

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A DISTANCIA A TRAVÉS DE LOS PSICOGRUPOS DE WHATSAPP DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN CUBA

EVALUATION OF THE REMOTE PSYCHOLOGICAL COUNSELING SERVICE THROUGH WHATSAPP PSYCHOGROUPS DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN CUBA

Colectivo de autores¹

Coordinadora: Bárbara Zas Ros

RESUMEN

Durante la pandemia de COVID-19 en Cuba se desarrolló un servicio de orientación psicológica a distancia a través de grupos de WhatsApp denominados psicogrupos. El objetivo de este trabajo es evaluar el servicio prestado desde la visión de los usuarios y los prestadores a través de cuatro dimensiones: pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad. En la evaluación participaron dos submuestras: 306 usuarios y 53 prestadores. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal y alcance descriptivo-correlacional. La evaluación se realiza a través de cuestionarios *online* y análisis de contenido de los registros de las sesiones grupales, así como de los reportes de las sesiones realizados por los equipos coordinadores. El servicio mostró una elevada pertinencia, eficiencia y eficacia, tanto desde la perspectiva de los usuarios, como de los prestadores. Desde los análisis realizados se definen fortalezas y debilidades, así como recomendaciones para perfeccionar la experiencia o replicarla.

Palabras clave: evaluación de proyectos, intervenciones *on line*, telepsicología.

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic in Cuba, a distance psychological counseling service was developed through WhatsApp groups called psychogroups. The objective of this work is to evaluate the service provided from the vision of users and providers through four dimensions: relevance, efficiency, effectiveness and sustainability. Two sub-samples participated in the evaluation: 306 users and 53 providers. The design of the research is non-experimental of a transversal type and descriptive-correlational scope. The evaluation is carried out through online questionnaires and content analysis of the records of the group sessions, as well as the reports of the sessions carried out by the coordinating teams. The service showed high relevance, efficiency and effectiveness, both from the perspective of users and providers. From the analyses carried out, strengths and weaknesses were defined, as well as recommendations for enhancing the experience or replicating it.

Keywords: projects evaluation, on line interventions, telepsychology.

INTRODUCCIÓN

La propagación de la COVID-19 a nivel mundial ha impuesto un escenario sin precedentes. Al cierre del día 22 de septiembre de 2020, 185 países han reportado casos con la enfermedad, para un total de 31 377 058 personas enfermas y 965 681 fallecidos, lo que implica una letalidad de 3,08 %. En esta misma fecha Cuba confirma un total de 5 270 casos positivos y 118 fallecidos, lo que arroja un 2,24 % de letalidad (Cubadebate, 2020). Este fenómeno ha hecho que los gobiernos adopten medidas sanitarias para frenar su transmisión, las que han devenido en una ruptura de la cotidianidad y procesos como la educación, la geopolítica, la economía y demás esferas de la vida social.

Desde el mes de enero de 2020, el gobierno cubano anunció el plan integral del Estado y el gobierno para el enfrentamiento a esta enfermedad, aunque no fue hasta el 11 de marzo del propio año que se confirmó el primer caso. La activación de los Consejos de Defensa Provinciales y municipales el 20 de marzo movilizó todos los protocolos para tiempos y situaciones excepcionales. A partir de entonces se implementó un sistema de medidas que crecieron en intensidad y magnitud con el paso de los días. La estrategia cubana se basó en el constante pesquisaje activo puerta a puerta para la detección y aislamiento temprano preventivo de personas con sospecha de la enfermedad, así como la totalidad de sus contactos. También ha sido un elemento esencial el llamado al aislamiento sanitario.

Ya existían evidencias de las afectaciones de estas medidas en otros contextos, que generaban no solo problemáticas nuevas, sino acentuaban otras preexistentes tanto para individuos, familias o grupos sociales. Por ello, la salud mental se ha convertido en una prioridad a nivel internacional, no solo por los impactos de la situación, sino por la importancia del comportamiento individual en el control de la enfermedad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En el caso cubano, durante el escenario de aislamiento sanitario los servicios de salud mental quedaron solo disponibles para situaciones de emergencia. Ello supuso un reto al acompañamiento efectivo y sistemático de la población. Solo era posible realizarlo a distancia, pero Cuba tenía muy pocas experiencias de telepsicología debido, fundamentalmente, a limitaciones en el acceso a la tecnología.

La telepsicología se define como la prestación de los servicios psicológicos que hace uso de las tecnologías de telecomunicación e información (American Psychological Association, 2013; De la Torre y Cebrián, 2018). Estos medios contribuyen al desarrollo de las funciones y competencias profesionales de la psicología, entre las que se incluyen la evaluación, intervención, prevención, orientación, promoción y educación (APA, 2013). La rápida expansión de Internet, así como la falta de marcos regulatorios e investigaciones sistemáticas sobre el tema han generado diversidad de términos y referentes para nombrar y explicar el desempeño profesional de la psicología a través de Internet (Olivella-López, Cudris-Torres y Medina-Pulido, 2020).

La orientación y terapia *online* comenzaron a mediados de la década de los noventa. Esta práctica ha ganado popularidad tanto en la modalidad de audio y video como escrita. Este tipo de telepsicología se caracteriza por la comunicación interpersonal a través de Internet, e incluye cuatro modalidades básicas: individual, grupal, comunicación sincrónica y asincrónica (Barak, Klein y Proudfoot, 2009). En los últimos años ha existido una invitación creciente a incluir las redes sociales en los procesos de atención y respuesta profesional de la psicología (Borrelli y Ritterband, 2015). Estas prácticas tienen sus defensores y sus detractores (Abney y Maddux, 2004; APA, 2013; Clavijo y Jasso, 2018). Más allá de cualquier discusión, lo cierto es que crecen día a día los que sustentan los beneficios, a pesar de reconocer algunas limitaciones (sobre todo en comparación con las prácticas tradicionales, presenciales, de contacto cara a cara).

Algunos colegios y asociaciones han establecido regulaciones para el ejercicio de la telepsicología.

Fundamentalmente han versado sobre el uso de videollamadas con persona de salud en zonas rojas, líneas de ayudas telefónicas, así como la multiplicación de la experiencia en grupos de WhatsApp en otros territorios y/o con otras finalidades más similares a grupos de soporte (Colectivo de autores, 2020; Izquierdo, 2020).

En el caso cubano, la pandemia ha acelerado la incursión en el ejercicio de esta práctica. Un grupo de psicólogas y psicólogos convocados por la Sección de Orientación Psicológica de la Sociedad Cubana de Psicología se trazó como objetivo desarrollar un servicio de orientación psicológica a distancia durante la pandemia, que fue desplegado a través de grupos de WhatsApp (Colectivo de autores, 2020). El objetivo de este trabajo es evaluar el servicio prestado desde la visión de los usuarios y los prestadores.

Realizar orientación psicológica a distancia es una experiencia novedosa para Cuba; realizarla a través de grupos de WhatsApp lo es a nivel internacional, y en el contexto de emergencia es de gran trascendencia. Es necesario realizar una evaluación de la experiencia para valorar su pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad, y certificar así, desde el rigor científico, que el sustento teórico-metodológico que se ha seguido y construido tiene una alta significación para la ciencia y para las posibilidades de replicabilidad.

Este servicio de orientación psicológica a distancia comenzó el 26 de marzo de 2020, ante la emergencia sanitaria producto de la pandemia. Desde esa fecha comenzaron a brindar servicios de apoyo a la población siete chats: Psico-orienta jóvenes I, Psico-orienta jóvenes II, Personal de salud y servicios, Personas mayores y cuidadores, Familia y migraciones, Madres y padres con niñas, niños y adolescentes I y Madres y padres con niñas, niños y adolescentes II. Posteriormente se abrieron otros psicogrupos: Adultos vs COVID-19 (6 de abril), Diverso LGTBIQ+ (23 de abril), Familiares y amigos vs COVID-19 (24 de abril), Psico-orienta Universidad (25 de abril), Psico-orienta emprendedores (6 de mayo), Psico-orienta COVID-VIH (28 de mayo).

