

Evaluación de la efectividad del Programa de Telesalud Mental de la Fundación Universitaria Católica del Norte¹

Evaluation of the effectiveness of the Mental Telehealth Program of Fundación Universitaria Católica del Norte

Yeison Felipe Gutiérrez Vélez*

Recibido: 14 de febrero del 2012

Aprobado: 10 de marzo del 2012

RESUMEN

Este artículo de investigación presenta los resultados de la investigación orientada a evaluar la efectividad del Programa de Telesalud Mental implementado por la Fundación Universitaria Católica del Norte, en el cual se desarrollan los procesos que propenden por el desarrollo psicoafectivo de estudiantes, docentes y personal administrativo. La estrategia de Telesalud Mental, enmarcada en el programa de asesorías psicológicas por medio del aplicativo “Consúltame”, ha sido la herramienta más útil para lograr la cobertura en salud mental de los usuarios de los servicios de bienestar universitario. Para identificar la efectividad del programa, se evaluaron los aspectos del cambio psicológico y otras características, como la cantidad de sesiones necesarias para lograr esta modificación y la cobertura del programa, a través de un método preexperimental en un grupo de personas que usaron el servicio durante el 2011. La evaluación logró establecer el cambio psicológico positivo y permitió identificar otras variables asociadas. Se determina que el programa es efectivo.

Palabras clave: asesoría psicológica, cambio psicológico, “Consúltame”, estado emocional, Telesalud Mental.

ABSTRACT

This paper presents the results of the research meaning to evaluate the effect of the Mental Telehealth program of the Universidad Católica del Norte, which develops processes to foster the psycho-affective development of students, teachers and staff. The Mental Telehealth strategy, within the psychological counseling program, has been the most useful tool to achieve mental health service coverage for users of the university welfare program. though the “Consúltame” (Consult me) application. In order to identify the effectiveness of the program we evaluated the aspects of psychological change and other characteristics as the amount of sessions needed to achieve this change and the coverage of the program. This was done through a pre-experimental method on a group of people who employed the service in 2011. The evaluation was able to establish positive psychological change and allowed to identify other associated variables. We have determined that the program is effective.

Keywords: psychological counseling, psychological change, “Consúltame” application, emotional state, Mental Telehealth.

Cómo citar este artículo: Gutiérrez Vélez, Y.F. Evaluación de la efectividad del Programa de Telesalud Mental de la Fundación Universitaria Católica del Norte. *Revista Pensando Psicología*, 8(15), 7-17.

1 Artículo de investigación derivado del proyecto de investigación “Evaluación de la efectividad de un programa de telesalud mental”, desarrollado en el 2011 en la Fundación Universitaria Católica del Norte por el grupo de investigación “Psicología e Intervenciones Online”.

* Psicólogo egresado de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín. Psicólogo de la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional de la Fundación Universitaria Católica del Norte, Medellín, Colombia. Maestrante en Psicología Clínica de la Universidad del Norte de Barranquilla. Facilitador virtual del Programa de Psicología de la Fundación Universitaria Católica del Norte. Correo electrónico: psicologofelipe@hotmail.com

Introducción

Este artículo contiene los objetivos del estudio adelantado para evaluar la efectividad del Programa de Telesalud Mental en la Fundación Universitaria Católica del Norte, y los resultados que se obtuvieron en el proceso de la aplicación de dicho Programa. Esta investigación se realizó con el objetivo de conocer la incidencia real que generan en los usuarios los procesos de asesoría psicológica a través del Programa de Telesalud Mental que promueve la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional de la Católica del Norte. Esta evaluación se llevó a cabo por medio de la utilización de un instrumento psicométrico que permitió identificar el grado de mejoría que lograba una persona cuando se finalizaba el proceso, en contraste con lo que se observaba al inicio de las asesorías psicológicas.

En el campo de la psicología en Colombia existen muy pocas fuentes bibliográficas con respecto a la telesalud mental, y mucho menos instituciones que determinen la realización de este proceso, lo cual le da mayor relevancia científica a este proceso de evaluación en el campo local.

