



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
ISSN 2675-6218

**FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA**

**FORTALEZAS E DEBILIDADES DO APOIO PSICOLÓGICO ATRAVÉS DA PLATAFORMA DE AUTOGESTÃO DO CONHECIMENTO – PSICONNEA**

**STRENGTHS AND WEAKNESSES OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT THROUGH THE SELF-MANAGEMENT KNOWLEDGE PLATFORM – PSICONNEA**

Charles da Silva Rodrigues<sup>1</sup>, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo<sup>2</sup>

e535047

<https://doi.org/10.47820/recima21.v5i3.5047>

PUBLICADO: 03/2024

**RESUMEN**

Las actuales plataformas de apoyo psicológico asincrónico utilizan modelos psicoeducativos basados en contenidos digitales para promover y prevenir problemas relacionados con la salud mental. El objetivo de la investigación fue identificar las fortalezas y debilidades del acceso y la utilización de las plataformas de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico, desde la narrativa de sus utilizadores. Se empleó un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo, transversal y ex post-facto, en el cual participaron 64 personas residentes en México. Los participantes completaron un breve cuestionario sociodemográfico y participaron en grupos focales, siendo que el análisis de los datos recopilados se llevó a cabo a través del ATLAS.ti. Se clasificaron y discutieron las fortalezas y debilidades de la plataforma Psiconnea desde dos subcategorías, la primera, se refiere a los contenidos digitales (pertinencia de la información, organización, formato y aspectos lingüísticos/culturales); y la segunda, al manejo de la plataforma (optimización, forma de navegación y diseño gráfico). Se ha verificado una necesidad eminente de crear métodos psicoeducativos para la salud mental con incidencia en las competencias interculturales; y de que estos espacios virtuales sean más intuitivos y similares a los sistemas actuales de las redes sociales.

**PALABRAS CLAVE:** Apoyo psicológico. Telepsicología. Psicoeducación. Fortalezas. Debilidades.

**RESUMO**

As atuais plataformas de apoio psicológico assíncrono utilizam modelos psicoeducativos baseados em conteúdos digitais para promover e prevenir problemas relacionados com a saúde mental. O objetivo desta investigação foi identificar as fortalezas e debilidades do acesso e uso das plataformas de autogestão do conhecimento para apoio psicológico, a partir da narrativa dos utilizadores. Aplicou-se um enfoque qualitativo com um desenho descritivo, transversal e ex-post facto, no qual participaram 64 pessoas residentes no México. Os participantes preencheram um breve questionário sociodemográfico e participaram em grupos focais, sendo a análise dos dados recolhidos realizada através do ATLAS.ti. As fortalezas e debilidades da plataforma Psiconnea foram classificadas e discutidas através de duas subcategorias: a primeira, refere-se aos conteúdos digitais (pertinência da informação, organização, formato e aspetos linguísticos/culturais); e a segunda, à utilização da plataforma (otimização, forma de navegação e *design* gráfico). Foi possível verificar a necessidade iminente de criar métodos psicoeducativos para a saúde mental com incidência nas competências interculturais; e que estes espaços virtuais sejam mais intuitivos e semelhantes aos sistemas atuais das redes sociais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Apoio psicológico. Telepsicologia. Psicoeducação. Fortalezas. Debilidades.

**ABSTRACT**

Current asynchronous psychological support platforms use psychoeducational models based on digital content to promote and prevent mental health-related issues. The research aimed to identify the strengths and weaknesses of access and utilization of knowledge self-management platforms for psychological support, from the narrative of their users. A qualitative approach with a descriptive, cross-

<sup>1</sup> Universidad de Guanajuato.

<sup>2</sup> Universidad de Guanajuato. Sistema Nacional de Investigadores de CONAHCYT de México. Investigador do CEMRI - Universidade Aberta de Lisboa, Portugal.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

sectional, and ex-post facto design was employed, involving 64 residents in Mexico. Participants completed a brief sociodemographic questionnaire and took part in focus groups, with data analysis conducted through ATLAS.ti. The strengths and weaknesses of the Psiconnea platform were classified and discussed from two subcategories, the first refers to digital content (relevance of information, organization, format and linguistic/cultural aspects); and the second, to the management of the platform (optimization, navigation and graphic design). An imminent need was identified to create psychoeducational methods for mental health with an impact on intercultural competencies, and for these virtual spaces to be more intuitive and similar to current social media systems.

