De esta manera, el servicio puede ser independiente o un complemento a la psicoterapia tradicional. Los términos utilizados para describir dichos servicios generalmente se refieren a la psicoterapia administrada de forma remota y que utiliza alguna forma de tecnología de la comunicación (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).

De acuerdo con el DANE, casi un 30% de los habitantes en Colombia vive en zonas rurales, zonas que carecen de oferta de servicios psicológicos o tienen restricciones de acceso dadas las condiciones geográficas o la disponibilidad de profesionales (Acero *et al.*, 2020). Con la pandemia, estas condiciones se agudizaron, lo que hizo imposible el acceso a estos servicios de no ser por el uso de las TIC. Gracias a estas herramientas de conectividad, las comunidades participantes de la experiencia lograron acceder a asistencia comunitaria en salud mental, aprovechando la cobertura del servicio.

Objetivo de la práctica

Según el contexto anterior, se debe comprender que el alcance de la estrategia, aunque limitado por su novedad y condiciones de implementación, posee un gran potencial de impacto como modelo de solución a problemáticas psicosociales presentadas por las comunidades más rezagadas por diferentes condiciones económicas, geográficas, sociales e incluso culturales. El SISSU, en el marco de sus prácticas

profesionales, determina a estas como un escenario que fortalece competencias disciplinares y sociales del estudiante de Psicología mediante la interacción con escenarios comunitarios. Los estudiantes buscan el reconocimiento de su territorio, sus realidades, necesidades y oportunidades, recolectando información por medio de la aplicación de instrumentos para luego elaborar un diagnóstico, a partir del cual se diseñan e implementan acciones psicosociales que son evaluadas a nivel de impacto y apropiación por parte de la comunidad, previendo la adopción de cambios en los individuos para una posterior transformación social. En este sentido, la estrategia “Telepsicología para el acompañamiento de comunidades de las regiones colombianas ante las acciones implementadas para la mitigación del COVID-19” contempla brindar herramientas a las comunidades que facilitan su adaptación a los cambios requeridos por la pandemia, aceptando la inclusión o el desistimiento de comportamientos cotidianos de las interacciones familiares o comunitarias, el manejo de emociones y la autorregulación. Asimismo, las comunidades beneficiarias deben participar a través de medios tecnológicos que faciliten la interacción. Por lo tanto, aquellas comunidades con acceso a internet y dispositivos tecnológicos fueron tenidas en cuenta para esta experiencia específica.

Metodología

“El sujeto de la urbe no es simplemente un consumidor de ambientes físicos, sino también un degustador de ambientes sociales que le obligan a regular continuamente sus propias conductas y, evidentemente, a evaluar las de aquellos otros que le rodean” (Pérez F., 2004, p. 163). Partiendo de esta premisa, el individuo establece interacciones sociales en los múltiples contextos a los que pertenece y desde allí configura mecanismos de percepción de la realidad que le rodea y cómo se proyecta para que el mundo lo perciba frente a su forma de actuar. Sumado a esto, y dentro de una sociedad que fija una forma organizativa de la vida cotidiana,

el ser humano y en constante interacción entre el mundo, vida y persona, adquiere e intercambian valores, costumbres que conllevan a crear una identidad cultural.

Es importante resaltar que, a lo largo de este capítulo, se habla de Psicología y comunidad; por tanto, desde lo expresado por Montero (2004, pp. 95-100): “Comunidad es un grupo en constante transformación y evolución, que pueden llevarla a su fortalecimiento y a la toma de conciencia de sí, como unidad y potencialidad, o bien a su división interna y a la pérdida de identidad”.

Lo mencionado lleva a establecer que, para comprender los comportamientos del ser humano, se establece una plena identificación de su contexto sociocultural y la forma en que este influye en la movilización de pensamientos y el cambio de conducta. Por ello, se hace relevante establecer el modelo ecológico propuesto por Bronfenbrenner, midiendo las diferentes estructuras en las que el ser humano interactúa, como lo son el microsistema, mesosistema, exosistema, macrosistema, cronosistema y globosistema, con especificaciones de acuerdo con el contexto social en cada territorio:

La experiencia del ambiente es algo que se enseña al sujeto desde que nace y que este aprende, desarrolla y a su vez enseña a otros menos experimentados: Aquellos [sic] ambientes generados por culturas o subculturas que el sujeto en principio desconoce serán también, como es obvio, extraños y exóticos para él. (Pérez, 2004, p. 175).

Entre los principios y modelos de la Psicología comunitaria, está el modelo ecológico, que permite identificar el problema y encontrar la solución apoyados en la dinamización del cambio individual y, por su interacción con el ambiente y sus contextos, influir en la transformación social de las comunidades. Además, se combina con el enfoque sistémico, el cual se concibe desde la interacción con el otro: cómo el individuo se ve a sí mismo y cómo ve a los demás (Estupiñán M., 2005).

Con fundamento en este marco teórico y académico, el practicante adquiere herramientas para el trabajo comunitario, comprendiendo la importancia de la participación social, el reconocimiento de herramientas y recursos propios de la comunidad y su propia integración al grupo para mejores resultados.

Técnicas como juego de roles, cine foro, preguntas reflexivas, metáforas, mapa de sueños comunitario, videoclips, entre otras, fueron el insumo para desarrollar acciones psicosociales a través de la telepsicología, apoyado en la creación de una página web como medio de comunicación asincrónico para llegar a las diferentes comunidades a nivel local y global. Bajo esta metodología, se desarrolló la práctica profesional y se ajustaron los criterios de actuación, soportados en los principios de la telepsicología.