Los contextos social y cultural solicitan la realización de técnicas que faciliten la identificación de los procesos de telesalud mental en campos educativos, en pastoral y bienestar institucional, o en otras áreas como la clínica, la salud y la comunitaria.

La población elegida para este proceso estuvo constituida por los usuarios directos del aplicativo “Consúltame” de la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional, por medio del estudio particular de cada caso, para luego identificar la generalidad de los casos.

La evaluación permitió observar el cambio psicológico positivo que obtuvieron los usuarios luego de aplicado el tratamiento, en este caso, asesorías psicológicas virtuales por medio del aplicativo “Consúltame”. Esta evaluación fue útil, ya que facilitó la identificación de aspectos importantes tanto para el desarrollo de programas relacionados en el contexto

educativo, como para la definición de efectos positivos en los usuarios.

Fundamentación teórica

En los últimos años, se ha producido una apuesta clara a la implantación de estudios y cursos a distancia en entornos virtuales de aprendizaje por parte de las instituciones educativas (Rodríguez Jiménez, 2009). En Colombia, el proceso de transformación de la educación tradicional a la educación mediada por las tecnologías de la información y la comunicación no se ha quedado atrás; hace algunos años vienen fortaleciéndose instituciones de educación superior que realizan su tarea en este medio.

La Fundación Universitaria Católica del Norte es pionera en educación virtual en Colombia y ha innovado la formación académica en el país. Este modelo de educación no presencial requiere las nuevas tecnologías para su desarrollo, y a medida que se van generando nuevas herramientas, va mejorando la calidad de la educación.

No obstante, el proceso académico no es el único que se modifica a causa de la educación virtual, sino que todas las actividades que confluyen en torno al acto educativo deben transformarse para responder a las nuevas necesidades demandadas por el medio. Este es el caso del acompañamiento psicosocial y espiritual que se debe realizar en todas las instituciones de educación.

En Colombia, de acuerdo con lo definido en la Ley 30 de 1992, en el capítulo III del Bienestar Universitario, “Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo”. En la Fundación Universitaria Católica del Norte existe la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional, entidades que tienen la tarea de cumplir con este requerimiento legal colombiano.

El desarrollo psicoafectivo de los estudiantes, docentes y personal administrativo se realiza a

través de las diversas estrategias en salud mental que promueve el Área de Psicología de la Dirección de Pastoral. En la actualidad, se viene haciendo uso de diversas herramientas en la red que facilitan la comunicación entre los profesionales de la salud mental y la población objetivo.

Con el fin de contar con un desarrollo propio, en la Fundación Universitaria Católica del Norte se ha desarrollado el aplicativo “Consultame”, sistema que facilita la comunicación sincrónica y asincrónica. Este aplicativo permite que los usuarios puedan generar un perfil y acceder a la consulta psicológica. Lo pueden hacer sincrónica o asincrónicamente: la primera, separando alguna de las citas que se encuentren disponibles; la segunda, dejando una pregunta para el profesional. Es precisamente a través de este aplicativo que se realiza la mayoría de intervenciones en salud mental de la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional.

En este sentido, es primordial establecer la efectividad que está teniendo el sistema de orientación psicológica en la Fundación Universitaria Católica del Norte para evaluar el cumplimiento del desarrollo psicoafectivo solicitado por la Ley 30 de 1992 y de las metas propias que en salud mental se propone la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional. Estas metas tienen que ver con la atención a personas con necesidades psicoafectivas que les permita potenciar sus recursos personales en pro de la resolución de sus conflictos, y el favorecimiento de los usuarios en la recuperación o adquisición de un conjunto de habilidades y competencias personales y sociales necesarias para la vida académica, social, familiar y de otras áreas vitales. Se promocionan características que les permitan a los usuarios actuar y desenvolverse más fácilmente en la sociedad y de la manera más autónoma posible. Asimismo, el programa de salud mental busca potenciar la integración académica, laboral y social, el ofrecimiento de apoyo, formación y asesoramiento a las familias, la sensibilización en temas de salud mental, y las alianzas interinstitucionales, entre otras.