**KEYWORDS:** Psychological support. Telepsychology. Psychoeducation. Strengths. Weaknesses.

### INTRODUCCIÓN

A causa del creciente uso de la tecnología en la vida cotidiana, la telepsicología pasó a realizar procesos de apoyo y acompañamiento clínico dirigidos a pacientes con trastornos de salud mental mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación. En una fase inicial delimitó su acción apenas al contacto telefónico, pero gradualmente fue incorporando a sus servicios otras herramientas de interacción con el paciente y su red de apoyo, por ejemplo, el correo electrónico, la mensajería y la videoconferencia; siempre de manera sincrónica y como complemento de la psicoterapia convencional (Cabas-Hoyos, 2020). Hoy día, la telepsicología se puede encontrar en espacios digitales especializados, plataformas y aplicaciones, donde ejerce su actividad desde lo sincrónico, considerando la psicoterapia en línea, y desde lo asincrónico, cuando el apoyo se realiza desde la autogestión del conocimiento (Alves; Eulalio; Brobeil, 2009).

El proceso asincrónico de apoyo psicológico es por sí una innovación sin precedentes para la telepsicología, por un lado, porque la ausencia del psicólogo o del consejero durante el acompañamiento permite al utilizador mayor autonomía y compromiso y, por otro lado, porque genera la posibilidad de experimentar modelos de apoyo diferentes a los tradicionales, como es el caso del modelo psicoeducativo (Alves; Eulalio; Brobeil, 2009). El concepto de educación psicológica apareció en 1911 como “reeducación y psicoterapia” en un artículo publicado por John E. Donley; más tarde, en 1941, Brian E. Tolimson le denomina “psicoeducación”, y sólo a partir de los años 80, a través del trabajo de Carol M. Anderson y de Leff J. Berkowitz, se implementó como un “modelo de habilidades psicológicas para la salud mental” (Anderson; Hogarty; Relss, 1980; Leff, 1994).

La psicoeducación se define desde entonces como un conjunto de técnicas educativas que buscan proporcionar información precisa para que la persona afectada pueda manejar su situación de salud de forma segura, y que en el caso de ser necesario, pueda recibir el apoyo adecuado de sus familiares. Además, también busca disminuir la disfuncionalidad del individuo y mejorar su adherencia terapéutica (Anderson; Hogarty; Relss, 1980; Leff, 1994). El modelo psicoeducativo en la atención individual procura identificar cambios en los mecanismos cognitivos y/o emocionales que puedan resultar de difícil manejo para el paciente; mientras que en lo grupal, funciona como un espacio para compartir vivencias, adquirir una cierta conciencia sobre el fenómeno y su origen, crear y solidificar redes de apoyo, y aprender (Cuevas-Cancino; Moreno-Pérez, 2017).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

Por consiguiente, la psicoeducación es el modelo que fundamenta hoy en día el apoyo psicológico asincrónico, manteniendo su enfoque educativo, por lo que su acción inicial impacta de manera negativa, mostrando una realidad que tanto el usuario como sus familiares o cuidadores desconocen total o parcialmente; aunque por etapas podrán abordar sus inquietudes y desarrollar habilidades para interpretar y manejar el problema que los llevó a buscar apoyo psicológico (Cuevas-Cancino; Moreno-Pérez, 2017; Godoy *et al.*, 2020). Sin embargo, la falta de investigación científica generó un problema operacional en el modelo psicoeducativo, y es que se asumió que las personas, al estar familiarizadas con las redes sociales, tendrían un buen nivel de alfabetización digital, pero la realidad muestra que continúan con déficits importantes en las habilidades para el manejo de la tecnología (Chiecher, 2020; Hoz, 2011; Lozano; Olavarría; Olvera, 2015).

Las habilidades tecnológicas se definen como el conjunto de destrezas de integración, comunicación, trabajo en equipo, y aprendizaje autodirigido u autogestión del conocimiento desde el empleo de la tecnología (Chiecher, 2020; Hoz, 2011; Lozano; Olavarría; Olvera, 2015). Existe una clasificación amplia sobre las habilidades más eficaces al momento de acceder al espacio digital; entre las más destacadas se puede referir la facultad de navegar, realizar búsquedas o crear alertas, organizar la información, comunicar y colaborar en los distintos dominios de la red y con las diferentes comunidades, compartir información de los contenidos propios o de otras personas o sitios web, respetar las normas para las interacciones virtuales y los derechos de autor; además, aptitudes para identificar los aspectos tecnológicos que más dificultades traen al sujeto como son proteger los datos y la información personal (Chiecher, 2020; Vargas-Murillo, 2019).

Aparte, es importante mencionar que por la misma falta de investigación científica no se pudo considerar el proceso masivo y continuo de la interculturalidad en estos espacios de apoyo asincrónico (Chiecher, 2020; Hoz, 2011). Si bien la diversidad cultural no es exclusiva de la virtualidad, los espacios digitales son bastante más estimulantes para el desarrollo de comunidades y grupos, interacción en zonas de recreación, trabajo, y hasta de formación educativa; con todo, el flujo constante de personas implica mayor dificultad en las relaciones entre individuos, con consecuencias psicosociales tanto para el bienestar general como para la salud mental de sus usuarios. En este sentido, es necesario tener en consideración la cultura de cada sujeto, independientemente a la función del espacio que visitan o al modelo psicoeducativo implementado (Hoz, 2011; Ramos, 2008; 2020).