Población

La población participante de la estrategia estuvo compuesta por tres grupos: el primero, correspondiente a los estudiantes de Psicología en su última etapa de formación como practicantes; un segundo grupo, correspondiente a los docentes y organizadores tanto de la ECSAH como del SISSU que dieron estructura y sustento a la iniciativa;

y un tercer grupo, probablemente el más relevante: las comunidades beneficiarias. En este último grupo confluyen no solo estructuras sociales, como la familia o iniciativas solidarias, sino también la participación de individuos en diferentes etapas evolutivas (niños, niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores), que permitieron enriquecer los mecanismos de interacción y el fortalecimiento de las redes de apoyo, así como también la comprensión de la diversidad de los territorios, sus necesidades y formas de intervención a nivel psicosocial.

Procedimientos

A continuación, se especifican las etapas trabajadas por los profesionales en formación durante su proceso de prácticas con las comunidades:

Tabla 20. Descripción de etapas.

Etapa	Actividad	Descripción
Diagnóstico	Encuesta CAP	Este diagnóstico comunitario se aplicó a 12.157 personas a nivel nacional como un proceso de recolección, ordenamiento, estudio y análisis de datos e información que permitió conocer la realidad de las comunidades seleccionadas, con el fin de dar respuestas a las problemáticas identificadas desde los diferentes contextos, como lo son el comunitario, organizacional, educativo, jurídico, familiar y los primeros auxilios psicológicos.
Plan de trabajo	Consolidación de objetivos, marco metodológico y teórico	Como objetivo general, se pretendía ejecutar acciones que mitigaran las afectaciones psicosociales, como consecuencia del COVID-19, sobre el individuo y su comunidad. Como parte de los objetivos específicos, se procuró presentar los resultados obtenidos en la encuesta CAP, de modo que los participantes se apropiaran de conceptos necesarios para la comprensión de las afectaciones psicosociales de la pandemia.
	Plan de acción	El plan de trabajo fue el instrumento para ordenar y estructurar la información necesaria para desarrollar el proyecto en el tiempo determinado, con acciones pertinentes de acompañamiento psicosocial basado en el enfoque sistémico con sus técnicas y herramientas correspondientes, compartidas con la comunidad a través de fichas metodológicas (guías) para su aplicación y desarrollo de forma asincrónica por medio de la página web desarrollada en Wix.

Etapa	Actividad	Descripción
Ejecución	Desarrollo de acciones	Diagnóstico a través de la encuesta CAP. Ruta para facilitar el acceso a la página desarrollada en Wix, en donde se relacionaron las diferentes acciones psicosociales para su posterior consulta por parte de los participantes. Resultados del diagnóstico de la encuesta CAP. Revista para la contextualización de conceptos tales como <i>psicosocial</i>, <i>afectación psicosocial</i> y <i>distanciamiento social</i>. Video sobre un estudio de caso dirigido a mejorar las relaciones familiares.
Ejecución	Desarrollo de acciones	Diseño de un blog sobre el manejo de las emociones. Conversatorio con profesionales de la psicología, quienes proponen una serie de estrategias para mejorar exponencialmente las actividades laborales en el contexto de la COVID-19.
		Diseño de un blog sobre el manejo de las emociones. Conversatorio con profesionales de la psicología, quienes proponen una serie de estrategias para mejorar exponencialmente las actividades laborales en el contexto de la COVID-19. Decálogo de consejos prácticos en el ámbito laboral para tiempos de pandemia y primeros auxilios psicológicos. Encuesta de satisfacción y evaluación.
		Acompañamiento psicosocial por medio de técnicas y herramientas como cineforos, cortometrajes, metáforas, juegos de roles, mapas de sueños, crucigramas, sopa de letras, preguntas reflexivas y lluvia de ideas, entre otras. De esta forma, se dirigió la acción psicosocial para desarrollarla en familia, niños acompañados de sus padres, individuo en su contexto laboral, comunitario, educativo, etc., buscando fortalecer procesos cognitivos, gestión de emociones, manejo del duelo, resolución de conflictos, comunicación asertiva, trabajo en equipo, habilidades blandas y sociales, y proyecto de vida. También se trabajó el reconocimiento de los deberes y derechos frente a los tipos de violencia (familiar, sexual, física, institucional, etc.) dados en los diferentes contextos, rutas de atención, información acerca del autocuidado para prevenir la transmisión del virus por la COVID-19, cómo responder frente a la sintomatología al ser contagiado y orientación frente a cómo actuar desde los primeros auxilios psicológicos en el contexto inmediato donde se presentara alguna crisis emocional como consecuencia de las medidas establecidas por el Gobierno para prevenir el contagio por COVID-19. Por último, se desarrolló el tema de cómo afrontar el duelo por pérdida de un ser querido.

Etapa	Actividad	Descripción
Evaluación	Resultados	El resultado de las acciones encaminadas al afrontamiento de las afectaciones psicosociales se realizó según el cronograma establecido, logrando los objetivos propuestos y obteniendo variadas respuestas positivas y negativas por parte de la comunidad estudiada.

Fuente: Elaboración propia.

