

# ACCIONES DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DURANTE LA COVID-19 A TRAVÉS DEL CHAT "SANTIAGO SE LEVANTA"

PSYCHOLOGICAL CARE ACTIONS DURING COVID-19  
THROUGH THE CHAT "SANTIAGO SE LEVANTA"

Recibido em: 10 de setembro de 2021

Aprovado em: 25 de novembro de 2021

Sistema de Avaliação: Double Blind Review

RCO | a. 14 | v. 1 | p. 189-212 | jan./jun. 2022

DOI: <https://doi.org/10.25112/rco.v1.2737>

**Yorkys Santana González** [yorkyss@uo.edu.cu](mailto:yorkyss@uo.edu.cu)

Doutor em Desenvolvimento Comunitario pela Universidad Central Marta Abreu de Las Villas (Santa Clara/Cuba).

**Omar Torres Rodríguez** [omartr@psico.uh.cu](mailto:omartr@psico.uh.cu)

Doctor en Ciencias Pedagógicas por la Universidad de La Habana (La Habana/Cuba). Profesor y consultor de Psicología de la Educación en la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana (La Habana/Cuba).

<http://orcid.org/0000-0002-8499-7121>

**Yamilka Rodríguez Martínez** [yamilka8007@gmail.com](mailto:yamilka8007@gmail.com)

Máster en Intervención Psicosocial en el Desarrollo Humano por la Universidad de La Habana (La Habana/Cuba).

Dirección Provincial de Salud en Santiago de Cuba (Santiago de Cuba/Cuba).

<http://orcid.org/0000-0001-6050-4364>

**Yanet Silva Albear** [yanet.silva@infomed.sld.cu](mailto:yanet.silva@infomed.sld.cu)

Máster en Medicina Bioenergética y Natural por la Universidad de Oriente (Santiago de Cuba/Cuba).

Presidenta de la Sociedad Cubana de Psicología en Santiago de Cuba (Santiago de Cuba/Cuba).

<http://orcid.org/0000-0001-7414-6000>

**Leosmara Oris Martínez** [leosmara@infomed.sld.cu](mailto:leosmara@infomed.sld.cu)

Licenciada en Psicología pela Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba (Santiago de Cuba/Cuba).

Profesor Instructor Hospital General "Juan B Viñas" (Santiago de Cuba/Cuba).

<http://orcid.org/0000-0001-5365-1868>

## RESUMEN

La telepsicología es una alternativa para la asistencia psicológica en línea, esta propuesta sugiere el uso de la tecnología de la información y la comunicación para garantizar desde la intervención psicosocial y con un carácter humanístico dar respuesta a las necesidades psicoemocionales y psicosociales que experimenta la población santiaguera que demanda orientación profesional en situación de crisis epidemiológica a consecuencia de la Covid -19. *Santiago se Levanta* es un grupo de ayuda psicológica donde participan 52 profesionales de la psicología y hasta el momento de la investigación contaba con un alcance de un total de 19 564 usuarios y el objetivo de esta investigación es sistematizar las orientaciones psicológicas en 84 temáticas, las cuales sesionan desde enero del 2021 hasta la actualidad, con el objetivo de orientar la readaptación psicosocial de la población santiaguera en esta etapa de pandemia. La investigación es cualitativa y el método utilizado es la sistematización. Teniendo en cuenta el grado de satisfacción, la valoración de los usuarios ha sido favorable partiendo de la profundidad, sistematicidad y científicidad de cada temática abordada y el alcance terapéutico, docente e investigativo de cada sesión de trabajo.

**Palabras clave:** Telepsicología. Asistencia psicológica en línea. Intervención psicosocial. Necesidades psicosociales. Readaptación psicosocial. Crisis epidemiológica. Usuarios.

## ABSTRACT

Telepsychology is an alternative for online psychological assistance, this proposal suggests the use of information and communication technology to guarantee psychosocial intervention and with a humanistic nature to respond to the psycho-emotional and psychosocial needs experienced by the Santiago population that demands professional guidance in a situation of epidemiological crisis as a result of Covid -19. *Santiago se Levanta* is a group of psychological help where 52 psychology professionals participate and until the moment of the investigation it had a scope of a total of 19,564 users and the objective of this investigation is to systematize the psychological orientations in 84 topics, the which meet from January 2021 to the present, with the aim of guiding the psychosocial rehabilitation of the Santiago population in this stage of the pandemic. The research is qualitative and the method used is systematization. Taking into account the degree of satisfaction, the evaluation of the users has been favorable based on the depth, systematicity and scientificity of each topic addressed and the therapeutic, educational and investigative scope of each work session.

**Keywords:** Telepsychology. Online psychological assistance. Psychosocial intervention. Psychosocial needs. Psychosocial readactation. Epidemiological crisis. Users.

## 1 INTRODUCCIÓN

La pandemia de la Covid-19 ha generado un conjunto de cambios en los estilos de vida y las conductas cotidianas de las personas en sus contextos sociales. Estos cambios producen malestares y alteraciones psicológicas de diversas índoles, en todas las edades y los diversos escenarios (LORENZO; DÍAZ; ZALDÍVAR, 2020).

Para Brooks *et al.*, (2020) durante la pandemia hay un conjunto de condiciones que pueden aumentar el estrés y los malestares psicológicos, en general. Entre los indicadores de estas afectaciones psicológicas en las personas podemos encontrar el miedo a enfermarse durante su labor cotidiana, aparición de determinados sentimientos y emociones de frustración y aburrimiento al estar en las contenciones o aislamientos sanitarios, los conflictos asociados a la convivencia sistemática sin cambio de contexto, la desinformación o adquisición de informaciones negativas o sobrevaloradas, el estigma y el rechazo social al contener la enfermedad y la ausencia de pautas de actuación precisas y sustentadas en el futuro inmediato.

Las percepciones de riesgo inadecuadas ante la Covid-19 y el miedo pueden ocasionar consecuencias dañinas, como problemas en salud mental pública y reacciones de angustia (miedo extremo a la enfermedad, falta de sueño, ansiedad y violencia), y de conductas de riesgo para la salud a través del aumento del consumo del alcohol, tabaco y el aislamiento social, así como estrés postraumático, trastornos de ansiedad, depresión, y somatizaciones (SHET, *et al.* 2020).

Dos de los desencadenantes de estas manifestaciones psicológicas durante la pandemia, pueden ser los problemas económicos y las enfermedades mentales (WANG, *et al.* 2020).

En el estudio de Sprang y Silman (2013) determinan que las personas que han estado expuestas a anteriores enfermedades pandémicas posee más posibilidad de presentar trastorno de estrés agudo, de adaptación y dolor que los que no la han experimentado.

En ese sentido, las pandemias ocasionan cambios drásticos en aspectos muy básicos como la permanencia o el bienestar de los seres queridos, la seguridad en el centro de trabajo, el trato con los familiares, el comportamiento durante el confinamiento, el cuidado de las posesiones, la libertad, y en la actualidad la salud y la protección de la vida (JIMENO, 2020).

En Cuba en los inicios de los meses de abril y mayo del 2020, Álvarez, *et al.* (2020), investigaron en la población habanera que existe alta significación sobre los cambios en los hábitos y rutinas de las personas durante la pandemia, así como el aumento del estrés psicosocial, como impactos psicológicos esenciales.