Algunos comenzaron después y cerraron o se retiraron antes de la evaluación, como el grupo Extranjeros, que comenzó el 6 de mayo con 2 *chats*, en inglés y en español, pero cerraron el servicio por baja demanda. Algo similar ocurrió con los grupos Madres y padres con niñas, niños y adolescentes III (29 abril) y Madres y padres con niñas, niños y adolescentes IV (14 de mayo). En total, el servicio tuvo abierto un máximo de 16 *chats*. El 12 junio el grupo Familia, infancia y adolescencia vs COVID-19 amplió el alcance de Familiares y amigos. Participó en la evaluación con nombre original, pues estaba iniciado el proceso. En total, once psicogrupos fueron evaluados por los usuarios y los prestadores.

Luego de la evaluación y acorde al proceso de control de la emergencia sanitaria en Cuba, que pasaba a la primera fase de recuperación, se realizó un cierre paulatino de cada psicogrupo hasta el mes de julio. Todos los enlaces quedaron inactivos, por si fuera necesario reabrirlos en caso de un rebrote de la enfermedad. Para el mes de septiembre se programaron sesiones pos-cierre del servicio, lo cual ofreció la necesaria contención emocional de los usuarios. Para ese momento y en dependencia de la situación tal vez sea posible ajustar las demandas a las nuevas etapas de trabajo y se desarrollen otros servicios de orientación psicológica diferenciados.

1. MÉTODO

1.1. Participantes

En la evaluación participaron dos submuestras: usuarios y prestadores del servicio. Al momento de la evaluación el servicio contaba con 1 750 usuarios y 55 prestadores. Se calculó una muestra significativa con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 % en ambos casos, y se estratificó para cada uno de los *chats*.

En la submuestra de los usuarios participaron 306 personas entre 15 y 82 años, con una media de 34 años

de edad ($SD=14$). En este grupo las mujeres representan un 77,1 % y los hombres un 22,5 %. Un 71,6 % tiene la piel blanca, 22,2 % mestiza y 6,2 % negra. El nivel de escolaridad se divide en 61,4 % universitario, 26,8 % preuniversitario y 11,8 % técnico medio. Los usuarios proceden de 14 provincias cubanas: La Habana (74,4 %) y otras provincias del país (13,7 %) como Artemisa, Camagüey, Ciego de Ávila, Cienfuegos, Granma, Guantánamo, Holguín, Las Tunas, Matanzas, Mayabeque, Pinar del Río, Sancti Spíritus y Villa Clara; además participaron residentes en otros países (11,9 %) como Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, Honduras, Italia, México, Rusia y Sudáfrica.

En la submuestra de prestadores participaron 53 personas entre 22 y 75 años, con una media de 41 años de edad ($SD=15,9$). En este caso las mujeres representan el 88,7 % y los hombres el 11,3 %. En cuanto al color de la piel, 84,9 % son blancos, 13,2 % mestizos y 1,9 % negros. A excepción de una persona que reside en Matanzas el resto lo hace en La Habana. El 7,5 % son estudiantes de pregrado, mientras el resto son profesionales que proceden de más de 18 instituciones: Biblioteca Nacional de Cuba José Martí, Central de Trabajadores de Cuba a nivel nacional, Centro de Estudios Demográficos (UH), Centro de Estudios Sociopolíticos, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas, Centro de Investigaciones sobre Longevidad, Centro Nacional de Educación Sexual, Centro Provincial de Medicina del Deporte de Matanzas, Dirección de Formación Profesional (DFP), Facultad de Ciencias Médicas Calixto García (UMH), Facultad de Ciencias Médicas Enrique Cabrera (UMH), Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo, Facultad de Ciencias Médicas Salvador Allende (UMH), Facultad de Psicología (UH), Hospital Clínico-Quirúrgico Hermanos Ameijeiras, Hospital Pediátrico de Centro Habana, Hotel Nacional de Cuba, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología, Unidad de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades PROSALUD; así como una persona jubilada, un trabajador por cuenta propia y un autónomo.

1.2. Medidas y variables

La evaluación se realizó en cuatro dimensiones de análisis: pertinencia, eficiencia, eficacia y sostenibilidad. La pertinencia del servicio se refiere a cuánto responde a las necesidades del momento. La eficiencia explora el aprovechamiento en el uso de recursos psicológicos consistentes y pertinentes para esta modalidad de trabajo, como el desarrollo de la empatía entre usuarios del grupo, aceptación de puntos de vista diferentes, equilibrio entre la emergencia de diferentes temas demandados por los usuarios y la lectura de los coordinadores de otros y la utilidad de las recomendaciones. Además analiza el aprovechamiento de los recursos y medios educativos utilizados, su frecuencia y beneficio de su empleo, y el aprovechamiento de herramientas y recursos para garantizar la calidad del servicio, como la supervisión del proceso y la formación profesional de los prestadores.

La eficacia del servicio explora el cumplimiento de su propósito: apertura a la comunicación de problemas personales, canalización de síntomas ante el estrés por la pandemia, autonomía y creatividad para encontrar soluciones, seguimiento de atención individualizada y articulación con participación en el grupo, cambios observados en los usuarios/prestadores y puesta en práctica de las recomendaciones. Examina también el cambio del grupo a través de acciones de transformación, como la búsqueda de soluciones grupales para problemas individuales de los usuarios y reconocimiento del grupo como prestadores. En esta dimensión también se incluye la valoración de la calidad del servicio: grado en que el servicio produce mejora en el estado de los usuarios en las dimensiones emocional y comportamental desde la orientación grupal e individual, motivación para continuar utilizando el servicio de orientación psicológica, correspondencia de los contenidos y temas de las sesiones en el grupo con las demandas y necesidades de los usuarios y utilidad y pertinencia de las imágenes y textos compartidos. En general atiende la satisfacción con el servicio recibido. La sostenibilidad demuestra su validez y consolidación.

Se refiere especialmente a los aprendizajes de los prestadores que garantizan una mejor calidad al servicio.

1.3. Características del diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal y alcance descriptivo-correlacional. La evaluación se realiza a través de cuestionarios *online* para usuarios y prestadores del servicio. Se ofrecen los enlaces, las instrucciones y se invita a participar a través de los psicogrupos de pertenencia. Cuando hubo dificultades de acceso al enlace, se envió la encuesta en Word a quienes la solicitaron. Durante doce días se podía acceder al enlace y llenar los cuestionarios de manera voluntaria y anónima; de forma automática se llenaron las bases de datos en Excel y luego el análisis estadístico se realizó por el programa Statistical Package for the Social Science (SPSS), tanto para los usuarios como para los prestadores. También se realizó un análisis de contenido de los registros de las sesiones grupales, así como de los reportes de las sesiones realizadas por los equipos coordinadores.

2. RESULTADOS

2.1. Pertinencia

El servicio es valorado como pertinente, pues respondió a las necesidades del momento asociadas a la crisis por la COVID-19 tanto para usuarios ($m=4,67$; $SD=0,74$) como prestadores ($m=4,81$; $SD=0,39$). La alta intensidad en la evaluación de este indicador y la no existencia de diferencias entre ambas submuestras evidencian que se comparte una valoración positiva acerca de la pertinencia del servicio, al confirmar su necesidad debido a los retos emergentes de la COVID-19.

El servicio brindó un espacio para enfrentar estados emocionales negativos –particularmente la ansiedad y la depresión–, mejorar la gestión del tiempo libre y las relaciones de convivencia, ajustar la percepción del riesgo ante la pandemia, mejorar el manejo de sobrecarga de cuidadores por las presiones de la situación actual, así como el abordaje de otros muchos temas. Muchas de estas problemáticas ya existían, pero sus efectos se agudizaron a partir de la pandemia, por lo que el servicio ofreció respuestas y conectó con las necesidades de los usuarios: “Este grupo ha llegado en el momento justo, ya que nos ayuda a tener una mejor salud mental y por consiguiente una mejor calidad de vida, sobre todo ahora que este aislamiento genera tanta tensión”; “Para mí ha resultado de mucho apoyo, sobre todo durante las primeras semanas del aislamiento, en las que tuve que enfrentar muchos cambios, lidiar con planes frustrados y encontrar nuevas maneras para continuar”; “Veo que la opción de crear este grupo es de muy buen agrado y alivio para mí”; “Muchísimas gracias por todo, contar con el apoyo y la orientación correcta nos da la fuerza que necesitamos”.