La orientación psicológica constituye un elemento imprescindible para el fortalecimiento del bienestar de estudiantes, administrativos, facilitadores, graduados y demás usuarios que tienen a la Fundación Universitaria Católica del Norte como punto de referencia de estos servicios de desarrollo humano.

El trabajo que se realiza actualmente tiene que ver principalmente con el asesoramiento psicológico, teniendo en cuenta nuestra condición de entidad de educación, mas no de salud. La asesoría psicológica se entiende como el conjunto de intervenciones, de número variable, que puede ayudar a la persona a lograr un conocimiento más profundo de sí misma y de su entorno, y de la problemática derivada de la interrelación entre ambos, con el fin de influir en su maduración e integración. Una asesoría no es propiamente una terapia; las situaciones que enfrenta son, de suyo, más superficiales, la profundidad del tratamiento es menor y los cambios que debe propiciar en el paciente son menos radicales (Zepeda Herrera, 2003, p. 50).

No obstante, aunque busca cambios menos radicales, propone algunos importantes para el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. Asimismo, la identificación del tiempo de duración de un programa de asesoramiento psicológico en el marco de la telesalud mental es de gran relevancia para la organización “terapéutica” y administrativa de dichos procesos.

En nuestro país hay numerosas entidades de educación que realizan procesos similares, en concordancia con lo solicitado por la Ley 30 de 1992. En este sentido, es importante mejorar en el ámbito educativo la percepción de la atención psicológica orientada al fortalecimiento de la salud mental.

Para hacer una delimitación más clara de nuestro quehacer actual en el campo de la atención psicológica, Ramírez (2006, p. 23) describe un aparte claro de lo que podría significar la orientación psicológica: esta se define como una práctica profesional que surge como un espacio para potencializar recursos personales, ya que el hombre es un ser en desarrollo,

enfrentado a nuevos retos y conflictos en pro de ese crecer que exige una reconstrucción de su experiencia, aún más flexible en un mundo de orientaciones y desorientaciones.

Las instituciones de educación requieren de este aporte de la psicología. Actualmente, en la Fundación Universitaria Católica del Norte, se llevan a cabo programas de fortalecimiento de la salud mental, como campañas de prevención y promoción, entre las que se han generado algunas en temas específicos de sexualidad, suicidio, resolución de conflictos, violencia intrafamiliar, entre otros, las cuales facilitan este compromiso de formación humana y proyección social.

Actualmente, el medio más útil para el desarrollo de la orientación en psicología y la promoción de la salud mental es el “Consúltame”, aplicativo ambicioso y novedoso que facilita la intervención en línea; la modificación de las atenciones que cotidianamente se realizan presencialmente a servicios virtualizados son una incógnita para muchos y un punto de partida para otros.

En este aplicativo se realizan actividades dirigidas especialmente a la orientación, que se espera promuevan el mejoramiento del estado mental de los usuarios y el fortalecimiento de recursos para el desenvolvimiento de sus problemas cotidianos. Este ha sido un proceso de indudable importancia para la cobertura de la población educativa, incluso la circundante a la Fundación Universitaria Católica del Norte.

En el proceso de la orientación psicológica es necesario valorar integralmente la orientación, de manera que permita profundizar en la dimensión sociopsicológica y promueva intervenciones oportunas y funcionales, que potencien las alternativas de respuestas a los problemas que tienen los seres humanos, de manera que los sujetos sean conscientes de las fuentes generadoras de sus conflictos y puedan enfrentarlas (Del Toro Sánchez et al., 2002, p. 124).

Esta definición es clara en el sentido de la actividad que se realiza actualmente, pero es importante determinar si en realidad se está

generando una respuesta efectiva a los problemas que afrontan las personas que utilizan los servicios de psicología, entre las cuales se han evidenciado dificultades relacionadas con aspectos motivacionales, problemas en sus campos ocupacionales, núcleo familiar, dificultades de pareja, y síntomas emocionales problemáticos, entre otros.

La evaluación del Programa de Telesalud Mental facilitará la comprensión de la efectividad de este proceso en la Fundación Universitaria Católica del Norte y funcionará como punto de vista para otras entidades que realizan actividades en este ámbito.