Según Lorenzo, Díaz y Zaldívar (2020) en el contexto actual se hace necesaria la participación de los profesionales de la psicología para favorecer la comprensión y puesta en práctica de las medidas que se orientan para prevenir la propagación de la enfermedad, la adaptación a las nuevas formas de vivir la cotidianidad y la promoción de conductas saludables en cada entorno.

El afrontamiento de la psicología a la COVID-19, según Lorenzo, Díaz y Zaldívar (2020), implica como líneas de trabajo, junto a la identificación de modos de actuación profesional potenciadores del bienestar humano y la preparación psicológica para la readaptación, la comprensión psicológica de la epidemia. Por tanto, la psicología debe ayudar a gestionar la conducta social de la población y a superar el trauma y las secuelas de la pandemia. Entonces hay una realidad sanitaria que plantea exigencias sociales que deben ser afrontadas psicológicamente por los sujetos en su vida cotidiana.

En Cuba existe un diálogo contante y directo entre los expertos de las academias con los responsables para la toma de decisiones gubernamentales, en todos los niveles de dirección, se propicia la colaboración interinstitucional e intersectorial, la participación interdisciplinaria, el despliegue de un trabajo intenso para acelerar las respuestas y una activa comunicación pública para mejorar la información y el desempeño de la población (DIAZ-CANEL; NUÑEZ, 2020).

Los científicos reconocen la imperiosa necesidad de realizar programas de intervención especializados, desde la psicología, en las diferentes fases de la epidemia de la COVID-19, como una actividad que va a requerir de diseños creativos y flexibles, que favorecerán la mitigación del impacto psicológico, con vistas a potenciar la recuperación y el bienestar de la población. Igualmente se requieren para acompañar a los equipos de salud que han trabajado en las diferentes instituciones (LEGIDO, *et al.* 2020).

En los estudios realizados por Torales, *et al.* (2020), determinaron que aún existen personas que no poseen las herramientas psicológicas imprescindibles o esenciales para readaptar sus conductas a las nuevas formas de interactuar y comprender la realidad trasformada en que se convive con la pandemia.

Actualmente en Cuba la psicología como ciencia y profesión está vinculada directamente a sistematizar las diferentes modalidades de prácticas de actuación psicológica en este ámbito, delimitando las particularidades de lo que acontece internacionalmente y lo autóctono en el país, así como enfatizar en el uso prioritario de la primera ayuda y los primeros auxilios psicológicos (JARA, 2014).

Para la comunidad científica y los profesionales en cualquiera de las áreas de actuación las nuevas circunstancias devinieron en importantes retos al surgir nuevas demandas de la población a las que era preciso responder con procedimientos diferentes y en condiciones adversas, sin renunciar a procedimientos y principios éticos pautados.

La Psicología como ciencia y profesión dispone de todo un dispositivo que desde el ejercicio científico profesional puede poner en práctica y generar impactos favorables en estos momentos de emergencia sanitaria, para ello se requiere una actitud diligente ante el carácter emergente de la situación que se presenta (LORENZO; DÍAZ; ZALDÍVAR, 2020).

Ante los efectos psicológicos de la pandemia y para contribuir a la educación de la población, se ponen en práctica diferentes modalidades y para ello se utilizan los más disímiles recursos, entre ellos los tecnológicos. En este trabajo se hace referencia a la creación de los grupos WhatsApp para la orientación psicológica de la población que demanda de ayuda profesional. Esta modalidad de tele-ejercicio profesional cobra un considerable valor en las circunstancias actuales.

El grupo WhatsApp, sea de forma sincrónica o asincrónica como espacio creado para atender las demandas de personas o grupos permiten socializar vivencias, compartir experiencias y hasta consensuar estrategias de afrontamiento que pueden ser contextualizadas.

El chat puede convertirse en un importante repositorio para que los participantes del grupo accedan a materiales de orientación, educación, apoyo y acompañamiento en los procesos de afrontamiento a la pandemia y sus efectos sobre la subjetividad, entre otros.

El grupo WhatsApp permite una interacción más directa, en tiempo real y puede convertirse en un espacio de orientación personalizada, de influencia, esclarecimiento, apoyo y mediación de conflictos. Al ser el chat una vía de trabajo de bajo costo, que opera en la producción de textos, imágenes, emojis, emoticones, stickers, gif, etcétera, las personas pueden llegar mejor a ella y reducir sus gastos de recarga de celular y lograr conectarse desde cualquier lugar que se encuentren, lo cual facilita la comunicación en este tiempo de aislamiento social.

El objetivo de este artículo es sistematizar las orientaciones psicológicas por temáticas a través del Chat de Whatsapp "Santiago de Levanta" en Santiago de Cuba, desde enero del 2021 hasta la actualidad.

Estas acciones están encaminadas al logro de la readaptación psicosocial de la población santiaguera en esta etapa de pandemia.

## **2 MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS**

La investigación es cualitativa ya que permite la aproximación a la población desde sus situaciones particulares, acciones, percepciones, sensaciones, emociones e interpretaciones, en el espacio temporal y virtual. El método utilizado es la sistematización, la cual se estructura bajo el modelo de Oscar Jara Holliday, el mismo que resalta el rol crítico y activo del investigador (JARA, 2014).

Para sistematizar la experiencia de las orientaciones psicológicas a través del chat whatsapp “Santiago se Levanta” se vislumbran los efectos objetivos y subjetivos de las valoraciones sobre las temáticas trabajadas en el chat y la retroalimentación recibida en cada etapa.

Esta sistematización constituye una herramienta contributiva al progreso de los procesos de transformación social de realidades pluridireccionales, multidimensionales, y complejas. <sup>(11)</sup>

La sistematización de experiencias según Navarro es la organización coherente de aquello que acontece, en cuanto vivencias, de una o varias personas, registradas en un momento histórico y cultural determinado, mediante la estructuración cronológica o histórica de lo sistematizado, para expresar un conocimiento luego de un proceso de reflexión, análisis e interpretación de las experiencias registradas (PERDOMO, 2014).

La investigación se realizó en los meses de abril hasta junio de 2021. Se realizó una detallada recolección de datos de los usuarios y profesionales conectados en el chat de whatsapp: “Santiago se Levanta” durante el periodo de enero-mayo de 2021, como se puede ver en las tablas 1 a la 5.

El chat “Santiago se Levanta” (SSL) tiene una frecuencia diaria (de lunes a viernes) de interactividad, con una duración de dos horas aproximadamente (de 14.00 a 16.00 hora Cuba) y con una temática determinada en cada sesión. Cada sesión posee un moderador que es un profesional de las ciencias psicológicas, con un desempeño científico sobre la temática que se trabaje. Al chat se accede a través del siguiente link: <https://chat.whatsapp.com/KxqZxQchEZrCD5UzABQoMf>.

Los profesionales (52 en total) que moderan, elaboran, presentan y discuten con las temáticas psicológicas presentadas están distribuidos en 16 licenciados, 31 máster y 5 doctores en ciencias, todos especialistas en las diferentes áreas trabajadas por temáticas. Además, existen moderadores externos que coadyuvan en el proceso de subida de datos e informaciones, dinamizan y controlan las valoraciones de los participantes de la población.