Poniendo énfasis en la elaboración del diagnóstico psicosocial, desde la recolección de datos por medio de la encuesta tipo CAP (Conocimientos, Actitudes y Prácticas), se expone a continuación un análisis cualitativo de la misma. La encuesta fue aplicada en línea con preguntas específicas direccionadas a los contextos comunitario, familiar, educativo, jurídico y organizacional. Las preguntas abordaron la identificación de aspectos relacionados con la salud mental, por medio de categorías establecidas hacia conocimientos, actitudes y prácticas de las personas que decidieron libremente participar de la encuesta.

Se establecieron como aspectos generales la información sociodemográfica correspondiente a personas cuya edad oscilara entre los 20 y 60 años; la mayoría se identificó con el sexo femenino, seguido por sexo masculino, y una minoría prefirió no mencionarlo. Presentaron una ocupación laboral de tiempo completo, nivel educativo entre bachiller técnico y profesional, con ubicación de vivienda en zona urbana y estrato económico entre 1, 2 y 3.

De forma general, se muestran ahora aspectos relevantes que se identificaron en la encuesta tipo CAP aplicada en cada contexto. Se reproducen redactas en tiempo presente, como fueron recogidas en ese momento:

Educativo: Una minoría desconoce la información acerca de la enfermedad COVID-19 y los factores de riesgo relacionados con estrés o ansiedad, así como el uso de herramientas de Office. Se presentan variaciones en proporción mínima de la estructura familiar, así como el sentir emociones de alta intensidad, como nerviosismo, tensión, dificultad para concentrarse y problemas para tener un sueño reparador. Una buena proporción no ha generado comunicación asertiva y constante con sus hijos frente a la realidad de afrontar la cuarentena; de igual forma, una minoría no aborda con su familia el manejo de las emociones. La mayoría ayuda a los niños, jóvenes y adultos a enfrentarse al estrés durante la pandemia con ejercicio y caminatas en familia, seguido de charlas educativas en diferentes temas.

Asimismo, se comparten rutinas pedagógicas ayudados de la tecnología, pero otra minoría no lo hace al carecer de recursos tecnológicos. La mitad de los encuestados no se siente capacitado para orientar a su hijo en el desarrollo de ambientes virtuales de aprendizaje.

Organizacional: La mayoría manifiesta que la empresa para la cual labora ha adoptado medidas adecuadas para proteger a sus trabajadores frente a la COVID-19, así como ponen en práctica pausas activas; una minoría manifiesta que no. La mayoría ha recibido información clara ante sus derechos laborales frente a la situación actual; Internet y televisión son los principales medios por los cuales las personas se documentan sobre sus derechos laborales, seguidos de las redes sociales. La forma en que les ha afectado las medidas de aislamiento frente al COVID-19 en su desempeño laboral son los aspectos económicos y las dificultades con el uso de la conectividad. Una minoría no ha tomado medidas adecuadas en la administración del uso de los recursos para el sustento familiar; la mayoría no ha pensado en alguna alternativa u oportunidad que genere ingresos diferentes a los habituales. La mayoría no conoce las herramientas digitales que le puedan generar alguna fuente de ingresos. La mayoría promueve el apoyo mutuo en su familia ante la necesidad económica que se presenta en la crisis del COVID-19. La mayoría no practica alguna técnica de manejo de estrés ante la inactividad laboral actual por la presencia del COVID-19. Una minoría no conoce cuál es el protocolo en seguridad y salud en el trabajo que se debe aplicar frente a la pandemia del COVID-19.

Comunitario: La mayoría no cree que en este momento cuente con el apoyo de las personas de su comunidad. La mayoría no conoce redes de apoyo social que estén en su comunidad y que puedan servir de apoyo espiritual, social, médico, tecnológico o ambiental frente a las acciones de mitigación de la COVID-19. La mayoría no ha colaborado con alguna jornada de solidaridad, apoyo o gestión orientada a favorecer a personas de su comunidad que requieren apoyo en el marco de las acciones de mitigación del COVID-19. La mayoría no realiza alguna práctica de aseo, médica, espiritual, laboral o social en el marco de las acciones de mitigación de la COVID-19. La mayoría cumple con las acciones de mitigación del COVID-19 dadas por el Gobierno nacional como una forma de proteger y generar bienestar a los miembros de su comunidad.

Familiar: La mayoría sí reconoce la comunicación entre padres e hijos como factor que fortalece las relaciones afectivas; reconoce la importancia

de asignar responsabilidades en el grupo familiar para afrontar el aislamiento preventivo por COVID-19. La gran mayoría sí considera relevante dialogar con su familia sobre la importancia de seguir el protocolo de prevención de la COVID-19 y se siente cómoda hablando con sus hijos frente a la crisis social y la importancia de cuidarse entre todos. Cuando hay una situación que le molesta en la familia, la mayoría prefiere dialogar, seguido por aislarse y, por último, gritar. La gran mayoría sí establece comunicación con los miembros de su familia acerca del autocuidado y la ocupación del tiempo libre mientras están en aislamiento social. La gran mayoría considera que sí existe una comunicación de respeto y afecto en la familia en medio del aislamiento social a causa de la COVID-19. La gran mayoría establecen en la familia roles y responsabilidades para atender los quehaceres de la casa.