Para las familias migrantes fue especialmente necesario que se les atendiera. “Este grupo ha sido muy especial para mí estando tan lejos y en medio de tiempos tan convulsos. La buena energía, los sabios consejos, las ricas y profundas experiencias compartidas me han servido para sentirme más fuerte cuando a veces flaqueaba mi ánimo. Solo espero que no estemos llegando al final del grupo. Desearía mucho que siempre existiera. Gracias a todos por estar ahí y compartir tanto”.

Los participantes reconocen que tanto en las sesiones como en la atención individualizada se dio respuesta a las demandas asociadas a grupos identificados como más vulnerables, dado el riesgo que desde el punto de vista biológico representa la enfermedad, por ejemplo, el grupo creado para personas mayores y cuidadores, así como para personas que viven con el VIH. El discurso de los sujetos ratifica que el servicio ha constituido un espacio de socialización y acompañamiento, fundamentalmente para las personas mayores que viven solas, las cuales encuentran un lugar de información y orientación, de contención a la angustia y a los sentimientos de soledad, acrecentados por el confinamiento: “Para mí ha

sido una idea genial crear este grupo como vía de apoyo y orientación psicológica en tiempos de la COVID-19. Además se han puesto en debate muchos temas y criterios interesantes. Gracias a ustedes todos estamos bien guiados”; “En mi opinión personal creo que ha sido una de las mejores alternativas que nos han podido dar en tiempos de la COVID-19, posibilidad de expresar nuestros sentimientos y compartir experiencias vividas junto a ustedes, gracias por la creación del grupo y gracias también por existir”.

Uno de los elementos más reconocidos es la satisfacción de demandas de atención psicológica por vía *online*, ante la dificultad para asistir a las modalidades tradicionales. La opción de servicio alternativo se ajusta al contexto de la COVID 19, no solo por los contenidos que aborda sino también por la modalidad de intervención psicológica que propone: “Muchos necesitamos bastante un psicólogo al cual no podemos ir en esta cuarentena”.

Los usuarios que evaluaron de forma más intensa la pertinencia del servicio fueron los del grupo de personal de salud y trabajadores de los servicios y el grupo destinado a los adultos medios. En el caso de los primeros comentaban: “Excelente escenario para brindar apoyo psicológico necesario para profesionales directamente relacionados con la atención a pacientes con COVID-19, muchas gracias a nombre de todos ellos”; “Este es un evento nuevo para todos y a medida que el tiempo pasa se deshacen las fuerzas y mecanismos de control psicológico interno, creo que todos necesitamos apoyo y recursos psicológicos para continuar librando esta ardua tarea”.

Los adultos medios, como grupo etario, han sido representativos en el enfrentamiento a la COVID-19 desde su multiplicidad de roles en los espacios público y privado. Sin embargo, puede considerarse un grupo invisibilizado cuando se tratan vulnerabilidades psicológicas. Esta evaluación fue corroborada a lo largo del proceso donde los usuarios expresaban su satisfacción con los temas tratados en cada una de las sesiones y con la necesidad del grupo de manera general: “Buena idea la de este grupo. La generación media es la que lleva el peso más fuerte mientras cuida a sus ancianos y a sus niños. Los otros grupos nos hablan para cuidar a los demás. Me alegra tengamos un grupo para cuidarnos nosotros...”; “Genial la idea... Temas específicos y orientaciones para temas específicos... ¡Me gusta el estilo! Grupo de apoyo en tiempos de coronavirus”.

2.2. Eficiencia

El servicio fue evaluado como eficiente tanto para usuarios ($SD=4,62$; $SD=0,75$) como para prestadores ($SD=4,47$; $SD=0,35$). En este caso sí existe diferencia significativa entre ambas visiones, pues son más críticos los propios prestadores del servicio.

Se percibe un alto aprovechamiento en el uso de recursos psicológicos consistentes y pertinentes para esta modalidad de trabajo. En la Tabla 1 se muestra en detalle el comportamiento de los indicadores de esta subdimensión.

Tabla 1. Subdimensiones de la eficiencia desde la visión de usuarios y prestadores

Indicadores	Usuarios		Prestadores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Desarrollo de la empatía entre usuarios del grupo.	4,51	0,98	4,69	0,51
Flexibilidad y aceptación de puntos de vistas diferentes.	4,73	0,81	4,73	0,45
Equilibrio entre la emergencia de temas demandados por los usuarios y los propuestos por los coordinadores.	4,62	0,81	4,81	0,40
Utilidad de las recomendaciones.	4,63	0,84		

2.2.1. Desarrollo de la empatía entre usuarios del grupo

Las problemáticas planteadas por los usuarios fueron escuchadas y comprendidas por los miembros del grupo. En la mayoría de las ocasiones se experimentó un ambiente empático, colaborativo, asertivo y de apoyo. Situaciones individuales fueron asumidas como tareas del grupo y se generó un ambiente distendido de aceptación del otro.

Los usuarios aseguran sentir el logro de un clima agradable, de intercambio de experiencias, donde sintieron la comprensión del resto de los miembros y el equipo de profesionales sobre sus preocupaciones. El desarrollo de la empatía estuvo facilitado por las similitudes en las demandas emergentes, las cuales se correspondieron con los retos que las transformaciones del contexto fueron poniendo. Los miembros compartían muchas de las preocupaciones planteadas: “Aquí podemos escuchar experiencias de otros y dar las de uno, intercambiar y ser orientados”; “En este grupo compartimos nuestros problemas, preocupaciones e inquietudes y ustedes y los demás miembros nos dan consejos y sugerencias”; “Su apoyo y comprensión me permitieron estar más segura y planificar mejor mi tiempo para obtener los resultados esperados”. Los grupos en los que los usuarios evaluaron más positivamente este indicador fueron Adulto vs COVID-19, Familia y migraciones, Personal de salud y trabajadores de los servicios y Psico-orienta Universidad. Entre los factores posibles están la similitud de intereses de los miembros, así como sus expectativas y la estabilidad de los miembros.

Para el trabajo con grupos grandes en el entorno virtual fue un reto permanente lograr el equilibrio entre lo individual y lo grupal. La creación de un clima de confianza en el grupo fue esencial para dar espacio a lo individual en el grupo y la construcción de una subjetividad grupal. Además el servicio *online* tiene características específicas que deben ser tomadas en cuenta: la simultaneidad de los mensajes, la cantidad de miembros activos en el *chat*, la incorporación bastante estable de personas nuevas al grupo, la naturaleza y aceptación de las demandas individuales y la heterogeneidad de los miembros (multiplicidad de regiones, países, edades y por tanto *backgrounds* diversos). Dichos elementos pueden constituirse en barreras para el reconocimiento de la empatía en el espacio grupal. Algunas personas mayores comentaban: “Le confieso que no soy muy ducha en la informática y me cuesta un poco de trabajo [saber] cómo interrelacionar con los demás en el grupo, pero por una primera vez se empieza”; “Escribí un mensaje, pero no veo que se recibió, son muchas personas escribiendo a la vez y parece que la conexión se colapsa”.

2.2.2. Flexibilidad y aceptación de puntos de vista diferentes

La flexibilidad y aceptación de puntos de vista diferentes fue un indicador muy bien evaluado: “Les agradecemos la capacidad para ayudar a la comunicación entre todos, a veces no se piensa diferente pero aquí logramos consenso”; “Solo compartir mi experiencia ya me hizo ver las cosas de otra perspectiva, por mi parte muy agradecida. Igualmente, por tener la oportunidad de compartir mi criterio con sinceridad”. Constituyó un reto y un aprendizaje para las coordinaciones manejar la diversidad de opiniones, pues los grupos contaron con una gran heterogeneidad. Fue clave el establecimiento de las normas durante el encuadre grupal, así como retomarlas en cada sesión o cuando eran necesarias. Ello permitió que se mantuviera el foco en la tarea y que las diferencias se constituyeran en fuente de conocimientos, comparación de experiencias y de nuevos aprendizajes: “Gracias por la manera tan ética, sensible y muy orientadora con que manejan las opiniones e intervenciones, que nos sirven a todos de una manera u otra”; “Yo me siento bien, aquí aprendí a ver la vida un poco más positiva”; “Una fortaleza del grupo es el contraste de opiniones sobre nuestras acciones”.

Al inicio del trabajo, en algunos grupos fue difícil manejar este indicador, como en el caso de Familia y migraciones. Hubo ejemplos claros de politización del tema migratorio y de la situación en Cuba durante el enfrentamiento a la pandemia. En ellos fue clave el respeto a la diversidad de opinión y al rol de las coordinadoras. Desde el encuadre, con los propios miembros del grupo se neutralizan ese tipo de intervenciones, centrándose en el objetivo de las sesiones.