La cultura se puede definir de diversas formas, desde la semiótica, se considera como un sistema de significados transmitidos a lo largo del tiempo, y a través de los cuales, las personas comunican, perpetúan y desarrollan su conocimiento e historia (Geertz, 2003); pero también, un proceso de acción e interacción, donde el sujeto no solo recibe cultura, sino que también la construye y crea según sus propias inquietudes y estrategias, en un contexto de diversidad (Berry, 2017; Ramos; Lopes, 2021). Por lo tanto, el creciente multiculturalismo en la sociedad digital, junto con el avance tecnológico constante, implica la necesidad de crear modelos psicoeducativos más adaptados a la virtualidad y a sus servicios asincrónicos; y más allá de lo tecnológico, es importante recordar que el



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

propósito de estos modelos debe centrarse en el desarrollo de competencias para promover la calidad de vida y el bienestar subjetivo de los cibernautas (Anderson; Hogarty; Relss, 1980; Berry, 2006; Cabas-Hoyos, 2020; Ramos, 2020).

Por lo anterior, el objetivo de este trabajo de investigación fue detectar las fortalezas y debilidades del acceso y de la utilización de la plataforma de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico Psiconnea desde sus usuarios; considerando la posible correlación entre accesibilidad, navegación y la calidad de la atención en el espacio virtual, así como las habilidades tecnológicas de los usuarios.

### 2. METODOLOGÍA CIENTÍFICA

Esta investigación adoptó un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo, transversal y ex post-facto, el cual se caracteriza por su naturaleza retrospectiva. Así, fue posible realizar un análisis exhaustivo de la variable independiente, o sea, de la utilización de la plataforma de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico Psiconnea, con respecto a sus fortalezas y debilidad (Ato; Benavente, 2013; León; Montero, 2002).

#### 2.1 Participantes

Por medio de un muestreo no probabilístico se realizó el estudio con 64 personas residentes en México, quienes eran mayores de 18 años, contaban con un dispositivo electrónico con acceso estable a internet (smartphone, Tablet, laptop y, o computadora) y sabían leer y escribir. Así, estuvieron participando activamente en la plataforma 64 personas, de las cuales 50 (78.1%) eran mujeres, 33 (51.5%) estaban casadas, 35 (54.6%) terminaron el nivel medio educativo, 26 (40.6%) eran asalariadas, y 49 (76.5%) practicaban la religión católica. El resto de los datos sociodemográficos se pueden visualizar en la Tabla 1:

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los participantes

Característica	f	%	Característica	f	%
Sexo			Religión		
Mujer	50	78.1	Católica	49	76.5
Hombre	14	21.9	Ninguna	10	15.6
Estado civil			Protestante	2	3.2
Casado	33	51.5	Otra (budista)	2	3.2
Soltero	22	34.3	Cristiano	1	1.5
Divorciado	5	7.8	Número de hijos		



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

Viudo	4	6.4	0	12	18.7
Escolaridad			1	26	40.6
Básico	12	18.7	2	14	21.9
Medio	35	54.6	4	9	14.1
Superior	17	26.7	5 o más hijos	3	4.7
Ocupación			Ingreso mensual familiar en dólares		
Profesionista	14	21.8	0 a 500	22	34.4
Asalariado	26	40.6	500 a 1000	12	18.7
Estudiante	18	28.2	1000 a 1500	16	25.1
Jubilado	3	4.7	1500 a 2000	2	3.1
Desempleado	3	4.7	2000 a 2500	4	6.3
¿Tiene seguro médico?			Más de 2500	8	12.4
Sí	37	57.8	Estado de salud		
No	23	35.9	Sin enfermedades	47	73.4
Con otro tipo de protección	4	6.3	Con enfermedades	17	26.6

### 2.2 Instrumentos

Los datos sociodemográficos fueron recopilados mediante un cuestionario diseñado para obtener información detallada sobre las características individuales de los participantes, más concretamente, se les solicitó información sobre diversos aspectos, incluyendo el sexo (hombre, mujer), estado civil (casado, soltero, divorciado o viudo), nivel de escolaridad (básico, medio o superior), edad (clasificación etaria de 10 en 10 años), estado de residencia, tipo de residencia (propia, alquiler, familiar), con quién vivían (dando la posibilidad de proporcionar una descripción detallada), actividad profesional (lugar de trabajo), ingreso económico mensual (total de todas las actividades económicas realizadas) y estado de salud.

La medición de las fortalezas y debilidades del apoyo psicológico a través del uso de la telepsicología, y mediante la plataforma de autogestión del conocimiento Psiconnea, se realizó utilizando la técnica de los grupos focales, dada su alta capacidad para la captura de una amplia gama de percepciones, experiencias y opiniones de los participantes. Este formato de medición cualitativo permite analizar en detalle las experiencias vividas por el usuario de la plataforma, ya que facilita la



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

interpretación de los significados detrás de las respuestas de cada sujeto, proporcionando al análisis riqueza, claridad y profundidad a la comprensión del fenómeno (León; Montero, 2002; Robson, McCartan, 2016).