Según Jara (2014) el proceso de sistematización debe contener el procesamiento de las fuentes de información, donde se utilizarán los registros escritos que quedan en el chat en cada sesión, a través de categorías de análisis para su valoración cualitativa.

A partir del análisis de las diferentes valoraciones, criterios y participación de los participantes en las temáticas trabajadas en el chat se determinó, utilizar el análisis de contenido según Cáceres (2008) y seleccionar las categorías para la sistematización de esta experiencia:

- Participación de usuarios por temáticas trabajadas en esta etapa.
- Aportes de las temáticas a la readaptación social de las personas en esta etapa de pandemia.
- Valoración de los usuarios sobre las temáticas trabajadas en esta etapa.



Se agrupan las 84 temáticas específicas (ver tablas 1 a la 5) por temáticas generales (4) para poder realizar el análisis de las categorías, las cuales se muestran a continuación:

- Trabajo con los síntomas psicológicos (aborda 18 temáticas específicas).
- Responsabilidad y educación (aborda 23 temáticas específicas).
- Cambios en las formas de trabajar y austosuperarse (aborda 19 temáticas específicas).
- Bienestar y apoyo psicológico (aborda 24 temáticas específicas).

*Consideraciones éticas.*

La presente investigación se realizó adoptando los lineamientos, consideraciones éticas y criterios legales establecidos al momento de tener interacción con criterios de personas participantes en el chat, así como habiendo tenido la aprobación previa del comité curricular al que están inscritos los investigadores (Ministerio de Salud Pública). Por lo anterior, el presente estudio se acoge a las regulaciones éticas que conforman las normas vigentes en Cuba y específicamente en la salud pública cubana que regulan la investigación en salud y psicología.

### **3 RESULTADOS**

Entre los resultados obtenidos se muestran en las tablas del 1 al 5 las temáticas trabajadas, los participantes, las nuevas entradas y los que abandonan el grupo en cada sesión.

**Tabla 1 - Descripción de los temas y participantes del mes de enero de 2021.**

<i>Día</i>	<i>Tema</i>	<i>Indicadores de participación</i>		
		<b>Participantes</b>	<b>Entrada al chat nueva</b>	<b>Salida del chat</b>
<b>12 de enero</b>	El estrés.	171	8	6
<b>13 de enero</b>	Resiliencia .	173	4	2
<b>14 de enero</b>	La depresión.	191	6	1
<b>15 de enero</b>	Trabajo en casa. Consejos psicológicos y generales.	196	2	0
<b>16 de enero</b>	Mi responsabilidad, tu responsabilidad.	198	1	4
<b>Promedio de la 1ª Semana</b>		<b>185.8</b>	<b>4.2</b>	<b>2.6</b>
<b>DOMINGO</b>				
<b>18 de enero</b>	El autocuidado.	193	14	3
<b>19 de enero</b>	La solidaridad y la empatía en tiempos de Covid-19.	204	2	1
<b>20 de enero</b>	Maestros en casa, nueva realidad	205	4	5
<b>21 de enero</b>	El estigma social debido a la Covid-19.	204	7	3
<b>22 de enero</b>	Acompañamiento a sospechosos, enfermos, convalecientes y en especial a los niños.	208	0	9
<b>23 de enero</b>	Cómo quedarse en casa y sobrevivir.	199	3	0
<b>Promedio de la 2ª Semana</b>		<b>202.2</b>	<b>5</b>	<b>13.5</b>
<b>DOMINGO</b>				
<b>25 de enero</b>	Miedos y ansiedades	202	3	1
<b>26 de enero</b>	La Salud Mental en la base de la prevención a la Covid-19	204	5	1
<b>28 de enero</b>	Covid Cuenteando desde la Edad de Oro.	208	40	3
<b>29 de enero</b>	La infodemia.	245	6	2
<b>30 de enero</b>	Pérdidas y Duelos en tiempo de Covid.	249	8	0
<b>Promedio de la 3ª Semana</b>		<b>221.6</b>	<b>12.4</b>	<b>1.2</b>

**Fuente: Los autores**



**Tabla 2 - Descripción de los temas y participantes del mes de febrero de 2021.**

<i>Día</i>	<i>Tema</i>	<i>Indicadores de participación</i>		
		<b>Participantes</b>	<b>Entrada al chat nueva</b>	<b>Salida del chat</b>
<b>1 de febrero</b>	Violencia en la convivencia familiar.	249	5	5
<b>2 de febrero</b>	Acompañamiento psicológico en situaciones de crisis.	244	9	2
<b>3 de febrero</b>	Las adicciones en tiempos de Covid-19.	251	5	4
<b>4 de febrero</b>	Bienestar Psicológico en niños. Actividades para realizar en casa.	252	4	1
<b>5 de febrero</b>	Bienestar psicológico de Adultos Mayores en tiempos de Covid-19.	255	5	3
<b>6 de febrero</b>	Autoestima y apoyo emocional en tiempos de Covid-19.	247	3	7
<b>Promedio de la 4<sup>ta</sup> Semana</b>		<b>249.6</b>	<b>4.4</b>	<b>3.7</b>
<b>9 de febrero</b>	Tecnoadicciones en la Adolescencia.	243	1	4
<b>10 de febrero</b>	Colabora desde Casa con los equipos que laboran en zona roja.	240	5	3
<b>11 de febrero</b>	Manejo de los adolescentes en cuarentena.	242	6	4
<b>12 de febrero</b>	Dinámicas de parejas en cuarentena.	244	8	4
<b>13 de febrero</b>	Amor Virtual en tiempo de Pandemia por la Covid 19.	248	1	7
<b>Promedio de la 5<sup>ta</sup> Semana</b>		<b>243.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.4</b>
<b>15 de febrero</b>	Ejercicios de Relajación para practicar en tiempo de Aislamiento por la Covid 19.	242	10	3
<b>17 de febrero</b>	El insomnio, un síntoma frecuente en tiempo de crisis.	249	5	15
<b>19 de febrero</b>	Bienestar emocional y autocuidado en pacientes con enfermedades crónicas y la Covid-19.	239	1	2
<b>20 de febrero</b>	La Salud Mental en niños y Adolescentes.	238	6	8

<b>Promedio de la 6<sup>ta</sup> Semana</b>		<b>242</b>	<b>5.5</b>	<b>7</b>
<b>22 de febrero</b>	Conociéndome más, me protejo más.	<b>236</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>23 de febrero</b>	Depresión y pandemia, algunas formas para el diagnóstico y su prevención.	<b>241</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
<b>24 de febrero</b>	Procrastinación, una alarma en tiempos de pandemia.	<b>246</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
<b>25 de febrero</b>	Psicocardiología: contribuyendo al bienestar de pacientes con enfermedades del corazón en tiempos de covid-19.	<b>253</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
<b>26 de febrero</b>	Los padres trabajadores al cuidado en tiempo de covid-19.	<b>257</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>27 de febrero</b>	El desarrollo educativo de nuestros niños en edad escolar.	<b>256</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Promedio de la 7<sup>ma</sup> Semana</b>		<b>248.2</b>	<b>6</b>	<b>2.6</b>