En el *chat* dirigido a la comunidad LGTBIQ+ destacó la flexibilidad, aceptación de puntos de vistas diferentes y utilización de un lenguaje inclusivo como fortaleza. En general consideran que se respetó el criterio de todos y se defendió la diversidad y la singularidad de los seres humanos. Los miembros del grupo encontraron un espacio en el que podían expresar sus necesidades, preocupaciones, puntos de vista y opiniones sin temor al rechazo ni la censura, lo cual fue de gran valor para ellos, que muchas veces son discriminados y violentados desde los preceptos de la cultura patriarcal y heteronormativa.

2.2.3. Equilibrio entre la emergencia de temas de los usuarios y las propuestas de los coordinadores

El equilibrio entre la demanda de temas y la planificación de los coordinadores fue un indicador muy bien valorado. En la mayoría de los grupos se combinaron sesiones de temática libre y sesiones con temas propuestos por los coordinadores. Esta agenda de trabajo se realizó a partir de tres fuentes esenciales: levantamiento de las problemáticas de los usuarios de forma explícita, lectura de la dinámica del grupo y lectura de la situación de la pandemia en el país.

Las coordinaciones mostraron flexibilidad en el diseño de las sesiones, donde se consideraron las necesidades expresadas por los usuarios y los contenidos importantes para abordar, según las lecturas que se le hicieron al grupo. Durante la primera etapa fueron muy demandados los temas vinculados al manejo de estados emocionales desagradables. Luego fueron bastante comunes entre los grupos sesiones dedicadas a la resiliencia, el autocuidado, la responsabilidad personal y colectiva, los pensamientos positivos y la inteligencia emocional, entre otros. Estas temáticas fueron valoradas positivamente: “los consejos sobre el sueño fueron muy importantes para mí”; “yo he comenzado con los ejercicios de relajación, son muy buenos...”.

Se reconoce la utilidad y aplicabilidad de las temáticas abordadas en el contexto de la COVID-19, aunque la mayor parte de los miembros asegura que son útiles además como aprendizajes para la vida cotidiana. Se agradecen las sesiones que han abordado directamente las temáticas propuestas por ellos, pero también las otras cuyas herramientas son complementarias y fueron incorporadas a partir de la valoración de los coordinadores: “En todas las sesiones he aprendido algo nuevo para mejorar mi situación actual”; “Los temas abordados han sido de gran utilidad para afrontar mejor la etapa actual”; “Me parece muy bien el grupo, poder apoyarnos en personas que sin dudas son las mejores, poder no solo problematizar lo que pasa sino tener ayuda en búsqueda de una solución, en mi opinión es súper importante en los momentos actuales”; “Pues ha sido genial el encuentro, muchas gracias por las recomendaciones y los puntos de vista”; “Los análisis de ustedes son maravillosos y la explicación clara. Muy bien organizadas las sesiones”.

2.2.4. Utilidad de las recomendaciones

La utilidad de las recomendaciones tuvo una valoración muy positiva. Al cierre de cada sesión los miembros reconocían la utilidad de los temas y ofrecían evidencias sobre su puesta en práctica: “Los consejos que nos dan son de mucha utilidad”; “He puesto en práctica los ejercicios de respiración y se los recomiendo a todos porque son muy útiles”; “Todo lo que nos han aportado nos ha ayudado mucho, muchas gracias”; “Bueno le contaré que puse en práctica su indicación y está funcionando, también trato

de que vean la TV, hacemos ejercicios, algún recital y así”; “También me siento más tranquila porque he puesto en práctica los ejercicios de respiración que he visto aquí en las charlas”; “Yo voy poco a poco, a veces solo leo porque es algo tarde para mí por la diferencia de hora, pero siempre me ayudan mucho estas sesiones”.

Las devoluciones durante las sesiones son de utilidad y aplicación práctica en futuras recomendaciones devenidas del trabajo grupal. Muchos equipos de coordinación propusieron de manera sistemática la construcción conjunta de las recomendaciones, lo cual fue posible dada la estabilidad y nivel de desarrollo del grupo. “Gracias a este grupo, me ayudó mucho [...], gracias por sus consejos para ayudar a mi mamá, me han hecho ver la enfermedad de otra manera [...] y poder poner en práctica lo que me han dicho día a día con ella”.

La eficiencia del servicio incluye otros indicadores que solo fueron evaluados desde la óptica de los prestadores. La experiencia profesional y relación con el servicio brindado arrojó que el 82,2 % de los prestadores había tenido experiencia profesional previa con el servicio de orientador y solo el 13,5 % con el servicio brindado vía WhatsApp para experiencias profesionales. Al respecto el 56 % expresó que tuvo varias dificultades en la aplicación de los principios de la orientación psicológica cara a cara a la orientación psicológica a distancia, mientras el 42 % aseveró que no supuso ninguna dificultad y solo el 2 % refirió muchas dificultades. Desde las coordinaciones se afirmó: “la práctica clínica y la orientación psicológica, así como el trabajo con grupos realizado anteriormente facilitaron nuestro desempeño adecuado como prestadoras de este servicio, aun cuando tuvimos que afrontar retos y disímiles interrogantes”; “Algunos de los aspectos más complejos fueron prescindir del lenguaje extra verbal y toda la información que este refleja, la constante fluctuación en el grupo con la entrada de nuevos miembros y la salida de otros, realizar lecturas de necesidades y problemáticas desde los diálogos escritos y atender las diferentes y diversas demandas en un grupo con una gran cantidad de miembros”; “Las dificultades van encaminadas a lo novedoso de este trabajo a través de las redes sociales y a las diferencias con las formas habituales y tradicionales de brindar orientación psicológica, donde la observación constituye una herramienta fundamental que en este contexto no es posible”.

El 98,1 % de los prestadores aseveró que la dinámica de trabajo entre los miembros de su equipo de coordinación ha sido favorecedora para el cumplimiento de la tarea. En esa dinámica el 92 % de los orientadores consideró que la distribución de los roles y tareas de la coordinación resultó ser certera para el cumplimiento de la tarea. “Fue esencial la positiva y favorecedora dinámica de trabajo entre las coordinadoras”; “Luego de la primera sesión y a partir de los aprendizajes que emanaron de la misma se comenzaron a distribuir los roles en cada espacio de trabajo en aras de ganar en organización y calidad”; “El funcionamiento del *chat* de coordinación en paralelo mientras se realizaban las sesiones fue esencial y mostró una vez más la capacidad de conciliar, complementar y organizar contenidos [y] criterios en aras de fortalecer el trabajo”; “nos fue efectivo un sistema de rotación de las responsabilidades, fundamentalmente el diseño de las sesiones y la selección de materiales, la coordinación y co-coordinación, así como la redacción de los reportes”.

Se emplearon como recursos y medios imágenes, infografías, *collages* con fotos: “Las ventajas de los recursos visuales, la frescura y claridad de muchas imágenes y las síntesis apreciadas de forma ingeniosa y creativa en las infografías”; “la utilización de ejercicios adaptados o creados por la coordinación, empleados en los diferentes momentos de las sesiones (caldeamiento, desarrollo, cierre, tarea post sesión) y con propósitos muy particulares y diversos”; “Los ejercicios se recibieron con agrado y disposición y contaron con una gran participación”. Se compartieron ejercicios de relajación a través de la respiración y entrenamiento autógeno de Shultz, documentos de percepción social de riesgo, artículos de diferentes temáticas vinculadas con psicología y la COVID-19, exploración de los estados emocionales en niños a través del juego de roles, entre otras muchas temáticas. Igualmente se emplearon también videos, audios y *links* de páginas (Facebook, *Cubadebate* y YouTube). El 83,0 % de los prestadores considera que su

uso durante las sesiones resultó muy útil, el 13,2 % cree que fue bastante útil y el 3,8 % piensa que fue más o menos útil. En el 22,6 % de los casos se reporta que la producción de algunos materiales no tuvo participación de varios usuarios o esta fue muy poca, 30,2 % en ocasiones y 47,2 % entre bastante y mucha.