Para propiciar la discusión entre los participantes de los diversos grupos focales, se realizaron dos preguntas abiertas: ¿Cuáles son las fortalezas del apoyo psicológico mediante la plataforma de autogestión del conocimiento Psiconnea? y ¿Cuáles son las debilidades del apoyo psicológico mediante la plataforma de autogestión del conocimiento Psiconnea? considerando los contenidos digitales y el manejo de la plataforma (León; Montero, 2002; Robson; McCartan, 2016).

Las dos preguntas realizadas en los grupos focales fueron concretas, flexibles y estuvieron fundamentadas en temáticas pertinentes para alcanzar el propósito de la investigación, dichas temáticas surgen de la literatura y se refieren a las fortalezas y debilidades de los contenidos digitales y su pertinencia; las herramientas de apoyo y acceso utilizadas por la plataforma; la accesibilidad al espacio virtual; la adhesión terapéutica; el modelo psicoeducativo aplicado; y los factores socioculturales relacionados con la aproximación terapéutica (León; Montero, 2002; Robson; McCartan, 2016).

### 2.3 Procedimiento

Durante el proceso de evaluación se realizaron tres sesiones grupales. En la primera sesión, se explicó a los participantes las condiciones para formar parte de este trabajo de investigación, se recopilaron los consentimientos informados y se completaron los cuestionarios acerca los datos sociodemográficos. Al final de la sesión, se le brindó a cada participante un acceso gratuito y sin restricciones de 30 días para incorporarse al proceso psicoeducativo a través de la plataforma Psiconnea.

La segunda sesión se llevó a cabo treinta días después del proceso de autogestión del conocimiento; en esa ocasión los participantes fueron divididos en 8 agrupaciones de 8 personas cada uno para trabajar los grupos focales, los cuales tuvieron una duración aproximada de 90 minutos. Los grupos focales fueron grabados en formato de audio, transcritos y analizados a través del ATLAS.ti.

En la tercera y última sesión, se verificaron los datos de cada usuario y se les comentó sobre los resultados de los grupos focales. Importa referir que el proceso de reclutamiento de los participantes se realizó durante el mes de septiembre de 2023, los 30 días de acceso a la plataforma transcurrieron durante el mes de octubre del mismo año, y los grupos focales se efectuaron durante el mes siguiente, noviembre.

### 2.4 Consideraciones éticas

Esta investigación recibió la aprobación del Comité de Ética del Instituto de Investigación y Desarrollo en Ciencias Sociales y Humanidades, Enfoques Humanísticos México A.C., bajo el registro EHMCE-01/23. La participación de sus integrantes fue voluntaria, y siguieron los principios éticos de



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

confidencialidad y anonimato, así como los criterios metodológicos difundidos por la American Psychological Association (2010), Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (1964), Ley General de Salud (2021), Reglamento de la Ley General de Salud, Norma Oficial Mexicana en materia de Investigación en Salud (2014), y Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (2017).

### 3. RESULTADOS

Los datos de las transcripciones realizadas durante los grupos focales se procesaron a través del programa para análisis de datos cualitativos ATLAS.ti, versión 9.1.3, para Mac, siendo que dicho proceso permitió codificar la información de cada una de las transcripciones analizadas, creando categorías objetivas y sistemáticas (Hernández; Fernández; Del Pilar, 2014). Para esta investigación, se realizó una clasificación por familia de categoría para las fortalezas y debilidades de la utilización de la plataforma de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico, esto con base en dos subcategorías: contenidos digitales desde la pertinencia de la información, organización, formato y aspectos lingüísticos/culturales; y manejo de la plataforma, teniendo en cuenta la optimización, forma de navegación y diseño gráfico. Las redes relacionales obtenidas de este proceso permitieron codificar, organizar e identificar referencias cruzadas de los conceptos, para la realización de este trabajo (Glaser; Strauss, 1967; Robson; McCartan, 2016; Strauss; Corbin, 1990).

En la tabla 2, se puede verificar que para los Contenidos Digitales se consideraron 39 (60.9%) de los 64 comentarios codificados, y que están divididos por 4 códigos: pertinencia de la información, organización de los contenidos, formato y aspectos lingüísticos /culturales, siendo que las fortalezas se discriminan utilizando antes del código la letra “F” y las debilidades con la letra “D”. Importa señalar que los restantes 25 (39.1%) resultados no se incluyeron debido a que se repetían, abarcaban varios códigos en simultáneo, eran demasiado subjetivos o bien, porque contenían errores semánticos, sintácticos u ortográficos.