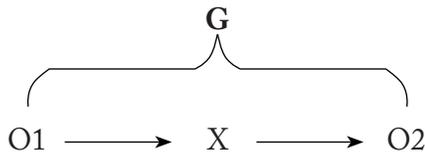
Metodología

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de la efectividad del Programa de Telesalud Mental de la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional de la Fundación Universitaria Católica del Norte, se optó por la evaluación del cambio psicológico de cada uno de los usuarios que ingresan al aplicativo “Consúltame”; es decir, es una investigación que no cuenta con un grupo establecido, lo cual no permite determinar una muestra específica para realizar el estudio.

Se aplicó el pretest y el postest a los usuarios que ingresaron al aplicativo y cuya problemática fue pertinente para generar un proceso de más de tres sesiones, considerando la impresión diagnóstica inicial que permitiera evaluar el cambio psicológico, que es el objetivo del estudio.

El diseño metodológico se basó en un enfoque preexperimental, a través de un diseño preprueba-posprueba con un sólo grupo. A dicho grupo se le aplicó una prueba previa (pretest Psychlops), luego se le administró el tratamiento, correspondiente a las asesorías psicológicas, y posteriormente se aplicó otra prueba (postest Psychlops). El siguiente modelo permite reconocer el proceso que se llevó a cabo para evaluar la efectividad del Programa de Telesalud Mental. A un grupo (usuarios del “Consúltame”) se le aplicó un pretest (O1),

luego se llevó a cabo el tratamiento (X), correspondiente a asesorías psicológicas, y posteriormente se realizó el postest (O2).



G → Grupo

O1 → Preprueba

X → Asesorías psicológicas-tratamiento

O2 → Posprueba

La variable dependiente fue el cambio psicológico. Mediante la aplicación del tratamiento, basado en asesorías psicológicas, se pretende lograr un cambio positivo en los conflictos iniciales de cada usuario.

La ventaja que se obtuvo teniendo en cuenta la poca exploración de procesos de este nivel en la bibliografía nacional, fue la generación de un primer acercamiento al problema de investigación, en este caso el Programa de Telesalud Mental, que puede ser utilizado como punto de referencia inicial y servir como estudio exploratorio.

Dentro de este diseño preexperimental se utilizó un tipo de estudio de caso que “consiste en la recopilación e interpretación detallada de toda la información posible sobre un individuo, una institución, una empresa, un movimiento social particular” (Vieytes, 2009, p. 59). Esta metodología de estudio de caso permite identificar diversos asuntos psicológicos de los usuarios que acceden a la orientación psicológica.

El instrumento utilizado para desarrollar la evaluación fue el perfil psicológico Psychlops, el cual es una prueba que permite aplicar el pretest y el postest para evaluar el cambio psicológico, que es la variable dependiente. Esta prueba consta de tres dominios: el dominio de problemas, el de función y el de bienestar.

Dentro de la presente investigación también fue analizado el número promedio de sesiones requeridas para lograr un cambio psicológico, definiéndose entre cinco y seis las sesiones

necesarias para lograr un efecto positivo. La asesoría psicológica tiene un nivel menos profundo que los tratamientos clínicos, lo que permite inferir que es poca la cantidad de sesiones que se requieren para llegar al objetivo inicial. La cantidad de sesiones es relativamente equilibrada para este tipo de procesos, debido a la definición inicial de problemáticas a tratar y al trabajo específico.

Resultados y discusión

El proceso de asesorías psicológicas se llevó a cabo a través del aplicativo “Consúltame”, que se encuentra en esta página web: <http://www.ucn.edu.co/virtualmente/Paginas/Consultame.aspx>, y se realizó con tres psicólogos a disposición de los usuarios que ingresaron al aplicativo para apartar un espacio de atención.

Después de que la persona apartaba la cita o dejaba una pregunta al psicólogo, se activaba el protocolo de atención y remisión definido por el Área de Psicología de la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional de la Fundación Universitaria Católica del Norte.