Jurídico: La mayoría no conoce las rutas de atención de violencia intrafamiliar ni las redes de apoyo con las que cuenta; no sabe qué hacer, cómo o a quién pedir ayuda si una persona tiene actitudes sexuales que le incomodan o que no tienen su consentimiento, y está bajo las estrictas órdenes de aislamiento preventivo. Respecto al periodo desde que inició el aislamiento preventivo a causa de la COVID-19 en nuestro país, se estableció que una minoría no se siente tranquila en su convivencia familiar durante el aislamiento preventivo; la mayoría piensa que todas las personas tienen los mismos derechos independientemente de su condición sexual y género en esta situación en la que el país se encuentra; a una minoría la han intimidado, manipulado, humillado, aislado o ha sufrido cualquier otra conducta que le haya implicado algún perjuicio en su salud psicológica; una minoría manifiesta que sí se presentan expresiones de agresividad, violencia sexual, física, económica y/o verbal en la familia, especialmente durante este tiempo en el que han permanecido en aislamiento preventivo; una minoría recibe algún tipo de manipulación económica. A causa de algún tipo de maltrato físico, verbal, psicológico, sexual y/o económico, la mayoría de los encuestados no han recibido alguna de estas atenciones: psicológica, médica, social o familiar.

Salud mental: La mayoría de los encuestados tiene clara la información frente a la enfermedad provocada por la COVID-19, y la mitad de los encuestados considera que la situación dada por el aislamiento preventivo representa un problema para ellos y también para su familia. La mayoría considera que el aislamiento preventivo por la COVID-19 afecta la salud mental; la mayoría se ha sentido afectada emocionalmente por la pandemia, así como ha dejado de realizar sus actividades regulares por miedo

a contagiarse. La mayoría experimenta emociones como tristeza, aburrimiento, ansiedad e intranquilidad; una minoría siente que necesita buscar ayuda por el estrés que le genera esta pandemia. Asimismo, una minoría no ha tomado medidas para cuidar su salud mental y no tiene estrategias para cuidar su estado emocional.

En conclusión, se identificaron dificultades de relacionamiento en el contexto comunitario y la implicación que tiene la comunidad como red de apoyo. Asimismo, desde el contexto jurídico, se vio que desconocían las rutas de atención por violencia intrafamiliar y se identificaron diferentes tipos de violencia, como la psicológica y económica, sin recibir alguna atención que favorezca la superación de las secuelas resultado por dicha violencia. En el contexto educativo, se evidenció dificultad por el uso de la tecnología, ya sea por la conectividad ausente o escasez de equipos, así como por el desconocimiento de herramientas como Office. Desde el contexto organizacional, los aspectos en los que sintieron que les afectaron las medidas de aislamiento frente a la COVID-19 en su desempeño laboral son los aspectos económicos y las dificultades con el uso de la conectividad; los encuestados en general no conocen las herramientas digitales que pueden generar alguna fuente de ingresos, así como tampoco el protocolo de seguridad y salud en su trabajo. En temas de salud mental, la situación dada por el aislamiento preventivo representó un problema para la persona y también para la familia, con afectación emocional y pérdida de la cotidianidad por el temor al contagio, sin que se tomaran medidas para cuidar la salud mental y sin estrategias para cuidar el estado emocional. Dentro del contexto familiar, se identificó un fortalecimiento en la comunicación y el aprovechamiento del tiempo en unión familiar para realizar diversas actividades con roles, funciones y ocupación del tiempo libre definidos.

Finalmente, desde la capacidad de afrontamiento frente al cambio de la cotidianidad y el manejo de las emociones resultado del aislamiento social y sus implicaciones en los diferentes contextos, la respuesta positiva se relaciona con recursos internos propiciados, como el fortalecimiento de la comunicación familiar y la ocupación del tiempo libre, mientras que los recursos externos se limitaron por la escasa identificación de redes de apoyo comunitario y su respectivo vínculo.

Diseño y disposición de herramientas digitales

Para el desarrollo de la estrategia se establecieron diferentes herramientas tecnológicas que se describen a continuación:

Página web: Un espacio web fue la principal herramienta tecnológica empleada, dado que su construcción se articuló con las condiciones dadas por las comunidades (asequibilidad). A pesar de las limitaciones presentadas (uso gratuito, limitación de interacción y capacidades del sitio), las comunidades interactuaron con la herramienta de forma continua, dejando registro de su participación y la manifestación de experiencias de sus procesos de aprendizaje en comunidad, liderados por los practicantes en todo el territorio nacional. En el marco de estas experiencias, las comunidades profundizaron en contextos vinculados a su dinámica, como el organizacional, comunitario, familiar, educativo, jurídico y de salud mental. Es así como el sitio evidenció la producción informativa y de conocimiento elaborada por los practicantes bajo la supervisión de docentes profesionales asignados desde el Escenario de Práctica SIS-SU y ECSAH. Se elaboraron diagnósticos y acciones psicosociales dirigidas a niños, adolescentes, adultos mayores, familias y la comunidad en general, con evidencia de beneficiarios e impacto directamente en la página web. El sitio está disponible en: <https://unadsolidaria.wixsite.com/pserviciosocialunad>

Redes sincrónicas: Como parte de las acciones psicosociales, los practicantes llevaron a cabo encuentros sincrónicos por diferentes medios virtuales. Los beneficiarios ingresaban para aprender, reflexionar y aprender sobre su propio comportamiento y condiciones emocionales a través de sesiones con acciones preventivas, socioeducativas, lideradas por los psicólogos en formación. Algunos de estos medios fueron Zoom, Meet y WhatsApp, entre otros.