La subdimensión del aprovechamiento de herramientas y recursos para garantizar la calidad del servicio explora las acciones de supervisión realizadas al interior del grupo de orientadores. El 98,1 % de los prestadores identifica acciones de supervisión realizadas en el equipo de coordinación en el cual ha participado. En todos los casos se señalan acciones de supervisión realizadas de manera horizontal al interno del propio equipo de coordinación y el 43,4 % lo hace identificando algún agente externo. Al respecto los orientadores comentan: “De gran utilidad para el servicio brindado fueron también las supervisiones efectuadas, tanto las que incluyen algún agente externo como aquellas realizadas de manera horizontal al interno del equipo de coordinación”; “La supervisión permitió intercambiar y aclarar dudas e inquietudes, así como diseñar y planificar el trabajo a realizar”; “En esos espacios se abordaron aspectos relacionados tanto con el psicogrupo como con los casos atendidos de manera individual”.

La supervisión efectuada horizontalmente se realizó de forma frecuente y sistemática en los *chats* de coordinadores de Jóvenes, LGTBIQ+ y Familia y migraciones, lo que reportó gran valor para los resultados obtenidos. Esta práctica tributó además de manera esencial al bienestar psicológico de los prestadores, como personas que afrontaban la situación de la COVID- 19 y como profesionales en rol de orientadores y coordinadores de grupos.

2.3. Eficacia

La eficacia del servicio fue evaluada de un modo satisfactorio tanto por usuarios (m=4,33; SD=0,84) como por prestadores (m=4,45; SD=0,40) y hubo una visión semejante en ambas submuestras. En la Tabla 2 se muestran los resultados de las subdimensiones de análisis.

Tabla 2. Subdimensiones de la eficacia desde la visión de usuarios y prestadores

Indicadores	Usuarios		Prestadores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Cumplimiento del propósito del servicio.	4,45	0,89	4,58	0,47
Cambio en los usuarios.	4,30	0,90	3,90	0,77
Cambio del grupo, acciones de transformación identificadas.	4,21	0,96	4,46	0,64
Valoración de la calidad del servicio.	4,51	0,75	4,45	0,43

2.3.1. Cumplimiento del propósito del servicio

El servicio cumplió con el propósito trazado, pues los usuarios refieren haber logrado la canalización de síntomas ante el estrés por la situación de la pandemia. Esto se hizo muy fuerte en el primer mes del servicio debido al temor por el contagio o muerte propia, de familiares o amigos, la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y los cambios bruscos en la rutina personal y familiar que ocasionó el asilamiento físico. Sin embargo, con el transcurso de las sesiones, a partir de los recursos y medios

educativos empleados, los síntomas ansiosos, depresivos, de tensión, las fobias e incluso los ataques de pánico fueron disminuyendo. Una participante comenta: “Antes de comenzar en el psicogrupo de WhatsApp me sentía fatal, empecé con un grado de desesperación que aquello no tenía nombre en la historia. Mi cabeza, mis ideas y mi cuerpo estaban desalineados totalmente. La ansiedad estaba empezando a invadir mi vida, tenía mil pensamientos encontrados, preguntas sin respuestas y mucha tristeza en mi vida... y cuando pensé que mi vida se apagaba me apareció este maravilloso psicogrupo y entonces solamente fue ahí donde mi vida comenzó a recobrar el sentido y el aliento y las explicaciones de las psicólogas acerca de cómo combatir esta dura situación por la que pasé”.

Existió apertura a la comunicación de problemas personales. Estos abarcaron desde eventos paranormativos hasta situaciones de cotidianidad, vinculados o no con la COVID-19. El grupo se convirtió en un espacio de acompañamiento para el duelo por muerte de un familiar: “Hoy quería decirles que mi familia y yo estamos viviendo un luto tremendo. Mi excuñado y padre de dos de mis sobrinas falleció repentinamente por un infarto y una de ellas está bloqueada fuera de Cuba sin poder regresar al menos a abrazar a su hermana”. También lo fue de la organización de la rutina en el hogar y la celebración de fechas significativas: “Hoy estoy triste, mi hija cumple el próximo mes, y por la situación que vivimos es probable que no pueda celebrarle el cumpleaños, mi hija no vive conmigo, pero siempre voy a verla todas las semanas, llevo días sin verla, es duro eso, y pensar que no puedo verla el día de su cumpleaños. Es deprimente”. Otros temas compartidos fueron la preocupación por nuevas condiciones de salud y el reto del teletrabajo: “Yo incluso tengo trabajo que hacer de mi desempeño laboral diario, y tampoco logro concentrarme en ello, a pesar de que me gusta muchísimo”, entre otros. De manera general se observa que una gran cantidad de usuarios encontraron en el grupo un espacio donde depositar problemáticas personales, así como compartir experiencias durante el transcurso del asilamiento sanitario (ya fuera desde su hogar o desde centros de trabajo).

También se reconoció en el servicio la posibilidad de favorecer la autonomía y creatividad para encontrar soluciones. Fundamentalmente los sujetos refieren que los temas tratados les han permitido resignificar la situación, emplear de forma creativa sus potencialidades para resolver dificultades y buscar soluciones de forma más optimista, confiando en el valor de los propios recursos psicológicos. En muchas ocasiones los participantes contribuyeron a las recomendaciones y compartieron recursos propios utilizados en experiencias previas generadoras de estrés, rituales cotidianos, prácticas saludables y de autocuidado. Otras aportaciones a la dinámica fueron: poemas de su autoría, dibujos, imágenes, recursos para movilizar el debate, fotos, reflexiones, entre otros.

A través de las sesiones se observó movimiento, fundamentalmente en los miembros más estables, de la dependencia a la independencia en la búsqueda de las soluciones. El grupo se convirtió en un medio propicio para la reflexión individual y grupal, transitando gradualmente hacia la autonomía y creatividad para encontrar soluciones. Emergieron alternativas de rutinas diarias, de formas de organización del tiempo, reconocimiento de estrategias para lidiar con las incertidumbres de la situación, posibilidades de redimensión y resignificación de los factores estresores o causantes del malestar y modos *sui generis* y particulares del manejo de los estados emocionales negativos devenidos de las condiciones de pandemia. “Cultivar plantas en los balcones, patios, al interior de la casa. Eso relaja y produce satisfacción cuando las vemos crecer y aportar el verde a nuestra decoración. A veces flores y hasta condimentos a nuestra cocina”; “Nos recordamos que esta situación es temporal. Y tratamos de tener una rutina variada de tareas que nos hagan sentir activos. Es importante darse pequeños placeres que estén accesibles. Recordar lo que nos hace bien y hace mucho que no experimentamos”.

Se atendieron alrededor de 42 personas semanalmente por atención individualizada y seguimiento por parte de las coordinaciones. Los sujetos solicitaban el servicio durante la sesión o directamente a la orientadora por privado. Se diagnosticaba el tema a trabajar para, de ser necesario, ser derivado a otra de las especialistas con mayor experticia en la temática. Algunos de los usuarios que solicitaron atención

individualizada eran activos participantes de la dinámica grupal, mientras que otros prefirieron esta como vía exclusiva para la atención de su problemática.

2.3.2. Cambio en los usuarios

Los indicadores de cambio individual y acciones de transformación fueron evaluados de forma positiva. Esta valoración se complementa con la percepción de transformaciones en los comportamientos de los usuarios expresadas por su independencia a partir de recursos brindados en el grupo. A través de sus discursos, reflexiones, devolución de los ejercicios propuestos e intercambios se puede constatar la apropiación activa de las recomendaciones brindadas.

Lo aprendido permitió un mayor control de las emociones, mejorar el orden de su vida cotidiana, adaptar sus horarios de vida a las nuevas condiciones y mejorar la convivencia familiar: “lograr un buen sueño sin ayuda de los fármacos es otro consejo que tomé de aquí, y después que lo puse en práctica estoy mucho mejor”; “Un poco menos ansiosa con respecto a la inversión de los horarios gracias a los consejos ofrecidos y las experiencias compartidas”; “Me ayudan mucho los consejos, ahora planteo la técnica de respirar para relajarme y la verdad es que me ayuda mucho. Yo me planifiqué a partir del último encuentro, ya vi algunas teleclases y todo”; “La verdad participo poco porque los megas no me dejan y me da un poco de pena también. Pero luego leo cada uno de los mensajes y realmente desde el principio me ha ayudado muchísimo y me siento incluso más segura para las pruebas de ingreso y todo gracias a este grupo”.