Se logró evaluar a 25 personas aplicando el pretest y el postest de Psychlops; 5 personas más que se encontraban en el proceso, desistieron.

Los 25 casos atendidos obtuvieron mejoría en cuanto a lo descrito en la evaluación inicial. El nivel de mejoría es relativamente alto con respecto a los estados iniciales.

Al hacer un análisis del estado emocional, entre el pretest y el postest, se logra percibir que en todos los casos hay una mejoría en el estado emocional (figura 1).

Las 25 personas atendidas expresaron sentirse mucho mejor de lo que se sentían antes de recibir la asesoría psicológica propiciada por el Programa de Telesalud Mental.

En 80% de los casos, es decir en 20 usuarios, el grado en que disminuye el malestar es proporcional al grado inicial de estado emocional que describía el usuario, es decir que casi todas las personas lograron una mejoría en su estado emocional casi equidistante del

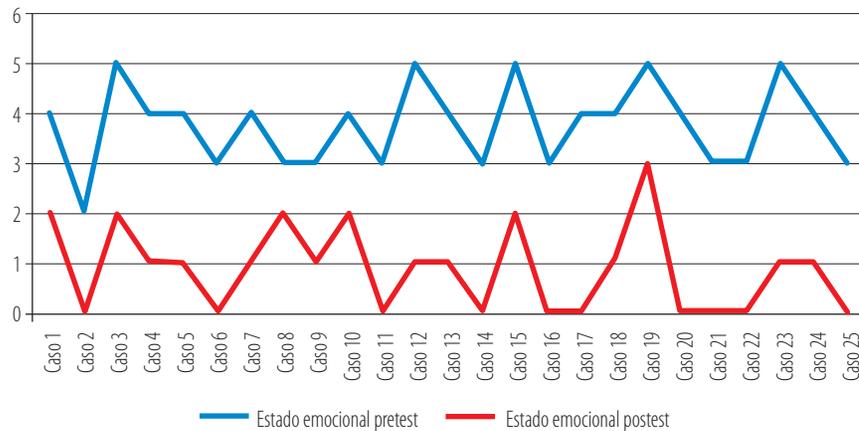


Figura 1. Brecha estado emocional

Fuente: el autor

estado de malestar inicial, en un promedio de 2,4 puntos en una escala de 0 a 5. Este promedio permite concluir que hay una mejoría de casi el 50% en el estado emocional de todos los usuarios.

Luego de identificar que sí existe mejoría en el estado emocional de los usuarios y que se percibe una mejoría cuantitativa en el cambio psicológico que propicia mayor bienestar, se procede a identificar algunos aspectos importantes para determinar las características asociadas con el Programa de Telesalud Mental en la Fundación Universitaria Católica del Norte.

En cuanto a la cantidad de sesiones que se requirió por cada caso para lograr un avance significativo en el cambio psicológico, se identificó un promedio de cinco sesiones. Este dato permite corregir el supuesto inicial de tres sesiones de asesoría psicológica virtual.

La aplicación del instrumento Psychlops a los usuarios que accedieron al servicio de asesorías psicológicas por medio del “Consúltame” permitió identificar el cambio psicológico que presentaron todos los usuarios luego del tratamiento. En el 100% de los casos hubo cambio, lo que permite inferir que efectivamente hay una mejora en los usuarios luego de acceder a la orientación psicológica, en este caso, a través del Programa de Telesalud Mental.

Se logra identificar que el efecto en la resolución de problemas que cada usuario describía en el pretest tuvo relevancia, ya que las personas interpretaron de manera diferente las circunstancias problemáticas y, por medio de las estrategias aprendidas en la asesoría psicológica, lograron modificar la percepción errónea de las situaciones y buscar alternativas mucho más benéficas para la situación en la que estaban (figura 2).

Entre los problemas más frecuentes, los usuarios reportaron dificultades de comunicación, de relación, conflictos relativos al grupo primario de apoyo, déficit de autoesquemas, dificultades profesionales y laborales, problemas económicos, entre otros.

En la mayoría de los casos la percepción del problema tuvo una valoración menor en la afectación de la dificultad. Este resultado permite confirmar que se puede validar la atención a través de los medios virtuales como un nuevo método de tratamiento (Goss y Anthony, 2003).