Redes asincrónicas: Asimismo, el fortalecimiento de grupos de interacción virtuales se dio a través de herramientas como WhatsApp y grupos en redes sociales, entre otros medios, gracias a la gestión de los practicantes, principalmente con el objetivo de convocar a la comunidad al aprendizaje y la acción conjunta para el bienestar comunitario.

Formularios y encuestas online: El uso de herramientas digitales para la recolección y análisis de datos no solo permitió facilitar a la comunidad la comprensión de su importancia y uso, sino que también aportó y facilitó la labor del psicólogo en formación en la elaboración del diagnóstico y la evaluación de acciones psicosociales. Asimismo, con el uso de estas herramientas, se logró llegar a diferentes comunidades, garantizando no solo su participación, sino también el involucramiento en iniciativas de transformación y/o reconocimiento territorial.

Adicionalmente, se puede destacar que el aprendizaje de estas herramientas (uso y aprovechamiento) permitió a las comunidades su uso frecuente y articulado a su cotidianidad, así como el mantenimiento de los canales de manera sostenible a partir

de la fecha en que fueron compartidos. Es relevante también reconocer que, con herramientas mediadas por las TIC y que forman parte de la cotidianidad académica, es posible contribuir a procesos de transformación comunitaria a través de acciones para la apropiación social del conocimiento.

Recopilación de datos o impacto

Las herramientas digitales facilitan la recopilación de diferentes tipos de información desde diversas fuentes. Con los datos recopilados a partir de la estrategia implementada, no solo fue posible identificar el número de participantes o beneficiarios, sino también sus percepciones, sus realidades, frecuencia de consulta, ubicación y recursos disponibles, entre otras condiciones. Adicional a ello, estas herramientas constituyeron un nicho de comunicación en diferentes vías y formas, que aportaron significativamente a las lecturas del territorio.

Es así como la página web, especialmente, se convirtió en un motor de consulta en el que se compilaron resúmenes de experiencias de vida comunitaria construidas a través del ejercicio de la telepsicología (diagnósticos), en las cuales se basa el diseño e implementación de acciones psicosociales dirigidas al desarrollo de acciones preventivas y socioeducativas. Estas acciones están argumentadas desde la teoría y apoyadas en textos o recursos audiovisuales (videos, banners, infografías, cápsulas informativas, podcasts) que buscan motivar la participación asincrónica y el aprendizaje mediado por herramientas digitales en las diferentes comunidades participantes, ya sea de forma directa o indirecta.

Los productos obtenidos de todo el proceso de prácticas profesionales, entre ellos, herramientas para el desarrollo de acciones psicosociales, fueron organizados dentro de la página web por zonas de influencia de la UNAD. En estos apartados se abordaron temas como contención en el manejo de emociones, manejo del estrés, estilos de vida saludable, relaciones sociales desde el aislamiento por mitigación frente a la COVID-19, estrategias para el fortalecimiento de la salud mental comunitaria en niños, jóvenes y adolescentes, adultos mayores, familias, organizaciones empresariales (con el tema psicosocial laboral), contexto educativo, la mitigación y deconstrucción de todas las formas de violencia y su acompañamiento desde las orientaciones psicosociales en el contexto jurídico, empoderamiento de la mujer desde su liderazgo y formas de emprendimiento, proyecto de vida y fortalecimiento de la resiliencia femenina, entre otros. El propósito de su publicación inicialmente fue fortalecer habilidades sociales, para la prevención y promoción de la calidad de vida del ser humano desde la esfera ambiental, educativa, social y familiar bajo una dinámica de participa-

ción comunitaria, que fortalece las redes de apoyo. Dentro del material disponible se encuentra la narración de espacios en los que se hace uso de herramientas didácticas como juegos de roles, cineforos, lluvia de ideas, preguntas reflexivas, juegos *online*, mapas de sueños, sopas de letras, crucigramas, cartografías sociales, mapa de redes y videos para reflexionar, entre otras. Todas ellas fueron trabajadas bajo enfoques como el humanismo, el cognitivo-conductual, el ecológico, la psicología positiva o metodologías participativas, entre otros.

Resultados: conformación de equipos, redes y talentos

Como principales resultados de la estrategia, es necesario reconocer el talento humano involucrado y el alcance obtenido a partir de su gestión con las comunidades. Para ello, en la siguiente tabla se resume cuantitativamente lo obtenido:

Tabla 22. Relación de equipo y beneficiarios.

ZONA	2020			2021	
	# practicantes 16-01	# practicantes 16-04	# beneficiarios totales	# practicantes 1601	# beneficiarios totales
ZAO	0	29	2646	15	616
ZCAR	0	9	8218	9	4050
ZCBOY	7	10	1028	15	87
ZCBC	6	50	18759	31	580
ZCSUR	0	34	3447	17	937
ZCORI	0	11	940	22	4794
ZOCC	2	11	1004	8	153
ZSUR	0	10	1640	19	261
Total	15	164	37682	136	11478

Fuente: Equipo SISSU-OIR.

Dentro de las experiencias que enmarcan la práctica profesional exitosa, se identifica el alcance del número de beneficiarios directos e indirectos y el número de interacciones por *likes*, vistas y respuestas dadas en el chat, junto con la calidad del tema,

su argumento, metodología y pertinencia, destacándose como prácticas exitosas los siguientes proyectos:

Periodo académico 16-01 de 2021: “Prevención de la ciberadicción desde el Psicoser-vicio Social Unadista”, con 2256 beneficiarios (ZCAR).