Los usuarios reconocen estar realizando acciones concretas para contribuir con los demás desde lo que cada uno puede hacer en casa. Por ejemplo, multiplicar estas orientaciones por otras vías como el teléfono fijo, ayudar a otros a partir de lo aprendido y compartir los recursos brindados en el grupo: “decidí ayudar con más fuerza a todos los que podía, porque para mí no es tan complejo, pero para muchas personas sí lo es. En el grupo ese día tuve una experiencia que me hizo sentir muy mal, me di cuenta que a mi alrededor había personas con más problemas que yo y transformé eso en más deseos de ayudar”; “Lo que hago es apoyar a mis amigos a través del teléfono fijo”; “De aquí tomaré experiencias para compartir con mi comunidad de PVV [personas viviendo con VIH]”; “Yo estoy encantada con los ejercicios [...] y me han resultado súper efectivos, los he compartido con amistades y familiares y me lo han agradecido también”; “Yo quería aprovechar y comentar que compartí con mi esposo todos los consejos que me dieron”.

2.3.3. Cambio del grupo y acciones de transformación identificadas

La modalidad de trabajo grupal se percibió como positiva para la búsqueda de soluciones grupales a problemas individuales de los usuarios. Facilitar el intercambio entre los miembros sobre sus opiniones y también herramientas personales para la resolución de problemáticas que pudieran ser compartidas es uno de los principales valores reconocidos al servicio: “Entre todos los que estamos acá podremos aportar nuestro granito de arena para ayudarnos entre todos”; “Por eso es bueno, porque todos aprendemos de todos”; “En el grupo aprendí muy rápido que cualquier idea, sentimiento, comentario (incluidos los gráficos) son respetados, escuchados”; “He aprendido con el grupo, mientras los leo, que las cosas hay que decirlas para que no revienten dentro nuestro”; “Este espacio es fabuloso, es un canal para ayudar, para conocer y relacionarse con otras personas con situaciones similares o no”.

Los miembros del grupo aportaron como prestadores de servicio, a partir del intercambio de sus propias experiencias. La característica de que sea un grupo y no atención privada posibilita el intercambio e identificación. En ocasiones hay miembros que están pasivos (rol de lectores) y al visualizar alguna situación similar a la suya se integran de una manera más protagónica a la dinámica: “Siento que estando

en estos grupos no estamos solos en este momento tan particular, tenemos amigos, compañeros y grandes profesionales que nos apoyan y nos ayudan”.

El análisis cualitativo de los contenidos emergidos en las sesiones muestra que la presencia de otros funciona como reforzador positivo de aquellas conductas que favorecen su bienestar emocional y además como referente cercano que permite contextualizar las preocupaciones, pero también las posibles soluciones. El grupo ofrece motivación para esforzarse por realizar pequeñas acciones de transformación que luego son compartidas y celebradas por el resto de los miembros.

No obstante, hubo valoraciones diversas en este aspecto. Existen varias cuestiones que impactan en ello, en gran medida la naturaleza abierta de los grupos, con ciclos de vida renovados de forma constante y sistemática. Siempre había una mayoría pasiva que o bien estaba en línea o accedía a los contenidos posteriormente, por lo que el servicio tiene un entrecruzamiento entre lo individual-grupal y masivo. De este modo, por lograr el desarrollo grupal y más, la transformación como grupo es extremadamente compleja. Además, al igual que sucede con el aspecto individual, en ocasiones esperan o entienden por transformaciones grandes cambios o saltos en el funcionamiento del espacio grupal y la forma de pensar de sus miembros, y no aprecian la evolución y modificaciones graduales que suceden.

2.3.4. Valoración de la calidad del servicio

La valoración sobre la calidad del servicio obtuvo resultados elevados. Fue muy bien evaluado el grado en que el servicio produce mejora en el estado de los usuarios en la dimensión emocional desde la orientación grupal e individual: “Los cambios que he identificado están relacionados con el manejo de la ansiedad y los estados emocionales negativos, en la planificación del tiempo y cómo mejorar las relaciones de pareja”; “He podido aplicar muchos de los *tips* compartidos para aprovechar el tiempo en el trabajo desde casa, para manejar emociones negativas, potenciar mi creatividad, entre otros”; “Muchas gracias por todo lo que aportan al bienestar emocional. Están escribiendo una página importante en la historia de la psicología de nuestro país”; “ya puedo comunicarme con mi hija –aunque está lejos–, sin llorar”; “las experiencias compartidas me han servido para sentirme más fuerte cuando a veces flaqueaba mi ánimo”; “me siento mucho mejor, no me han dado más ataques de ansiedad”; “para mí ha sido un descanso de mi angustia personal y la aflicción por la salud de la humanidad”.

En la dimensión comportamental también se ha identificado una mejora en el estado de los usuarios, especialmente en aquellas acciones relacionadas con el autocuidado, la organización del tiempo y la convivencia familiar, así como los vínculos con familia residente en otros países: “tenemos que cuidar nuestros pensamientos y elevar nuestra autoestima”; “este grupo de ayuda permitió que mejorara la relación con una de mis hijas que estaba muy deteriorada y ahora, aunque ella vive lejos, la siento cerca”. Estos cambios se expresaron de manera reiterada en la retroalimentación realizada por los miembros durante las sesiones. Se manifestaron en la desaparición de síntomas, en la mejoría de los hábitos de sueño y alimenticio, el reajuste de las rutinas cotidianas, etc. El grupo Adultos vs COVID-19 tuvo un caso representativo con un trastorno de ansiedad (fagofobia), cuya evolución fue un indicador de desarrollo para el grupo, que se ilustra en esta muestra cronológica de sus intervenciones durante las sesiones: “Producto del encierro hace ya más de 10 días que empecé a tener problemas con la comida, me da miedo comer por temor a ahogarme, cuando como siento un ahogamiento terrible” (sesiones iniciales); “Bueno en mi caso ando bien por estos días, mejorando cada día que pasa” (sesiones intermedias); “Ya lo que nos queda depende de nosotros, tenemos que aprender a ser independientes [...] aprender a crear nuestras metas y a sonreír que estamos vivas” (sesiones finales).

Se recalcó en cada una de las sesiones que la transformación es un proceso que se realiza a través de pequeñas acciones, acciones que se efectúan poco a poco. Los resultados más claros con relación a este

indicador están justamente en el análisis cualitativo de las evidencias de transformación que fueron presentadas por los propios sujetos: “Agradezco ese trabajo de la coordinación, vamos a poner en práctica muchas de esas actividades. Una idea encomiable”; “Todos tenemos miedos, incertidumbres, angustias. Cada uno puede analizar la mejor manera de afrontarlo. Pero un consejo oportuno que enfoque la situación desde otro ángulo es muy provechoso. Gracias a los profesores de este grupo que tan inteligentemente actúan”.

La permanencia del servicio luego de la mejora de la situación epidemiológica constituye la principal recomendación emitida, mostrando el interés de los miembros por continuar el trabajo: “Quisiera que los encuentros se mantuvieran, aunque termine la situación epidemiológica”; “Me ha gustado y seguiré participando para mejorar cada día”; “Desearía poder seguir participando en estos espacios de debate”; “En mi caso personal, siento la comprensión por el cierre del grupo, lo entiendo como la clausura de un episodio que gracias a Uds. supimos superar y la apertura a otro momento que construiremos a partir de entonces, me quedo con la satisfacción de saber que están ahí y que podemos recurrir a Uds. en caso de necesidad”.

El grupo se erigió como un espacio de acompañamiento y apoyo psicológico, caracterizado por un clima propicio para la autorreflexión y reflexión en torno a temáticas medulares para sus miembros durante el período de la pandemia. Muchos grupos decidieron tener una sesión de pos-cierre en el mes de septiembre, pues se trabajó intensamente en un proceso de cierre, especialmente en la anticipación de los contenidos de las diferentes etapas de la recuperación. Gracias a esta anticipación existió una alta correspondencia entre contenidos de las sesiones y necesidades de los usuarios durante todo el proceso. Se realizó un diagnóstico inicial de las demandas y necesidades de los usuarios, lo que permitió planificar los temas de las sesiones tomando en consideración las características de la crisis sanitaria en nuestro contexto, así como las características de cada grupo o temática.