Asimismo, el estado emocional de los usuarios formó parte de los objetivos del tratamiento, ya que este aspecto —fundamental en los procesos psicológicos— se redujo ostensiblemente y facilitó la mejoría en más del 50% en promedio de todos los usuarios, y en algunos del 100% de su situación. En este aspecto también se tiene en cuenta la confianza que

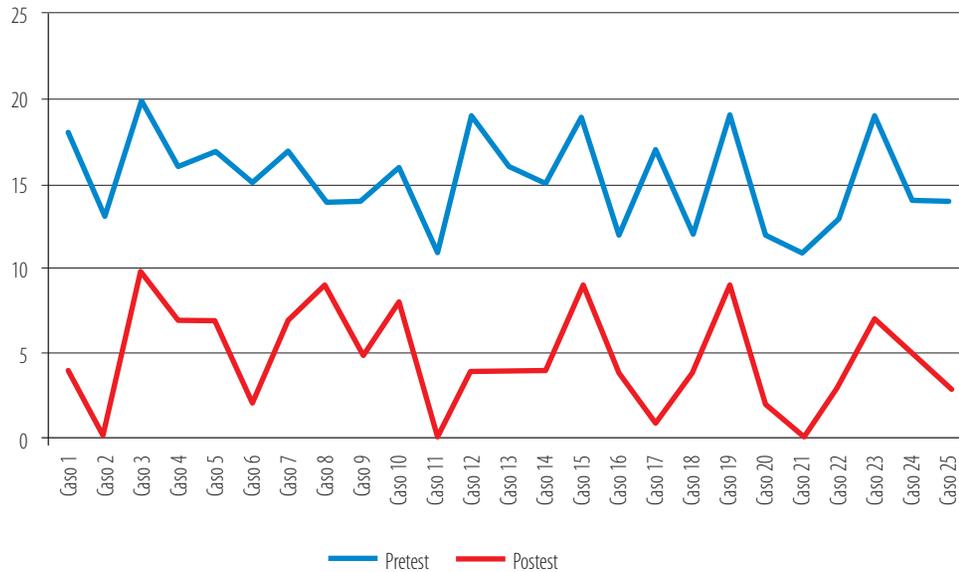


Figura 2. Brecha entre pretest y posttest

Fuente: el autor

se genera a través de los medios virtuales, sin necesidad de la presencia física del psicólogo. De acuerdo con lo descrito por Cohen y Kerr (1988), la mayoría de los usuarios lograron adquirir confianza y empatía con el psicólogo, ya que en muchas ocasiones, al hacer referencia al proceso de psicoorientación basado en telesalud mental, se considera que la empatía y la confianza no son adecuadas. Al lograr cambios afectivos, los usuarios aseveraron lo importante que fue el psicólogo en el proceso.

Gracias a la evaluación que se hizo por medio de este proceso, se pudo establecer que el cambio psicológico que promueve el proceso de asesoría psicológica a través de telesalud mental, es real.

La psicología educacional y el contexto educativo actual deben promover un estado psicoafectivo de bienestar en la comunidad académica. En este caso, los usuarios lograron avanzar en su dificultad y generar una interpretación diferente de las situaciones adversas, mejorando su estado emocional y, por tanto, su percepción de las situaciones problemáticas.

En cuanto al número de sesiones necesarias para promover el cambio psicológico como una

de las características de la asesoría psicológica de la telesalud mental, se tienen como promedio cinco sesiones, las cuales, obviamente, pueden oscilar dependiendo de las dificultades del usuario. Este es un dato interesante para poder generar estrategias organizativas en las entidades que manejan procesos de este tipo.

Por otra parte, también es importante tener en cuenta las características de alcance geográfico que se logran mediante el Programa de Telesalud Mental, pues aunque el proceso se lleva a cabo desde Medellín, Colombia, los usuarios estuvieron en distintas regiones de la geografía nacional, incluso algunos en otras regiones del continente, como Perú y Uruguay. Este aspecto es muy importante, ya que la modalidad virtual ha permitido logros comparables con técnicas *face to face*, en concordancia con lo descrito por Barker (2003), quien expuso que el método en telecomunicaciones es igualmente efectivo.