**Tabla 2.** Frecuencias en la subcategoría Contenidos Digitales

<b>Fortalezas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Debilidades</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
F Información	7	10.9	D Información	7	10.9
F Organización	2	3.1	D Organización	5	7.9
F Formato	4	6.2	D Formato	5	7.9
F Aspectos lingüísticos /culturales	3	4.7	D Aspectos lingüísticos /culturales	6	9.3

Fuente: Elaboración propia

Para sistematizar los datos se realizó la misma operación en la tabla 3, para con la información del manejo de la plataforma, considerando 28 (43.7%) de los 64 comentarios codificados, y que están divididos por 3 códigos: optimización, forma de navegación y diseño gráfico, siendo que las fortalezas se discriminan utilizando antes del código la letra “F” y las debilidades con la letra “D”. Importa señalar que los restantes 36 (56.3%) resultados no se incluyeron debido a que se repetían, abarcaban varios



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

códigos en simultáneo, eran demasiado subjetivos o bien, porque contenían errores semánticos, sintácticos u ortográficos.

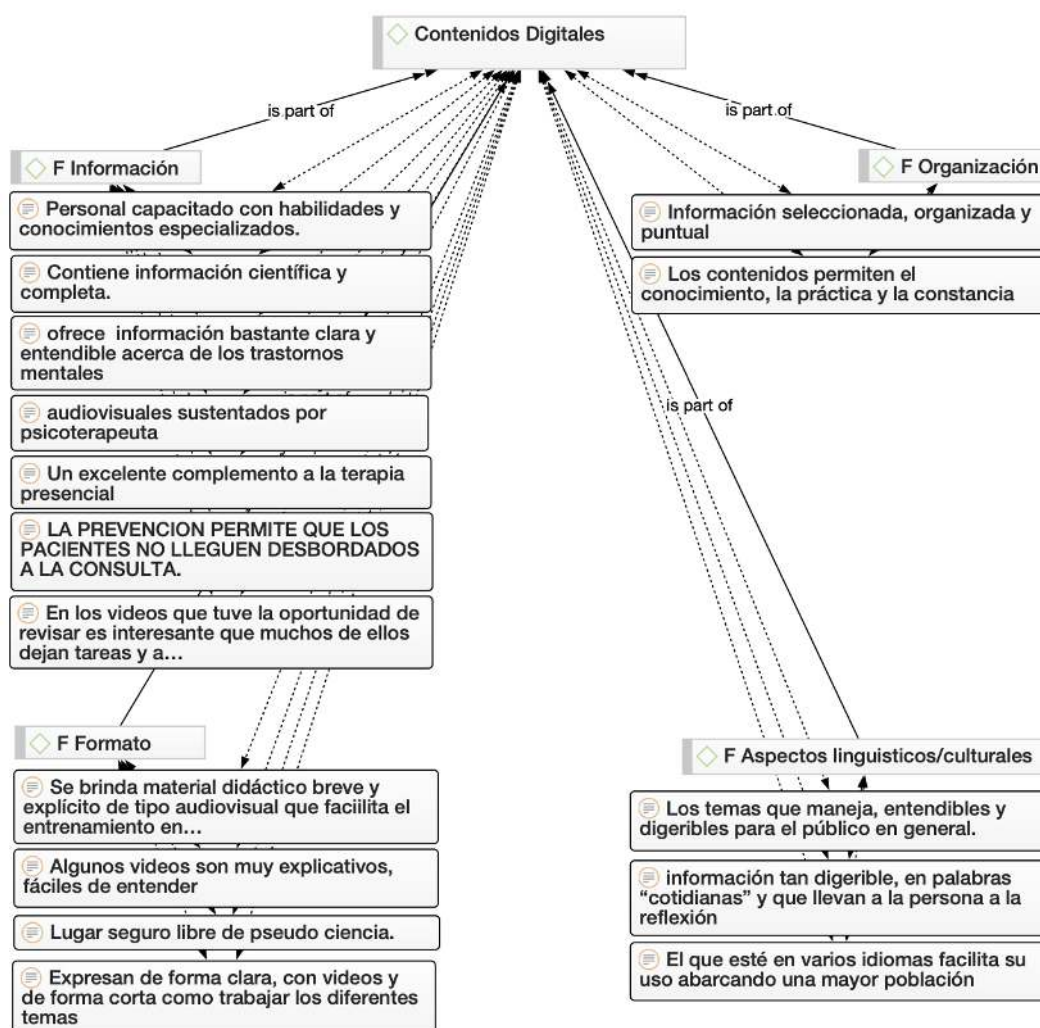
**Tabla 3.** Frecuencias en la subcategoría Manejo da la Plataforma

Fortalezas	f	%	Debilidades	f	%
F Optimización	6	9.3	D Optimización	6	9.3
F Forma de Navegación	3	4.7	D Forma de Navegación	9	14.1
F Diseño Gráfico	1	1.6	D Diseño Gráfico	3	4.7

Fuente: Elaboración propia

Sobre el análisis cualitativo se dimensionaron las principales citas para cada subgrupo, divididos en las categorías de fortalezas y debilidades.