“La familia como base fundamental para el desarrollo integral comunitario - Padres de familia”.

“La familia como base fundamental para el desarrollo integral comunitario - Adulto Mayor”, con 975 beneficiarios (ZCORI).

Periodo académico 16-04 de 2021: “La familia como base fundamental para el desa-rrollo integral comunitario - Padres de familia”, con 2566 beneficiarios (ZCORI).

Impactos, incidencias y alcances

Con la disposición de una página web al servicio de las comunidades, habilitada des-de 2020 y hasta el cierre de la estrategia en diciembre de 2021, se obtuvieron registros de impactos que han superado las expectativas iniciales de la estrategia. Comparti-mos los resultados más relevantes.

Para el periodo en cuestión, se reportan más de 14.000 visitantes, teniendo como mayores picos de acceso los periodos académicos que corresponden a los meses de mayo y noviembre.

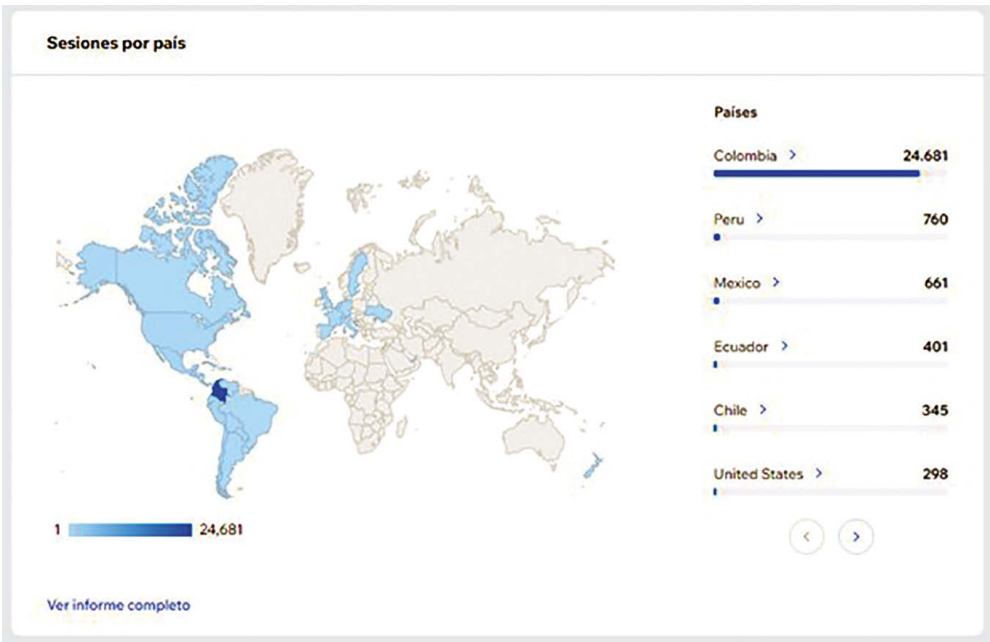
Figura 8. Resumen del tráfico de la página web.



Fuente: Métricas de la página web desarrollada con Wix.

Asimismo, el impacto internacional sobredimensionó el alcance inicialmente establecido, llegando a comunidades en el exterior como Perú, México y Ecuador con un gran número de interacciones por territorio.

Figura 9. Resumen del tráfico por país.



Fuente: Métricas de la página web desarrollada con Wix.

Las interacciones con respecto a las publicaciones realizadas con contenido de herramientas psicosociales, que fueron protagonistas en el desarrollo de la estrategia, lograron más de 2.000 comentarios de los participantes, todos con percepciones positivas de sus experiencias, como se muestra a continuación. También es posible mencionar la cantidad de recursos y herramientas publicadas, las cuales superan las 500.

Aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La estrategia es un claro ejemplo de acción desde la academia para contribuir al cumplimiento de los ODS. A continuación, podemos discriminar el aporte realizado en cada uno de ellos:

Tabla 21. Aporte a los ODS

ODS	Meta	Aporte
3. Salud y bienestar	3.5. Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.	Desarrollo de herramientas digitales para informar a las comunidades sobre los riesgos de consumo de sustancias. Durante la pandemia, se reportó incremento en el consumo de SPA y otras sustancias adictivas como el alcohol, dadas las condiciones de aislamiento social y riesgo psicosocial inminente. Desarrollo de acciones psicosociales para prevenir el riesgo de consumo de SPA y otras sustancias adictivas orientando a las comunidades en procesos de adaptación, regulación emocional y emprendimiento.
	3.8. Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	Se dispone de un servicio psicosocial asequible en su versión más básica para la atención de necesidades en salud mental presentadas por las comunidades. Se dispone de herramientas tecnológicas y didácticas articuladas a la telepsicología como mecanismo de atención, articulación y comunicación dispuesto de manera abierta y segura.
	3.9. Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	Con la estrategia se logra llegar a comunidades marginadas, no solo por condiciones geográficas, sino también por condiciones sociales. Con la atención prestada a través de la puesta en práctica de modalidades virtuales de atención a las comunidades como la telepsicología, se facilita el acceso a medios de atención en salud mental ampliando cobertura y asequibilidad para los más afectados.
4. Educación de calidad	4.3. De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	A través de la estrategia, se logró garantizar un escenario de práctica profesional para psicólogos en formación sin que la continuidad de su proceso se viese afectada por cuenta de la pandemia por la COVID-19.