Vale la pena tener en cuenta que las intervenciones permiten llegar a zonas tanto urbanas como rurales. Este indicador señala que el Programa de Telesalud Mental facilita la intervención sin importar las distancias

geográficas y las imposibilidades de movilidad de algunos usuarios o de los mismos profesionales. Esta característica es un indicador importante de esta evaluación, ya que ha permitido que la intervención se extienda a todas las poblaciones que lo requieran, simplemente con una conexión adecuada a Internet.

Por tanto, el Programa de Telesalud Mental ha demostrado efectividad en su intervención para promover el cambio psicológico y el estado de bienestar. Asimismo, permite generar intervenciones sin restricciones espaciales y en un número bajo de sesiones, ya que sólo con cinco o seis sesiones se puede lograr un cambio psicológico adecuado, teniendo en cuenta las características de un programa de Telesalud Mental enmarcado en asesorías psicológicas, que es una modalidad de intervención de agilidad apropiada para el contexto educativo. Cabe afirmar que la herramienta “Consúltame” y el Programa de Telesalud Mental en general logran superar las barreras del tiempo, la geografía y la economía, aspectos relevantes que facilitan intervenciones eficaces.

Conclusiones

El Programa de Telesalud Mental es efectivo en los resultados esperados. Promueve el cambio psicológico de los usuarios en el menor tiempo posible, ya que insentiva habilidades para la resolución de problemas y modifica estructuras cognitivas que son disfuncionales para el sujeto, como la generalización, la minimización o maximización, las inferencias arbitrarias, la personalización, entre otras; además, promueve la mejoría en el estado emocional.

Asimismo, de la evaluación resulta que en un promedio de cinco sesiones se puede lograr una modificación de la interpretación errónea de las situaciones problemáticas con el fin de generar un mejor estado emocional en los usuarios.

Los datos obtenidos de la presente investigación le dan un carácter de efectividad a la atención psicológica a través de las

herramientas virtuales, haciendo alusión en este caso al aplicativo “Consúltame”.

Este proceso de evaluación, basado en un enfoque preexperimental, permite un primer acercamiento a la telesalud mental, y es un punto de referencia inicial para posteriores evaluaciones del proceso, cuando se vaya fortaleciendo esta estrategia.

Esta evaluación fue exploratoria y permitió observar resultados iniciales favorables para un proceso de atención en psicología que es de vital importancia para las instituciones de educación, y que puede ser extensible a muchos otros campos de acción, como modelo preventivo y de promoción, más que de intervención.

Se logró evaluar la efectividad del Programa de Telesalud Mental de la Dirección de Pastoral y Bienestar Institucional de la Fundación Universitaria Católica del Norte, evidenciando que sí hay cambio psicológico y se promueve el bienestar de los usuarios con este proceso. Actualmente, la telesalud mental no es vista como un nicho de gran inversión, pero lo más probable es que poco a poco siga creciendo y más personas accedan a los beneficios de los servicios de salud mental en línea.

Referencias

- Barker, D. (2003). *Tele-Mental Health: an examination on use in military geographically separated units*. (Tesis de maestría inédita). Bowie State University, Maryland in Europe. Recuperado de <http://faculty.ed.umuc.edu/~meinkej/inss690/barker.pdf>
- Cohen, G.E. y Kerr, B.A. (1998). Computer-mediated counseling: an empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15, 13-26.
- Del Toro Sánchez, M. et al. (2002). ¿Es la orientación psicológica una necesidad social? *Santiago*, (98), 124. Recuperado de <http://www.uo.edu.cu/ojs/index.php/stgo/article/view/14502418/638>
- Goss, S. y Anthony, K. (2003). *Technology in counseling and psychotherapy*. Nueva York: Palgrave.
- Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior. Diciembre 29 de 1992. DO. N° 40.700.