La satisfacción positiva expresada en las sesiones se traduce esencialmente en devoluciones de un servicio que se caracterizó por la accesibilidad del equipo de la coordinación a los miembros del grupo, comprensión de las necesidades y demandas de los usuarios y sensibilidad con las particularidades y temáticas abordadas en el grupo: “Este grupo me ha permitido aceptar mejor el aislamiento, reducir la ansiedad y prepararme para el futuro a corto y más largo plazo. Considerar, incluso postergar mi jubilación, que antes pensaba hacer con más prontitud. Muchas gracias a todos”; “Cuántas cosas nos ha enseñado esta pandemia hasta a los viejos. [...] este grupo ha ayudado a sobrellevar. Inteligencia social percibo en este grupo, creatividad”; “Quiero agradecerle la ayuda que nos han brindado en estos difíciles días, gracias por haberme hecho sentir acompañada”.

Las imágenes y textos compartidos desde la coordinación o por los usuarios fueron un apoyo para la orientación y quedaron como material para ser consultado por los usuarios en momentos posteriores: “Me guío por los *tips* y las fotos que suben, muy útil y efectivo todo”; “He aprovechado en estos espacios el intercambio, los materiales compartidos y la oportunidad de expresar mis emociones en cada momento”; “Realmente lo que más disfruto de cada sesión son los *tips* a modo de conclusión. Me es muy provechoso cada consejo emitido por ustedes”. Este fue un elemento esencial en la característica de este trabajo de comunicación y orientación masiva. Estos materiales eran consultados nuevamente, pero también replicados.

La satisfacción con el servicio fue elevada porque se comprobó la utilidad que había tenido el mismo para el afrontamiento a la crisis generada por la COVID-19, tanto en la dimensión emocional como comportamental. Se evidenció de manera sistemática, a través de la retroalimentación brindada por los usuarios tanto en las sesiones como por privado en el caso de los que solicitaron ayuda individualizada. También ocurrió en las sesiones de cierre, donde se expresó el agradecimiento por los aprendizajes producidos en el tiempo en que funcionó cada *chat*, que pueden ser llevados también a otros espacios.

En la sesión de cierre personas que pertenecían al grupo y que se mantuvieron pasivas leyendo durante las sesiones expresaron la utilidad del grupo para su mejoramiento individual: “aunque no he sido muy activa siempre he estado atenta, aprendiendo, y me siento emocionada por los esfuerzos que se han hecho por combatir la enfermedad y ayudarnos en estos duros días”; “si he logrado estar toda esta semana trabajando es gracias al grupo, a profesionales y a quienes como yo necesitaron de sus consejos, su guía”; “Yo estoy agradecida de poder compartir este espacio; personalmente, me ayuda a centrarme concretamente en qué hacer y en qué aprovechar este tiempo a partir de los cambios que van ocurriendo en los escenarios en los que me desempeño”; “Este espacio nos brinda una oportunidad de conectarnos con lo que sí queremos [...] enfoquémonos juntos para avanzar en los cambios que queremos en nuestras vidas”.

2.4. Sostenibilidad

La sostenibilidad del servicio se refiere a las condiciones creadas para que sus propósitos y resultados puedan permanecer en el tiempo. Nos permite conocer si el servicio cumple con las condiciones para replicar la experiencia en períodos posteriores ante otra emergencia, o para ser utilizada como una nueva modalidad de servicio sin contingencias, y por otras instituciones.

Es importante resaltar que el financiamiento principal estuvo a cargo de los propios orientadores; además de algunas contribuciones recibidas de personas naturales, la Sociedad Cubana de Psicología y del proyecto internacional de la Sección de Psicodrama financiado por la organización Médico Internacional Suiza. Este es un tema a considerar por el valioso aporte realizado por los orientadores para mantener el servicio y la necesidad de mayor apoyo institucional.

En las condiciones para replicar la experiencia se analizan dos variables: tener un proyecto del servicio que argumente teórica y metodológicamente la propuesta, y la evaluación del servicio para demostrar validez y consolidación del mismo. Se notifica que existen los documentos que avalan la propuesta realizada en materiales y textos escritos, así como artículos científicos elaborados durante esta etapa, de orden teórico, metodológico y técnico, así como las principales problemáticas identificadas y un conjunto de recomendaciones para contribuir con otros profesionales de la psicología, decisores y medios de comunicación social (Colectivo de autores, 2020).

El 94,3 % de los prestadores considera haber podido entrenarse en el rol de orientador y de coordinador de grupo de orientación psicológica a distancia, a través de los grupos de WhatsApp. Al respecto comentan: “Esta modalidad de atención constituyó un reto al ser una primera experiencia en brindar orientación psicológica no presencial, donde ha cobrado mayor relevancia el encuadre, las etapas del proceso, los recursos psicológicos empleados, el desarrollo de habilidades como orientadores y coordinadores y la ética del grupo de coordinación”.

De acuerdo con la valoración realizada por los prestadores, el servicio puede afirmar su sostenibilidad dada su pertinencia, utilidad, calidad de los servicios prestados, la posibilidad que ha brindado de entrenamiento como orientador y coordinador de grupo a los miembros del equipo de prestadores, de igual forma si se valoran las evaluaciones cualitativas realizadas por los usuarios en los diferentes momentos que se le solicitaron y en sus expresiones espontáneas durante las diferentes sesiones de trabajo. Se entiende que este tipo de trabajo de orientación psicológica a distancia puede permanecer en el tiempo y replicarse no solo ante un momento de emergencia o desastre, sino en la práctica habitual. Esto es posible siempre que se cuente con los recursos humanos y de acceso a recursos tecnológicos (dispositivos móviles y acceso a Internet) necesarios para asumir una demanda mayor a la que se reporta esta experiencia, lo cual puede derivarse de una buena estrategia de divulgación del servicio.

Es importante tomar en consideración que la disponibilidad de los recursos profesionales, así como la formación y entrenamiento de los estudiantes y jóvenes psicólogos contribuye a la sostenibilidad y replicabilidad de este tipo de servicio, con la calidad requerida y la validez que avalan los resultados exitosos obtenidos. La sostenibilidad del servicio se justifica también a partir de los resultados encontrados en la valoración de pertinencia, eficacia y eficiencia efectuada tanto por usuarios como por los prestadores de servicio.

CONCLUSIONES

El servicio mostró una elevada pertinencia, eficiencia y eficacia, tanto desde la perspectiva de los usuarios como de los prestadores. Desde los análisis realizados se pueden definir las siguientes fortalezas y debilidades del servicio ofrecido.

Fortalezas

1. La plataforma constituye una fortaleza dado el acceso económico y masivo de WhatsApp para aquellas personas con acceso a la red de datos.
2. Permite ofrecer un servicio de orientación psicológica a un mayor número de usuarios que comparten una misma problemática y sin importancia de la localización geográfica, con diversidad de características sociodemográficas.
3. Logra mayor alcance de usuarios que en servicios de orientación psicológica tradicional.
4. Fue posible atender tanto las demandas explícitas de los miembros del grupo, como las que la coordinación consideró implícitas o esenciales para la situación de emergencia.
5. Fue útil compartir herramientas en diferentes formatos como apoyo durante o al concluir la sesión.
6. Las intervenciones de los participantes son visibles para todos dentro del grupo en cualquier momento y permanece como un registro histórico al cual es posible remitirse.
7. Lo anterior brinda la cualidad de orientación “semi-masiva”, pues acceden usuarios que no estuvieron conectados durante la sesión, y permite que los usuarios repliquen mensajes, recursos, entre otros materiales.
8. El grupo permanece abierto, receptivo ante cualquier persona que desee participar y que acceda a través del *link* que es fácilmente compartido por las redes sociales, correos electrónicos, entre otras vías.
9. La diversidad de personas constituyó un recurso de trabajo.
10. Es una forma de viabilizar el acceso a un servicio de salud de alta pertinencia en situaciones de emergencia.
11. El trabajo grupal potenció el recurso de los usuarios como prestadores de orientación.
12. Brinda la posibilidad de obtener información sobre la dinámica del grupo, como el número de usuarios en línea, usuarios escribiendo.
13. La sistematicidad y organización con que trabajaron el equipo de coordinación y el grupo de orientadores, a partir de las indicaciones ofrecidas y el intercambio de experiencias.
14. La coordinación cuenta con la posibilidad de obtener las expresiones de los miembros en texto, para construir una relatoría de las sesiones.