ODS	Meta	Aporte
4. Educación de calidad	4.4. De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	Con la estrategia, se logra continuar el proceso formativo de psicólogos en las últimas etapas de su programa académico, añadiendo a su experiencia herramientas y metodologías novedosas y de utilidad aplicadas en su vida como profesionales. La telepsicología es un claro ejemplo de una respuesta a nuevas necesidades del mundo y fue posible ofrecer un contexto natural para la adquisición de conocimientos en dicho campo.
	4.5. De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad	Los medios tecnológicos disponibles permitieron tener un acercamiento a la comunidad mucho más amplio (mayor cobertura) facilitando el acceso a servicios básicos de atención a salud mental a las poblaciones más apartadas y vulnerables que contaran con una conexión a internet.
	4.7. De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.	Una de las dificultades que más se tienen en cuenta al momento de desarrollar intervenciones psicosociales es la disponibilidad y disposición de las comunidades que generalmente, cuando son marginadas, presentan limitaciones para el acceso a servicios básicos para la salud, ya sea por condiciones geográficas, económicas o sociales. En este sentido, el psicólogo en formación de últimos semestres logró desarrollar herramientas que logran mitigar estas barreras de acceso y comprende cómo su aporte a la paz se hace evidente cuando las condiciones se convierten en motor de igualdad para la sociedad. Asimismo, pudo comprender cómo se realiza la incursión de nuevas prácticas en la cultura de un territorio, específicamente con la integración de herramientas tecnológicas para el beneficio de la salud mental de la población participante.
10. Reducción de las desigualdades	10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las	Con la estrategia se logró incluir como beneficiarios del servicio de atención psicosocial a cualquier persona que

ODS	Meta	Aporte
10. Reducción de las desigualdades	personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	quisiera participar bajo una dinámica comunitaria. En la invitación y desarrollo de la estrategia, las comunidades participaron creando escenarios de conectividad digital en los que los integrantes aportaban los recursos disponibles como equipos de cómputo, celulares, conexión a internet, energía, entre otros, para el beneficio de todos.
17. Alianzas para lograr los objetivos	17.7 Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo.	Se desarrolla una herramienta digital (página web) que consolida el uso de otras herramientas online, las cuales comenzaron a ser usadas por las comunidades a través de las tecnologías y recursos disponibles. La innovación presente en este tipo de herramientas fue precisamente la interacción comunitaria a través de medios digitales, su reconocimiento y su uso.
	17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.	Alrededor de la estrategia, terminaron gestándose alianzas internas como la generada entre SISSU y la ECSAH, pero también alianzas indirectas y externas a través de los practicantes de psicología, quienes movilizaban recursos comunitarios (humanos, económicos, tecnológicos, entre otros) para llevar a cabo sus acciones psicosociales. Entre las alianzas indirectas se gestaron articulaciones con juntas de acción comunal, alcaldías, empresas públicas y privadas y organizaciones del tercer sector.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

El proyecto “Telepsicología: acción psicosocial para el acompañamiento de comunidades colombianas durante el COVID-19”, gestionado desde la UNAD-SISSU, logró su objetivo de brindar apoyo psicosocial en salud mental a través de herramientas web 2.0. Utilizando la metodología CAP (Conocimientos, Actitudes y Prácticas), se identificaron las necesidades de la comunidad y se proporcionaron primeros auxilios psicológicos. Esto ayudó a las personas a aceptar la situación, expresar sentimien-

tos, buscar soluciones y conectarse con recursos de apoyo. Además, se evaluaron las necesidades emocionales y de salud mental, convirtiendo esta estrategia en un pilar de la acción psicosocial. Se realizaron acciones psicosociales y primeros auxilios psicológicos en salud mental donde, acompañando a los estudiantes en sus prácticas profesionales en Psicología, se brindó a la comunidad herramientas de fácil acceso y redes de apoyo (familiar, comunitario y entes gubernamentales) para lograr solucionar los problemas presentados en las comunidades. Esto con el propósito de fortalecer los vínculos y co-construir comunidad como sujetos activos de transformación social, aspecto clave en la salud mental comunitaria.

Dentro de las acciones psicosociales que se brindaron, se resaltan las herramientas prácticas para el manejo del estrés (gestión del pensamiento, manejo de la ansiedad, reacción al duelo, manejo de emociones en situación de crisis y supervivencia), especialmente en comunidades vulnerables. Se tiene presente que la vulnerabilidad se refiere a aquellas personas altamente susceptibles al virus, como los adultos mayores, infantes, embarazadas, personas con condiciones preexistentes (como diabetes, hipertensión) y aquellas con discapacidades físicas o cognitivas. También incluye a los cuidadores de personas enfermas y al personal sanitario expuesto. En este contexto, el acompañamiento psicosocial juega un papel crucial, brindando educación emocional y fortaleciendo habilidades psicosociales para enfrentar la crisis. Este apoyo se ofrece de manera inmediata y en intervenciones de corta duración, especialmente en situaciones de primera instancia, como primeros auxilios psicológicos dirigidos a la persona para que, en lo inmediato, afronte la crisis apoyándose en herramientas y estrategias psicosociales que le permiten fortalecer la inteligencia emocional para enfrentar la realidad y establecer contacto con la situación. En este escenario, el profesional en Psicología y los estudiantes en formación en Psicología posibilitan la conexión de la persona con su vida, orientándola de manera afable para direccionarla, utilizando estrategias para ofrecer la mejor contención posible y favorecer el acompañamiento psicosocial sincrónico y asincrónico desde la telepsicología.