Fuente: Los autores

**Tabla 3 - Descripción de los temas y participantes del mes de marzo de 2021.**

<b>Día</b>	<b>Tema</b>	<b>Indicadores de participación</b>		
		<b>Participantes</b>	<b>Entrada al chat nueva</b>	<b>Salida del chat</b>
<b>2 de marzo</b>	La Construcción de valores en los niños desde la familia en tiempos de Covid-19.	256	1	8
<b>3 de marzo</b>	Solidaridad y cooperación en tiempos de Covid-19.	249	5	7
<b>4 de marzo</b>	Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19.	249	2	3
<b>5 de marzo</b>	Nuestras emociones nos pueden enfermar? Emociones y Covid-19.	246	7	4
<b>Promedio de la 8<sup>va</sup> Semana</b>		<b>249.25</b>	<b>3.75</b>	<b>5.5</b>
<b>8 de marzo</b>	Un día para seguir conquistando sueños	249	4	1
<b>9 de marzo</b>	Desmotivación escolar? estimular a los estudiantes.	252	1	9

<b>11 de marzo</b>	Salud mental y clima organizacional en tiempos de Covid-19	244	3	4
<b>12 de marzo</b>	Viviendo bien con enfermedad renal.	243	2	5
<b>Promedio de la 9<sup>na</sup> Semana</b>		<b>247</b>	<b>2.5</b>	<b>4.7</b>
<b>15 de marzo</b>	Con las indisciplinas, la irresponsabilidad No, No, ¡nos entendemos!	240	6	3
<b>16 de marzo</b>	La educación emocional de los niños y las niñas.	243	7	13
<b>18 de marzo</b>	Seguridad y salud en el trabajo en tiempos de Covid-19.	237	4	9
<b>19 de marzo</b>	Recursos psicológicos para promover la coherencia entre el pensar, sentir y actuar en tiempos de Covid-19.	232	8	10
<b>Promedio de la 10<sup>ma</sup> Semana</b>		<b>238</b>	<b>6.3</b>	<b>8.7</b>
<b>22 de marzo</b>	Vacunación cubana contra la Covid-19: ¿El que espera desespera?	230	4	8
<b>24 de marzo</b>	Participación comunitaria en tiempos de Covid-19.	226	2	5
<b>25 de marzo</b>	La familia con niños en casa y sus nuevos retos.	223	5	9
<b>Promedio de la 11<sup>na</sup> Semana</b>		<b>226.3</b>	<b>3.6</b>	<b>7.3</b>
	La convivencia y la educación en valores en las nuevas dinámicas familiares.	219	6	5
	Influencias en las familias y los niños sobre la nueva modalidad de las teleclases.	220	2	0
	Comunidades rurales en tiempos de Covid-19.	220	5	1
	Impactos de la TICS en la comunicación organizacional en tiempos de Covid-19.	224	6	8
	Vivir con Asma...	222	3	1
<b>Promedio de la 12<sup>ma</sup> Semana</b>		<b>221</b>	<b>4.4</b>	<b>3</b>

Fuente: Los autores

**Tabla 4 - Descripción de los temas y participantes del mes de abril de 2021.**

Día	Tema	Indicadores de participación		
		Participantes	Entrada al chat nueva	Salida del chat
<b>5 de abril</b>	Jóvenes en Zona Roja experiencia de trabajo en tiempos de Covid-19	224	1	3
<b>6 de abril</b>		222	3	4
<b>7 de abril</b>	Incertidumbre y proyectos de familia	221	0	5
<b>8 de abril</b>	El tiempo de estos tiempos	216	0	3
<b>9 de abril</b>	Violencia sexual en la infancia	213	5	1
<b>Promedio de la 13<sup>ra</sup> Semana</b>		<b>219.2</b>	<b>1.8</b>	<b>3.2</b>
<b>12 de abril</b>	El Psicólogo, acciones desde diferentes campos de trabajo	217	2	3
<b>13 de abril</b>	Enrique José Varona en la psicología actual.	216	1	2
<b>14 de abril</b>	Disonancia cognitiva en tiempos de Covid-19	215	1	3
<b>15 de abril</b>	Emprendedores	213	5	1
<b>16 de abril</b>	Evaluación y retroalimentación de las demandas de la población	216	2	12
<b>17 de abril</b>	Estigmas sociales en tiempos de Covid-19	202	4	0
<b>Promedio de la 14<sup>ta</sup> Semana</b>		<b>213.2</b>	<b>2.5</b>	<b>3.5</b>
<b>21 de abril</b>	La risa y el buen humor en tiempos de pandemia	206	2	1
<b>22 de abril</b>	La fatiga pandémica, nuevo problema de salud	207	3	2
<b>Promedio de la 15<sup>ta</sup> Semana</b>		<b>206.5</b>	<b>2.5</b>	<b>1.5</b>
<b>29 de abril</b>	Amistad social, un camino para Cuba hoy	208	3	1
<b>Promedio de la 16<sup>ta</sup> Semana</b>		<b>208</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Fuente: Los autores

**Tabla 5 - Descripción de los temas y participantes del mes de mayo de 2021.**

<i>Día</i>	<i>Tema</i>	<i>Indicadores de participación</i>		
		<b>Participantes</b>	<b>Entrada al chat nueva</b>	<b>Salida del chat</b>
<b>2 de mayo</b>	En el embarazo de hoy está el mañana	210	8	2
<b>5 de mayo</b>	Resolución de conflictos familiares	216	6	2
<b>6 de mayo</b>	Ser docentes en tiempos de pandemia	220	1	2
<b>7 de mayo</b>	¿Es posible experimentar bienestar en situaciones estresantes?	219	1	2
<b>Promedio de la 17<sup>ma</sup> Semana</b>		<b>216.3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>12 de mayo</b>	Fatiga pandémica	218	2	1
<b>13 de mayo</b>	Responsabilidad, tarea de todos	219	2	0
<b>14 de mayo</b>	El estrés postraumático en situaciones de emergencia	221	0	1
<b>Promedio de la 18<sup>va</sup> Semana</b>		<b>219.3</b>	<b>1.3</b>	<b>0.7</b>
<b>17 de mayo</b>	Violencia y sexo transaccional: dos caras de la misma moneda	220	3	3
<b>19 de mayo</b>	Reflexionar en familia I	220	4	3
<b>20 de mayo</b>	La familia en el regreso seguro de los adolescentes a la escuela	221	4	3
<b>21 de mayo</b>	Reflexionar en familia II	222	16	1
<b>Promedio de la 19<sup>na</sup> Semana</b>		<b>220.7</b>	<b>6.7</b>	<b>2.5</b>
<b>23 de mayo</b>	Alimentación saludable durante el embarazo	237	10	3
<b>26 de mayo</b>	Psicofármacos, su uso y abuso en tiempos de confinamiento	244	13	2
<b>27 de mayo</b>	Autosuperación personal y familiar durante el confinamiento	255	2	2
<b>28 de mayo</b>	El alcoholismo como problema de salud y la Covid -19	253	3	1
<b>Promedio de la 20<sup>ma</sup> Semana</b>		<b>247.3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

Fuente: Los autores

En las tablas 1 a la 5 se puede apreciar que las semanas de más incidencia y participantes en las sesiones fueron las 4ta, 8va, 9na y 20ma, en las cuales se trabajaron las temáticas referidas a los apoyos emocionales y formas de enfrentamiento ante la aparición de alteraciones psicológicas en la vida cotidiana. Situaciones muy solicitadas por los participantes del chat durante las valoraciones de cada sesión.