15. La utilización del propio grupo como recurso para trabajar las problemáticas individuales. Resultó una fortaleza la atención individual como modalidad pues la interacción entre los miembros le permite contrastar sus realidades e intercambiar recomendaciones sobre la base de experiencias personales.
16. Los aprendizajes y el dominio técnico progresivo de la plataforma utilizada para la orientación hizo posible explotar todos sus beneficios en favor de cumplir con los objetivos del trabajo, así como conocer las dificultades y riesgos que puede presentar.
17. En los grupos en los que fue pertinente se compuso un equipo de coordinación interdisciplinar, que permitió asumir demandas de diversa índole y ofrecer una respuesta a los sujetos desde una mirada más completa e integradora.
18. El diseño de las sesiones facilitó el intercambio entre los miembros, la expresión de sus emociones y preocupaciones, la reflexión personal y grupal sobre temáticas importantes y la incorporación de nuevas herramientas ofrecidas por los moderadores o el propio grupo.

Debilidades

1. El acceso al servicio depende de contar con un teléfono celular inteligente y tener conexión a Internet con datos móviles.
2. Fluctuaciones en la conectividad, asociada a la velocidad de la conexión y la itinerancia del servicio entre 2G, 3G y 4G.
3. Superposición de mensajes vinculados con la inestabilidad en el servicio, produciendo confusiones en la comprensión de la información transmitida.
4. Al ser un grupo abierto, se observa una inestabilidad en este sentido, exige de la coordinación un trabajo de actualización al grupo, con resúmenes de lo ocurrido y/o el abordaje de temas que han sido tratados antes.
5. La modalidad a distancia limita la lectura de roles y expresiones emocionales conectadas a los contenidos de la orientación trabajados en los grupos, a pesar de que se utilizan *emojis* y *stickers* como complemento al texto escrito. En nuestra experiencia el carácter no presencial del servicio entorpece la identificación de las causas de algunos fenómenos grupales evidentes en la dinámica de los grupos, como la resistencia a la tarea expresada en la baja o nula participación y los silencios.
6. Por las características de la plataforma elegida para la orientación psicológica constatamos limitaciones en el alcance del servicio a las personas mayores, relacionado tanto con el acceso como manejo de las nuevas tecnologías.
7. A pesar de diseñar estrategias para que el consumo de datos fuera el mínimo y así sostener el servicio de orientación, se hizo notar la necesidad de recibir financiamiento económico constante que respaldara el acceso a la plataforma de trabajo y minimizara los gastos personales por parte del equipo de coordinación.

Recomendaciones derivadas de estos análisis

1. En poblaciones o temáticas muy específicas es preciso una estrategia de promoción del servicio dentro de la comunidad, meta para alcanzar mayor número de miembros y participaciones activas más variadas.
2. Al demostrar que el servicio es viable es posible su implementación en otros contextos, situaciones o

demandas.

3. Para su sostenibilidad es recomendable apoyo financiero e institucional.
4. Además del empleo de materiales e infografías de otros contextos, es recomendable la elaboración de materiales propios o establecer alianzas para su diseño. Esto garantiza el ajuste contextual y de contenido.
5. Divulgar los materiales elaborados y los resultados de esta experiencia, de modo que sirvan como referentes para la orientación psicológica a distancia a través de la plataforma WhatsApp en el contexto cubano específicamente.
6. Sistematizar las acciones de supervisión horizontal y externa, como parte esencial del servicio asistencial.
7. Contar con un banco de especialistas que puedan cooperar con las coordinaciones en función de demandas de atención individual.
8. Los resultados del trabajo de orientación en los grupos pueden socializarse a través de materiales que se divulguen a profesionales y medios de comunicación.
9. Es necesario continuar la formación de habilidades en el trabajo con grupos grandes en el espacio virtual.
10. Mantener coherencia entre los aspectos de la identidad del grupo que se utilizan para la divulgación del servicio: el ícono (imagen), asunto del *chat* (nombre) y descripción (objetivos).
11. Continuar ajustando a la modalidad virtual otros recursos y técnicas dinámicas para favorecer los aprendizajes y el trabajo grupal.
12. Diversificar los recursos empleados en correspondencia con un enfoque multicultural y en atención a posibles diferencias de nivel educacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abney, P. & Maddux, C. (2004). Counseling and Technology: Some Thoughts about Controversy. *Journal of Technology in Human Services*, 22(3), pp. 1-24.
- American Psychological Association. (2013). Telepsychology Guidelines for Psychologists. Guidelines for the Practice of Telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), pp. 791-800.
- Barak, A.; Klein, B. & Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), pp. 4-17.
- Borrelli, B. & Ritterband, L. M. (2015). Special Issue on eHealth and mHealth: Challenges and Future Directions for Assessment, Treatment and Dissemination. *Health Psychology*, 34(Supl.), pp. 1205-1208.
- Clavijo, C. y Jasso, D. (2018). Las redes sociales, sus efectos psicológicos. Consecuencia en la salud mental. *Alternativas Cubanas en Psicología*, 6(18), pp. 100-110.
- Colectivo de autores. (2020). Orientación psicológica en grupos de Whatsapp. *Integración Académica en Psicología*, 8(23), pp. 22-44.
- Cubadebate. (23 septiembre 2020). Cuba reporta 48 nuevos casos de COVID-19, un fallecido y 76 altas médicas (+ Video). Recuperado de <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/09/23/cuba-reporta-48-nuevos-casos-de-covid-19-un-fallecido-y-76-altas-medicas-video/>
- De la Torre, M. y Cebrían, R. P. (2018). *Guía para la intervención telepsicológica*. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Izquierdo, L. (2020). Cuba contra la COVID-19: la psicología y su contribución en el enfrentamiento a la pandemia. Recuperado de <http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/05/08/cuba-contra-la-covid-19-la-psicologia-y-su-contribucion-en-el-enfrentamiento-a-la-pandemia>

Olivella López, G.; Cudris Torres, L. y Medina Pulido, P. L. (2020). La telepsicología: una perspectiva teórica desde la psicología contemporánea. *Desbordes*, 11(1). Recuperado de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/desbordes/article/view/4078/4064>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Actualización de la estrategia frente a la COVID-19*. Recuperado de https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf

Notas

¹ El colectivo de profesionales que conforma los psicogrupos de WhatsApp está integrado por: Bárbara Zas (coordinadora); Jorge Enrique Torralbas (desarrollo técnico); Manuel Calviño (comunicación social); Ana Laura Escalona, Carolina Barber y Claudia María Caballero (relatorías de integración del trabajo de todos los grupos). Además, cada psicogrupo contó con su propio equipo de especialistas y profesionales:

Familia y migraciones: Claudia Cancio-Bello, Jany Bárcenas y Consuelo Martin.

Psico-orienta jóvenes I y II: Claudia Caballero, Naomy López, Jorge Enrique Torralbas, Fany Gesto, Patricia Batista, Arlety García y Ana Laura Escalona.

Personas mayores y cuidadores: Teresa Orosa, Mariela Rodríguez, Laura Sánchez, Marla Lavín, Ana Luisa Herreros, Jesús Menéndez y Paloma Henríquez, Carmen del Cristo y Elaine Hernández.

Personal de salud y servicios: Bárbara Zas, Teresa Lozano, Carolina Barber, Sandra Gener, Leonel González, María del Carmen Llantá, Cary Matilde Molina y Rosa Rivera.

Adultos vs COVID: Vivian Vera, Martha Valeria, Yissel Quintosa, Leyti Martínez y Adis López.

Diverso (LGTBIQ+): Daylin Piedra, Roxana Toledo, Lilian Burgos.

Psico-orienta universidad: Annia Almeyda, Solanch García, Arlety Pacheco, Tania García, Arlety García, Diana Otero.

Familia, infancia y adolescencia vs COVID: Sofía A. Sordo Berra, Emma Cuspineda Bravo, Virginia Franco Pedraza, María Elena Rodríguez, Gema Consuegra, Justo R. Fabelo, María del Carmen Rodríguez Reyes, Serguei Iglesias More, Patricia Herrera, Jorge Diaz, Teresa Moreno, Maritza Gonzalez.

Psico-orienta emprendedores: Jose Martinez, Rafael Betancourt y Daybel Pañellas.

Psico-orienta COVID-VIH: Yainerys Pérez, Sandra Gener, Leonel González y Elizabeth Benavides.