Las actividades desarrolladas dentro de la estrategia fueron abordadas desde técnicas propias de las ciencias sociales y de la psicología, en aras de indagar las consecuencias en la salud mental de las personas, derivadas de las medidas de confinamiento por la COVID-19. Se llevó a cabo un diagnóstico psicosocial en estas comunidades a partir del diseño y aplicación de un instrumento tipo encuesta CAP (Conocimientos, Actitudes y Prácticas), con el ánimo de proporcionar herramientas de apoyo para el cuidado de la salud mental y el manejo de las relaciones sociales.

Desde una mirada metodológica, se puede afirmar que el proyecto cumplió con los objetivos marcados inicialmente, ya que, en el tiempo establecido, se logró llevar a

buen término acciones comunitarias con una mirada psicosocial en el paradigma de la complejidad. Esto se hizo desde la implementación de técnicas cualitativas y cuantitativas que contribuyeron a la realización de las actividades y que aportaron de manera especial a estudiantes, docentes y comunidad. El contar con el SISSU como escenario de práctica disponible en un momento crítico donde los espacios para desarrollar competencias disciplinares, sociales y contextuales fueron limitados por la emergencia fue una oportunidad que dio frutos de bienestar.

Referencias

- Acero, P. D., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa Gordon, P., y Martínez Rudas, M. (2020). *Telepsicología: Sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. Colegio Colombiano de Psicólogos; Asociación Colombiana de Facultades de Psicología. https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2023/09/Telepsicologia-Sugerencias-para-la-formacion-y-el-desempeno-profesional-responsable_compressed.pdf
- Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, 4(7-8), 59–77. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18400804.pdf>
- Chala Trujillo, M. G. (2017). *La acción psicosocial en el programa de Psicología de la UNAD. Working Papers*, (8), 1-13. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/wp/article/view/2108>
- Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades. (2023). *Protocolo de Prácticas Profesionales Psicología*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
- Estupiñán Mojica, J. (2005). Psicoterapia sistémica, psicología y responsabilidad social: La hipótesis de la convergencia entre sabiduría y conocimiento técnico. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1(2), 227-237. <https://doi.org/10.17652/diversitas.v1i2.11>
- Galvis, S. C., y Cantor, L. S. (2020). *Salud mental en tiempos de COVID-19: ¿Qué le ha dejado la pandemia por COVID-19 a la salud mental en Colombia?*. Instituto Nacional de Salud. https://www.ins.gov.co/Direcciones/ONS/informe_131/pdf/cap3_1.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021, 15 de abril). Más de 18 mil atenciones en salud mental en opción 4 de Línea 192. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx>

- Montero, M. (2004). Comunidad y sentido de comunidad. En Montero, M. *Introducción a la psicología comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos* (pp. 95-107). Paidós. <https://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Introducción%20a%20la%20psicología%20comunitaria.%20Desarrollo,%20conceptos%20y%20procesos..pdf>
- Moreno López, N. M, y González Robles, A. C. (2022). Acción solidaria para el liderazgo transformador desde una mirada pedagógica con perspectiva psicoambiental. En *Centro de investigación acción psicosocial comunitaria: un escenario para la construcción de paz* (Vol. 2) (pp. 116-131). <https://libros.unad.edu.co/index.php/selloeditorial/catalog/view/62/129/3984>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Salud mental. Obtenido de <https://www.who.int/es/health-topics/mental-health>
- Ospina Marín, A. C. (4 de mayo de 2020). *Telepsicología para el acompañamiento de comunidades de las regiones colombianas ante las acciones implementadas para la mitigación del COVID-19*. Noticias UNAD. <https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/3494-telepsicologia-para-el-acompanamiento-de-comunidades-de-las-regiones-colombianas-ante-las-acciones-implementadas-para-la-mitigacion-del-covid-19>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (2021). Sistema de Servicio Social Unadista: acción psicosocial para el acompañamiento de comunidades ante problemáticas psicosociales en las regiones colombianas. Sistema de Servicio Social Unadista. <https://unadsolidaria.wixsite.com/pserviciosocialunad>
- Pérez, F. (2004). El medio social como estructura psicológica: Reflexiones a partir del modelo ecológico de Bronfenbrenner. *EduPsykhé: Revista de Psicología y Educación*, 3 (2), 161–177. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071166>
- Romero, F., Solano, L., y Osorio Ospina, H. E. (2023). Transformación digital de la atención psicológica: Estado actual de la telepsicología en Colombia. *Psicoespacios*, 17(31), 1–20. <https://doi.org/10.25057/21452776.1509>
- Sanabria-Mazo, J. P., Useche-Aldana, B., Ochoa, P. P., Rojas-Gualdrón, D. F., y Sanz, A. (2021). Impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental en Colombia. Editorial CES; Colegio Colombiano de Psicólogos. <https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/09/Libro-Impacto-de-la-pandemia-de-COVID-19-en-la-salud-mental-en-Colombia.pdf>