La variedad de temáticas trabajadas en los cinco meses que se realiza el estudio, permiten apreciar el vínculo directo de lo que está sucediendo en la vida real ante el enfrentamiento a la pandemia. Los cubanos poseen en su idiosincrasia e imaginario social el establecer vínculos afectivos con expresiones emocionales muy marcadas por los abrazos, besos, roces, visitas sorpresivas a las amistades, salidas constantes, creación de festejos por disímiles motivos y en reiteradas ocasiones y aglomeración en sitios públicos. Estas acciones con el inicio de la Covid-19 se han limitado en un 80%, lo cual genera grandes ansiedades y afecta toda la vida cotidiana de las personas que viven en esta provincia.

Los resultados por la categoría *Participación de usuarios por temáticas trabajadas en esta etapa* muestra lo siguiente:

En los 5 meses el total de participantes en el chat durante fue de 19 564 personas.

En las temáticas que se subordinan al trabajo con los síntomas psicológicos se presentaron 4797 participantes para un 24.51 %, de la responsabilidad y educación 3648 participantes para un 18.64 %, de las formas de trabajar y autosuperarse 4959 participantes para un 25.34 % y del bienestar y apoyo psicológico 6160 participantes para un 31.48 %. Lo cual indica que los temas abordados con más significación para la población se ubican en los aspectos cotidianos relacionados con la necesidad de apoyo psicológico y las nuevas formas de trabajar y autosuperarse. Para esto el chat SSL cuenta con las potencialidades que brinda la psicología para contribuir al bienestar de las personas, su calidad de vida y emancipación humana.

El equilibrio que muestra la participación de los usuarios en los diferentes temas acentúa la relevancia de las problemáticas asociadas a éstos durante la pandemia y la necesidad de continuar con el chat e implementarlo en otros territorios del oriente cubano.

Estas temáticas trabajadas consiguen que, en la crisis pandémica actual, todas las transiciones y cambios que se realicen en la vida cotidiana puedan coadyuvar a los ajustes psicosociales y emocionales, donde estos procesos de apoyo psicológicos "*protegen*" y facilitan el afrontamiento y la adaptación a las nuevas circunstancias de vida, a través de los procesos de interacción con el entorno social y movilizan los recursos que satisfacen las necesidades psicosociales de estos participantes. Se logra a través del

chat crear la demanda de gestar apoyo social emocional, instrumental e informacional para solucionar problemas acuciantes en el contexto sociocultural en que se desarrollan los participantes.

Los resultados por la categoría *Aporte de las temáticas a la readaptación social de las personas en la pandemia* muestra lo siguiente:

En los temas trabajados en esta categoría los participantes realizan valoraciones sobre el aporte de éstas a su readaptación social. Ejemplo de ello, podemos apreciarlo cuando expresan: "*deseo felicitarlos por el tema, me ha servido para pensar más las cosas que puedo hacer en casa, que antes no hacía y me aburría mucho*", "*...ustedes son un grupo de profesionales con muy buena preparación, son capaces de tocar el corazón de cada ser humano, fomentando el amor y el deseo de una vida saludable, me han ayudado mucho en cuanto a mi depresión y ansiedad, más en estos momentos de incertidumbre que vivimos*", "*Los temas que abordan han ayudado a los estudiantes de ciencias médicas en sus pesquisas diarias*"; "*en el caso del tema de fatiga, los estudiantes de enfermería lograrán dar salida a su trabajo de curso*".

Los temas abordados refieren las manifestaciones sobre las principales preocupaciones e interés de los participantes, partiendo del principio que el reconocimiento de las habilidades y la capacidad para afrontar el estrés cotidiano, puede generar cambios en la salud mental, precisamente porque la vida cotidiana ha cambiado con la pandemia. La indispensable adaptación depende en gran medida de los recursos psicológicos y sociales que se puedan instaurar como medios adaptativos a las nuevas exigencias del medio social.

Entre otros aportes de las temáticas para la readaptación a la vida cotidiana se exponen los síntomas psicológicos negativos (estrés, depresión, miedo, ansiedad, pérdidas, incertidumbre, violencia, conflictos, uso de drogas, etc.) que son trabajados desde las manifestaciones que las personas tienen en los procesos de aislamiento social y de cuarentena, que se les exige a las personas como medidas de seguridad sanitaria y de las demandas sociales que no pueden dar respuesta mediata en su interacción cotidiana. Ejemplo de estos lo podemos apreciar cuando algunos participantes plantean: "*no logro avanzar en mi trabajo y siempre siento que puedo contagiarme en cualquier lugar, qué puedo hacer*", "*tengo que convivir más tiempo con mi familia y a veces me siento cansada de tantas preocupaciones, cómo debo actuar*", "*hoy todo el mundo está violento y te tratan mal y siempre se mantienen alejados... eso me hace sentir mal*".

Otro de los mayores aportes que las temáticas trabajadas añade a la vida cotidiana de los santiagueros, es la necesidad de responsabilidad y aprendizaje (trabajo con la responsabilidad individual y colectiva, las indisciplinas sociales, métodos educativos para niños y adolescentes en aislamiento sanitario, proyectos de familia en tiempo de pandemia, creación y reestructuración de valores colectivos, formación de amistades, cuidado y autocuidado, respeto al espacio individual u otros).



Éstos se trabajan desde las emociones, sentimientos y malestares que los participantes emiten durante las sesiones del chat. Los profesionales a través del apoyo emocional y cognitivo, incluyen, no sólo la necesidad de brindar apoyo de manera personal para el afrontamiento a la situación cotidiana estresante, así como la identificación de formas de colaborar con los demás, de mantener la empatía en cada situación de estrés o conflicto, de mantener la seguridad, el propio control y el equilibrio emocional, necesarios para lograr el objetivo de corregir las inadecuadas prácticas interactivas con familiares, colegas de trabajo o vecinos, expresando confianza y propiciando la adopción de comportamientos responsables. Además, se fomenta la asunción de determinados patrones de comportamientos saludables y responsables en salud para la población en general y para los casos específicos que se presentan durante las sesiones virtuales.

Ejemplo de ello refieren: *"me siento que he aprendido a comunicarme mejor con mi hijo y ya compartimos más las tareas", "qué puedo hacer para meterle en la cabeza a mi hijo que debe protegerse todo el tiempo de esta enfermedad y no andar sin nasobuco", "como existen cosas que podemos hacer en casa y no lo sabía... que bueno que nos dan todas esas iniciativas...gracias".* Se orientan en la visualización y cumplimiento de las medidas imprescindibles para mantener el control de la protección propia y familiar, a repensar en sus hábitos, acciones y costumbres en la comunidad y en el ámbito laboral, imbricándose en el tema la responsabilidad individual para el logro de comportamientos adaptativos.