**Esquema 1.** Contenidos Digitales – Fortalezas



Fuente: Elaboración propia, con información de instrumento aplicado (ATLAS. ti)

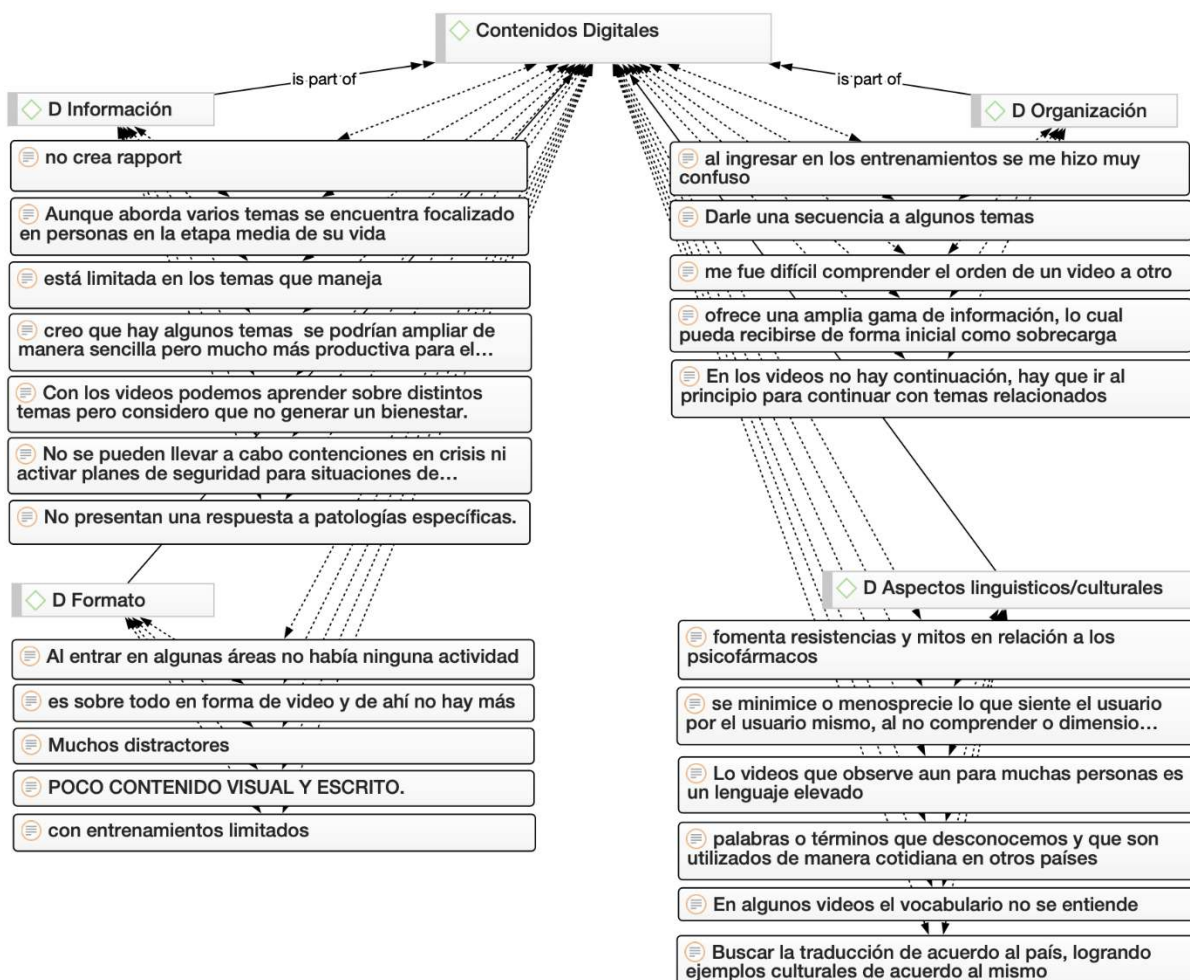


## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

En el esquema 1 se presentan las citas más pertinentes con respecto a las fortalezas de la subcategoría de los contenidos digitales, donde se destaca: la relevancia de contar con personal capacitado y especializado, que la información tiene un sustento científico, que se presenta con claridad y que podría ser un complemento valioso a la terapia presencial. Estos aspectos, además de fortalecer la plataforma son clave para el proceso de prevención a los efectos iniciales de una condición o situación clínica desconocida o inesperada. En cuanto a la organización del espacio virtual, los participantes mencionaron que la disposición de los contenidos favorece el aprendizaje, y que la información es práctica, coherente y explícita, lo que facilita el abordaje de diversos temas y mejora la efectividad del entrenamiento. Sobre los aspectos lingüísticos, se destaca que los temas son comprensibles y accesibles para un público general, y el uso de palabras cotidianas y la disponibilidad en varios idiomas se perciben como fortalezas evidentes de los contenidos digitales.