- Ramírez Benítez, Y. (2006). La orientación psicológica, un espacio de búsqueda y reflexión necesario para todos. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 4(10), 23-27. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=21&sid=108ab13fe814-406e-824c-cdbeb404af03%40sessionmgr15&vid=4&cbdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=25427783>
- Rodríguez Jiménez, J. (2009). Patrones pedagógicos en educación virtual. *Revista de Educación a Distancia*, 10, 1-16. Recuperado de [HYPERLINK](#) “<http://www.um.es/ead/red/M10/rodriguez.pdf>”<http://www.um.es/ead/red/M10/rodriguez.pdf>
- Vieytes, R. (2009). Campos de aplicación y decisiones de diseño en la investigación cualitativa. En Merlino, A. (Coord.). *Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas, problemas y aplicaciones* (pp. 43-84). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Zepeda Herrera, F. (2003). *Introducción a la psicología: una visión científico-humanista* (2ª ed). México D.F.: Pearson Prentice Hall.

Anexos

Pretest

**CUESTIONARIO SOBRE CÓMO SE ESTÁ SINTIENDO USTED
AHORA QUE VA A INICIAR TRATAMIENTO**

PREGUNTA 1

a. Elija el problema que más le preocupa. (Por favor escriba en el siguiente cuadro)

--

b. ¿Qué tanto le ha afectado esto durante la última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No me ha afectado Bastante afectado

c. ¿Hace cuánto tiempo se ve afectado por este problema? (Marque una de las opciones)

Menos de un mes Entre uno y tres meses Más de 3 meses pero menos de un año Uno a 5 años Más de 5 años

PREGUNTA 2

a. Elija otro problema que le preocupe. (Por favor escríbalo en el siguiente cuadro)

--

b. ¿Qué tanto le ha afectado esto durante la última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No me ha afectado Bastante afectado

c. ¿Hace cuánto tiempo se ve afectado por este problema? (Marque una de las opciones)

Menos de un mes Entre uno y tres meses Más de 3 meses pero menos de un año Uno a 5 años Más de 5 años

PREGUNTA 3

a. Escriba algo que se le dificulte hacer a causa del problema. (Por favor escríbalo en el siguiente cuadro)

--

b. ¿Qué tan difícil de hacer ha sido esto para usted durante la última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No tan difícil Muy difícil

PREGUNTA 4

¿Cómo se ha sentido usted durante esta última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

Muy bien Muy mal

Id. Paciente	
--------------	--

Postest

CUESTIONARIO SOBRE CÓMO SE ESTÁ SINTIENDO USTED AHORA QUE ESTÁ FINALIZANDO EL TRATAMIENTO

PREGUNTA 1

a. Este es el problema que usted dijo que más le preocupaba la primera vez que le preguntamos. (Terapeuta - Escriba por favor en el siguiente cuadro)

b. ¿Qué tanto le ha afectado esto durante la última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No me ha afectado Bastante afectado

PREGUNTA 2

a. Este es el otro problema que usted dijo que le preocupaba la primera vez que le preguntamos. (Terapeuta - Escriba por favor en el siguiente cuadro)

b. ¿Qué tanto le ha afectado esto durante la última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No me ha afectado Bastante afectado

PREGUNTA 3

a. Esto es algo que usted dijo que le fue difícil realizar la primera vez que le preguntamos. (Terapeuta - Escriba por favor en el siguiente cuadro)

b. ¿Qué tan difícil de hacer ha sido esto para usted durante la última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No tan difícil Muy difícil

PREGUNTA 4

¿Cómo se ha sentido usted durante esta última semana? (Marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

Muy bien Muy mal

PREGUNTA 5

Durante el tratamiento, usted pudo haber encontrado otros problemas de importancia. Si fue así, cómo le han afectado estos problemas durante la última semana (Por favor marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

No me ha afectado Bastante afectado

PREGUNTA 6

Comparando cómo inició usted la terapia, elija, cómo se siente usted ahora (Por favor marque una de las opciones)

0 1 2 3 4 5

Mucho Bastante Un poco Igual Un poco Mucho

mejor mejor mejor peor peor

Id. Paciente	
--------------	--