El crecimiento personal y la reestructuración de las acciones laborales (autosuperación personal y familiar durante el confinamiento, satisfacción laboral en tiempos de Covid-19, impactos de la TICS en la comunicación organizacional en tiempos de Covid-19, trabajo en casa, consejos psicológicos y generales, salud mental y clima organizacional en tiempos de Covid-19, u otros) constituyen otros de los aportes de este chat, los cuales se pueden visualizar cuando se expresa: *"trabajar a distancia me suponen mucho trabajo, no estoy acostumbrada... qué puedo hacer para mejorar esto", "aprender a trabajar con las tecnologías lo veía muy lejos y ahora he tenido que aprender... es verdad lo que ustedes dicen", "he tenido tiempo para leer más y reflexionar con mis hijos, eso nos hace aprender más cada día... muchas gracias".*

Al establecerse una relación de colaboración entre participantes y coordinadores del grupo se logra insertar de forma asertiva, los recursos psicológicos para fomentar el bienestar personal y crecimiento humano. Esto permite que se presenten aprendizajes colectivos en el grupo que son utilizados para el desarrollo personal, y se puede transpolar al seno familiar y organizacional, suscitando un mejor uso de recursos y herramientas psicosociales en los diferentes contextos en los cuales conviven los santiagueros.

Los resultados por la categoría *valoración de los usuarios sobre las temáticas trabajadas en esta etapa* muestra lo siguiente:

Para evaluar esta categoría se realizaron varios análisis de las cuatro temáticas generales que se abordan en la metodología.

Las principales valoraciones que se hacen de las temáticas son positivas: *"gracias amigos, el chat me ayuda a tratar mejor a mi hija cada día", "siento que cada tema que ustedes trabajan es como si retratara mi familia y me ayuda mucho a comprender algunas cosas que me suceden", "tengo problemas con mi esposo y cuando hablaron de las relaciones de pareja, fue como si nos hubieran hablado a nosotros", "me siento que cada día aprendo más con ustedes y me quitan una carga grande de encima", "quisiera que nunca acabaran de alegrarnos la vida en este difícil momento", "mis hijos me han dicho que he cambiado mucho para mejor, desde que los sigo en el chat".*

Los contenidos trabajados en este chat hacen referencia a las múltiples problemáticas que se exponen en la vida cotidiana de las personas cada día durante la pandemia. Los usuarios encuentran un espacio para aprender y hacer catarsis de los conflictos, frustraciones y malestares cotidianos a los cuales se enfrentan y que no poseen recursos y herramientas para superarlos correctamente. Éstas son compartidas por todos los miembros y esto condiciona el aprender de las sugerencias, herramientas y acciones que pueden servir para todos. Además, que permite en cada sesión la retroalimentación de los moderadores y los profesionales que guían las temáticas trabajadas.

Desde el espacio y tiempo que brinda este chat los participantes valoran que les ha servido para enfrentar determinados estados emocionales negativos (depresión y ansiedad esencialmente), mejorar las relaciones de convivencia en el hogar, repensar sobre la percepción de riesgo ante la pandemia, ocupación del tiempo libre, conflictos familiares, educación a los menores en la traes propias del hogar, así como el abordaje de otras problemáticas presentes en la actualidad.

Las problemáticas trabajadas en esta etapa en el chat no eran nuevas, sino que ya existían en el tiempo y la pandemia agudizó sus efectos, y a través de esta vía se brindaron respuestas y conectaron con las necesidades de los participantes: *"Me da tremendo orgullo poder contar con ustedes", "siempre había tenido miedo ir al psicólogo y ahora disfruto y aprendo con ustedes y me siento mejor", "lo mejor es que ustedes me muestran un camino que pensé que no existía".* La pandemia solo activó la necesidad de exteriorizar estos malestares que se agudizan al presentarse el aislamiento social sanitario y la falta de interacción habitual del cubano, dos aspectos que generan ansiedad y disminuyen las perspectivas de alternativas de solución a las problemáticas cotidianas.

Las temáticas trabajadas potenciaron la autonomía y creatividad para encontrar soluciones a las problemáticas cotidianas, en aras de resignificar las situaciones conflictivas, emplear de forma creativa las herramientas personales para resolverlas, buscar alternativas de regulación y comportamiento más

optimista, sustentándose en los recursos psicológicos. Estas experiencias fueron compartidas lo que propició la comprensión de asunción de rituales cotidianos, prácticas saludables y de autocuidado.

Los participantes se fueron moviendo desde la dependencia a la independencia en la contribución de soluciones positivas y reproducibles en otros casos, lo que coadyuva a transitar moderadamente hacia la autonomía y creatividad en la reflexión individual y grupal sobre problemas comunes.

Los participantes valoran positivamente sobre las alternativas de rutinas diarias que fueron emergiendo, nuevas formas de organización del tiempo ocio, reconocimiento de estrategias para lidiar con las incertidumbres de la pandemia, posibilidades de redimensión y resignificación de los factores estresores o causantes del malestar y las maneras de tratar con los estados emocionales negativos devenidos de las condiciones actuantes en la nueva modalidad de vida.

Otra de las valoraciones refiere la satisfacción de los participantes con los contenidos mostrados en las orientaciones psicológicas que realizaban los profesionales al trabajar los diferentes temas, lo cual emerge como un potencial de ayuda y apoyo psicológico necesario para modificar comportamientos y actitudes no saludables en este periodo de pandemia.

También existen valoraciones negativas que coadyuvan a compensar las crecientes demandas de los participantes. Ejemplo de ellas expresan: *"Considero que podrían trabajar más el consumo de drogas suaves como cigarro y alcohol que ha aumentado tanto en estos tiempos", "a veces usan algunas palabras que no comprendo, porque no soy psicóloga", "por qué no trabajaron más sobre la familia, eso hace falta y solo lo tocaron dos veces", "es muy poco tiempo dos horas al día, eso no es suficiente para nosotros", "hay que gastar muchos megas porque ponen muchas fotos y documentos"*. Estas valoraciones, aunque no afectan la calidad de las presentaciones que se hacen en el chat, si permiten que los moderadores y profesionales que trabajan en éste puedan retroalimentarse de las maneras de hacer las orientaciones psicológicas, e incorporar nuevas alternativas que puedan manejar estas demandas.

Todas las incursiones que hacen los participantes garantizan elevar la calidad en las presentaciones y las interacciones durante las sesiones de orientación psicológica, e ir direccionando éstas en hacia las necesidades recurrentes y las demandas más acuciantes en cada etapa.

Acciones negativas detectadas en el chat y en múltiples ocasiones reiteradas por los participantes, fue la introducción de noticias falsas o desesperanzadoras, las cuales eran neutralizadas por los moderadores y avisadas por los mismos participantes del grupo que reconocían la ética y calidad de los temas abordados.

#### **4 DISCUSIÓN**

Al realizar análisis de los resultados obtenidos en esta investigación es necesario compararlos con los alcanzados en otros estudios, lo cual se muestra a continuación.