**Esquema 2. Contenidos Digitales – Debilidades**



Fuente: Elaboración propia, con información de instrumento aplicado (ATLAS. ti)

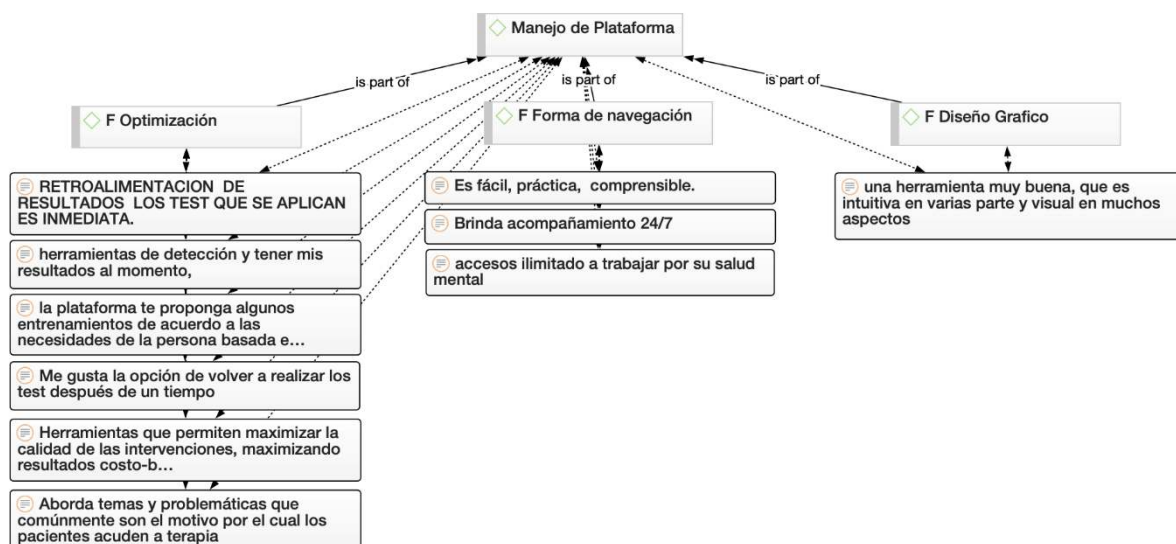


## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

El esquema 2 destaca las principales debilidades señaladas por los participantes en cuanto a la misma subcategoría de contenidos digitales, siendo que refieren que la pertinencia de la información no impacta adecuadamente en el establecimiento de una conexión afectiva, rapport; que están dirigidos principalmente a personas en la etapa media de la vida, limitando la diversidad de temas abordados para otras etapas del desarrollo igualmente importantes, que si bien permiten adquirir conocimientos, no necesariamente promueven el bienestar subjetivo o la promoción de la salud, y que la falta de mecanismos de contención durante situaciones de crisis y la ausencia de planes de seguridad son aspectos críticos que podrían mejorarse en la plataforma.

**Esquema 3. Manejo de la Plataforma – Fortalezas**



Fuente: Elaboración propia, con información de instrumento aplicado (ATLAS. ti)