Se producen diferentes aprendizajes en el grupo que son utilizados para el desarrollo personal, así como para incorporarlos a lo interno de la familia y a la prestación de los servicios de salud, emergiendo del grupo recomendaciones dirigidas a la satisfacción de necesidades de aprendizaje identificadas, al mejor uso de recursos humanos de los profesionales de la Psicología en el sector de la salud, a la organización institucional en función del enfrentamiento de la pandemia (PEREZ, *et al.* 2020). En esta investigación se coincide en la potenciación de aprendizajes grupales que contribuyen al logro de reestructuración de contenidos y conceptos sobre el actuar en la vida cotidiana actual, lo cual, a valoración de los participantes, modifican su forma de actuar durante la pandemia.

En el estudio de Zas (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. En nuestra investigación las valoraciones de los participantes refieren satisfacción con los contenidos y orientaciones realizadas por los profesionales que guiaban las temáticas en el chat y la comprensión del apoyo psicológico recibido de los mismos.

Entre los retos que se encontraron los estudios del colectivo de autores (2020) estuvo la posibilidad de circulación de *fakes* en cualquiera de sus versiones (noticias falsas, evidencias falsas, datos falsos, etcétera) con fines de manipulación (con frecuencia de manipulaciones políticas), lo que conllevó a la necesidad de la preparación adecuada de los coordinadores. En el caso de esta investigación los moderadores estaban encargados de determinar las *fakes*, eliminar las mismas y a los participantes que incurrieran en esta situación, lo cual era reconocido por los participantes como una labor de sinceridad y ética profesional en las temáticas trabajadas.

La sistematización de la experiencia del Programa de Comunicación Social de Uniminuto Buga (LOZANO, 2020) reveló la oportunidad de tener espacios propios en los que confluyeran los estudiantes del programa académico para potenciar el sistema de estudio y tener más vías para socializar los contenidos a aprender y la metodología de estudio. En el caso de este estudio las temáticas abordadas son de interés regional para los participantes y llevan contenidos y metodologías que propician el aprendizaje reestructurador de actitudes y conductas favorables en el enfrentamiento y adaptación ante la pandemia.

El estudio de Soracá y Lima (2020) refieren que el uso de la plataforma Whatsapp se considera otra estrategia, con otras reglas, tiempos y características para impartir educación. Los beneficios para el estudiante, más flexibilidad horaria y la posibilidad de mejorar sus competencias digitales y

personales, generan autodisciplina, auto organización, planificación del tiempo y ejercer la autonomía para el autoaprendizaje. Estos resultados coinciden con los encontrados en esta investigación cuando los participantes poseen este chat como otra herramienta para el aprendizaje, organización del tiempo y autodisciplina en tiempo de pandemia.

Las experiencias desarrolladas por los profesionales de la psicología en Santiago de Cuba, con este chat, forman parte de una gama amplia de iniciativas elaboradas e implementadas a nivel de país, que confluyen en el propósito de colaborar unidos contra la pandemia, al aportar cada uno sus recursos personales y profesionales, con la novedad de un incremento en el uso de la telepsicología (LORENZO; DÍAZ; ZALDÍVAR, 2020; SARMIENTO, 2020) la cual coadyuva en el proceso de atención psicológica a distancia y abracando la mayor cantidad de demandas realizadas por la población y los participantes específicamente.

## **5 CONCLUSIONES**

El nuevo formato del uso de la telepsicología a través del chat utilizado en este estudio muestra la vinculación de las temáticas trabajadas con las situaciones, vivencias y demandas que la población santiaguera está viviendo en este tiempo de pandemia.

Este nuevo sistema de orientación psicológica a través de la no presencialidad ha logrado llegar a más personas en menor tiempo posible y contribuir con promover la salud desde las diversas temáticas trabajadas en estos espacios virtuales.

Una de las limitantes que posee el uso de este tipo de plataforma virtual para realizar la orientación psicológica reside en la poca posibilidad de retroalimentación directa en tiempo real entre el orientador y sujeto necesitado de la ayuda profesional. La otra es que no se puede lograr una sistematicidad de atención en un mismo tema o problemática durante varios días seguidos, por lo cual se expone en cada sesión varias vías para acceder a ayuda profesional directa, en caso que los usuarios conectados lo precisen o soliciten a los profesionales que trabajan las temáticas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores agradecen a los moderadores del grupo del chat "Santiago se Levanta" por sus intervenciones, manejos técnicos y control de las valoraciones en las relaciones de intercambio que se realizan en este medio.

Al departamento de Salud Mental de la dirección provincial de Salud en Santiago de Cuba por su apoyo y dirección de este chat.

## REFERENCIAS

(1) LORENZO, A.; DÍAZ, K.; ZALDÍVAR, D. La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. **Anales de la Academia de Ciencias de Cuba**, n. 10, v. 2, p. 23-35. 2020. Disponible en: <http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/839/855>. Acceso en: 20 jun. 2021.

(2) BROOKS, S. K.; WEBSTER, R. K.; SMITH, L. E.; WOODLAND, L.; WESSELY, S.; GREENBERG, N.; RUBIN, G. J. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. **The Lancet**, n. 395(10227), p. 912-920, 2020. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0140673620304608>. Acceso en: 20 junio 2021.

(3) SHEN, K.; YANG, Y.; WANG, T.; ZHAO, D.; JIANG, Y.; JIN, R.; GAO, L. Diagnosis, treatment, and prevention of 2019 novel coronavirus infection in children: experts' consensus statement. **World journal of pediatrics**, n. 16, v. 3, p. 223-231, 2020. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12519-020-00343-7>. Acceso en: 27 jun. 2021.

(4) WANG, C.; PAN, R.; WAN, X.; TAN, Y.; XU, L.; HO, C. S.; HO, R. C. Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 Coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, n. 17, v. 5, p. 17-29, 2020. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/5/1729>. Acceso en: 28 jun. 2021.

(5) SPRANG, G.; SILMAN, M. Posttraumatic stress disorder in parents and youth after health-related disasters. **Disaster Medicine and Public Health Preparedness**, n. 7, v. 1, p. 105-110, 2013. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Ginny-Sprang/publication/259432942\\_Posttraumatic\\_Stress\\_Disorder\\_in\\_Parents\\_and\\_Youth\\_After\\_Health-Related\\_Disasters/links/5e81f724458515efa0ba0a5d/Posttraumatic-Stress-Disorder-in-Parents-and-Youth-After-Health-Related-Disasters.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ginny-Sprang/publication/259432942_Posttraumatic_Stress_Disorder_in_Parents_and_Youth_After_Health-Related_Disasters/links/5e81f724458515efa0ba0a5d/Posttraumatic-Stress-Disorder-in-Parents-and-Youth-After-Health-Related-Disasters.pdf). Acceso en: 25 jun. 2021.



(6) JIMENO, J. C. P. Los efectos psicológicos de la COVID-19. **Archivos de la Sociedad Española de Oftalmología**, n. 95, v. 9, p. 417, 2020. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmc7301131/>. Acceso en: 28 jun. 2021.

(7) ÁLVAREZ, D. P.; RODRÍGUEZ, L. A.; SANTANA, N. T. C.; DÍAZ, C. Á. Percepciones en tiempos de pandemia. **Revista Cubana de Psicología**, n. 2, v. 2, p. 140-158, 2020. Disponible en: <http://www.psicocuba.uh.cu/index.php/PsicoCuba/article/view/34/pdf>. Acceso en: 26 jun. 2021.

(8) DÍAZ-CANEL BERMÚDEZ, M.; NÚÑEZ JOVER, J. Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. **Anales de la Academia de Ciencias de Cuba**, n. 10, v. 2, p. 881-889, 2020. Disponible en: [http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/881/886?fbclid=IwAR0\\_koBZDoB8ryaHwqM8-nAr2Rv](http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/881/886?fbclid=IwAR0_koBZDoB8ryaHwqM8-nAr2Rv). Acceso en: 28 jun. 2021.

(9) LEGIDO- QUIGLEY, H.; MATEOS GARCÍA, J. T.; CAMPOS, V. R.; GEA SÁNCHEZ M.; MUNTANER, C., MCKEE, M. The resilience of the Spanish health system against the COVID-19 pandemic. **Lancet Public Health**, n. 5, v. 5 p. 251-252, 2020. Disponible en: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2468-2667%2820%2930060-8>. Acceso en: 28 de junio 2021.

(10) TORALES, J.; O'HIGGINS, M.; CASTALDELLI-MAIA, J. M.; VENTRIGLIO, A. The outbreak of COVID-19 coronavirus and its impact on global mental health. **International Journal of Social Psychiatry**, n. 66, v. 4, p. 317-320, 2020. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020764020915212>. Acceso en: 28 jun. 2021.

(11) JARA, O. **La sistematización de experiencias**: Práctica y teoría para otros mundos posibles. San José: CP Alforja, 2014. Disponible en: <https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%cc%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acceso en: 28 jun. 2021.

(12) PERDOMO, Y. C. Sistematización de la experiencia: emociones, acciones y saberes del servicio comunitario ejecutado por los estudiantes de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. **Revista de Docencia Universitaria**, n. 12, v. 2, p. 477-505, 2014.

(13) CÁCERES, P. Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. **Psicoperspectivas: Individuo y sociedad**, n. 2, v. 1, p. 53-82, 2020. Disponible en: [www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/3](http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/3). Acceso en: 25 jun. 2021.



- (14) PÉREZ, T. I. L., *et al.* Experiencias de un servicio de orientación psicológica por whatsapp a trabajadores de la salud y prestadores de servicio. **Revista Alternativas cubanas en Psicología**, v. 8, n. 24, p. 51-70, 2020. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Matilde-Molina-Cintra/publication/344233645\\_EXPERIENCIAS\\_DE\\_UN\\_SERVICIO\\_DE\\_ORIENTACION\\_PSICOLOGICA\\_POR\\_WHATSAPP\\_A\\_TRABAJADORES\\_DE\\_LA\\_SALUD\\_Y\\_PRESTADORES\\_DE\\_SERVICIO/links/5f5eb6ec299bf1d43c01c27f/EXPERIENCIAS-DE-UN-SERVICIO-DE-ORIENTACION-PSICOLOGICA-POR-WHATSAPP-A-TRABAJADORES-DE-LA-SALUD-Y-PRESTADORES-DE-SERVICIO.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Matilde-Molina-Cintra/publication/344233645_EXPERIENCIAS_DE_UN_SERVICIO_DE_ORIENTACION_PSICOLOGICA_POR_WHATSAPP_A_TRABAJADORES_DE_LA_SALUD_Y_PRESTADORES_DE_SERVICIO/links/5f5eb6ec299bf1d43c01c27f/EXPERIENCIAS-DE-UN-SERVICIO-DE-ORIENTACION-PSICOLOGICA-POR-WHATSAPP-A-TRABAJADORES-DE-LA-SALUD-Y-PRESTADORES-DE-SERVICIO.pdf). Acceso en: 28 jun. 2021.
- (15) ZAS, Ros Barbara. Evaluación del servicio de orientación psicológica a distancia a través de los psicogrupos de whatsapp durante la pandemia de covid-19 en cuba. **Revista cubana de psicología**, v. 2, n. 2, p. 84-102, 2020. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Torralbas-Osle/publication/345176241\\_Evaluacion\\_del\\_servicio\\_de\\_orientacion\\_psicologica\\_a\\_distancia\\_a\\_traves\\_de\\_los\\_Psicogrupos\\_de\\_WhatsApp\\_durante\\_la\\_pandemia\\_de\\_COVID-19\\_en\\_Cuba/links/5fa013fd458515b7cfb2eb9f/Evaluacion-del-servicio-de-orientacion-psicologica-a-distancia-a-traves-de-los-Psicogrupos-de-WhatsApp-durante-la-pandemia-de-COVID-19-en-Cuba.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jorge-Torralbas-Osle/publication/345176241_Evaluacion_del_servicio_de_orientacion_psicologica_a_distancia_a_traves_de_los_Psicogrupos_de_WhatsApp_durante_la_pandemia_de_COVID-19_en_Cuba/links/5fa013fd458515b7cfb2eb9f/Evaluacion-del-servicio-de-orientacion-psicologica-a-distancia-a-traves-de-los-Psicogrupos-de-WhatsApp-durante-la-pandemia-de-COVID-19-en-Cuba.pdf). Acceso en: 28 jun. 2021.
- (16) COLECTIVO DE AUTORES. Orientación psicológica en grupos de whatsapp. **Revista de Integración Académica en Psicología**, v. 8, n. 23, p. 22-44, 2020. Disponible en: <https://integracion-academica.org/anteriores/36-volumen-8-numero-23-mayo-agosto-2020/273-orientacion-psicologica-en-grupos-de-whatsapp>. Acceso en: 20 jun. 2021.
- (17) LOZANO BEJERANO, Jorge Andres. **Sistematización de experiencias en la creación y administración de las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter del programa de comunicación social de Uniminuto Buga**. 2020. Tesis Doctoral. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Colombia. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11335>. Acceso en: 28 jun. 2021.
- (18) SORACÁ, Gloria Vargas; SUÁREZ, Sonia Janneth Limas. "Prospectivo uso de las redes sociales en la formación universitaria en época del Covid-19: ventajas y desventajas." **Investigación en la Educación Superior**, Hidalgo, p. 2192-2198, 2020. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Sonia-Limas-Suarez/publication/349831327\\_Prospectivo\\_uso\\_de\\_las\\_redes\\_sociales\\_en\\_la\\_formacion\\_universitaria\\_en\\_epoca\\_del\\_covid-19\\_vantajas\\_y\\_desventajas/links/6042b82292851c077f1c7db0/](https://www.researchgate.net/profile/Sonia-Limas-Suarez/publication/349831327_Prospectivo_uso_de_las_redes_sociales_en_la_formacion_universitaria_en_epoca_del_covid-19_vantajas_y_desventajas/links/6042b82292851c077f1c7db0/)

Prospectivo-uso-de-las-redes-sociales-en-la-formacion-universitaria-en-epoca-del-covid-19-ventajas-y-desventajas.pdf. Acceso en: 26 jun. 2021.

(19) SARMIENTOS, Y. **Psicología para enfrentar la COVID-19**. Sierra Maestra. 2020. Disponible en: <http://www.sierramaestra.cu/index.php/cuba-frente-a-la-COVID-19/31479-psicologia-para-enfrentar-la-COVID-19>. Acceso en: 26 jun. 2021.