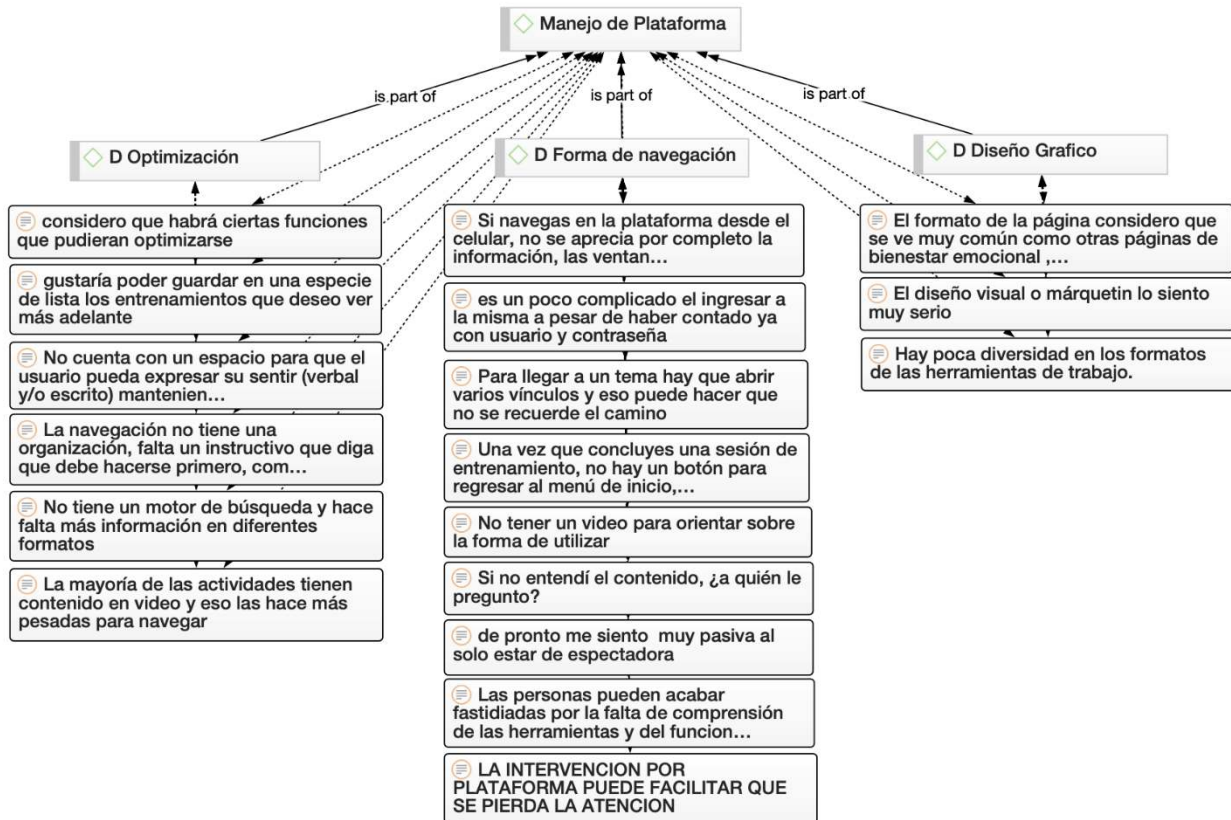
Sobre la subcategoría de Manejo de la plataforma, esquema 3, las fortalezas principales para el aspecto de optimización son: la facilidad de utilizar las herramientas de evaluación, la visualización inmediata de los resultados de las pruebas y el hecho de que se puedan repetir según la necesidad del usuario. Respecto a la navegación, muchos usuarios refieren que la plataforma es fácil de manejar, práctica y comprensible, y también valoran la posibilidad de acceder en cualquier momento de las 24 horas del día, lo que ofrece acceso ilimitado para trabajar temas relacionados con la salud mental. Por otra parte, sobre el diseño gráfico, un participante lo describe como intuitivo.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

Esquema 4. Manejo de la Plataforma – Debilidades



Fuente: Elaboración propia, con información de instrumento aplicado (ATLAS. ti).

En lo que respecta a las debilidades de la subcategoría de manejo de la plataforma, esquema 4, los participantes resaltaron varias áreas de mejoría para el aspecto de la optimización, como por ejemplo, la creación de una lista de contenidos para su visualización posterior, la posibilidad de expresar opiniones en un espacio designado y proporcionar instrucciones más claras para orientar al usuario; para el aspecto navegación, los participantes señalaron la dificultad para acceder a determinados contenidos debido al número de vínculos y enlaces que deben seguir (rutas electrónicas de acceso), la dificultad de navegar en la plataforma desde dispositivos móviles (celulares y tabletas), y la falta de soporte técnico; y para los aspectos relacionados con el diseño gráfico refieren la escasa diversidad de formatos de las herramientas de trabajo. En síntesis, los usuarios creen que estas debilidades podrían frustrar o desmotivar a los usuarios, llevándolos inclusivamente al abandono del proceso.

#### 4. DISCUSIÓN

Los datos recolectados en este estudio proponen varias reflexiones sobre la acción del modelo psicoeducativo; que si bien es una herramienta importante para la promoción y prevención de la salud mental en la psicología y en las diferentes áreas del conocimiento que buscan el bienestar del individuo,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

también es cierto que su aplicación en entornos digitales de apoyo requiere un proceso adaptativo con evidencia científica, dado que hasta ahora la validación del modelo se llevaba a cabo mediante cuestionarios de satisfacción del usuario (Cuevas-Cancino; Moreno-Pérez, 2017). La complejidad de la adecuación radica en lo asincrónico, ya que, en la atención presencial o sincrónica el psicólogo puede ajustar la información compartida según las necesidades del paciente, mientras que en la atención asincrónica esta capacidad de adaptación no es posible de aplicar a los contenidos digitales (Da Silva Rodrigues; Carvalho de Figueiredo; Pérez Ortiz, 2024).

La falta de investigación previa sobre la relación entre los modelos psicoeducativos y los procesos asincrónicos de apoyo psicológico no solo impidió la evaluación clara y robusta de la eficacia y eficiencia de los espacios virtuales, sino que tampoco permitió anticipar una globalización virtual tan masiva e intercultural. Como resultado, algunos de esos espacios de atención y ayuda se convirtieron en verdaderos detonantes de estrés aculturativo, el cual surge de la adversidad cultural y las idiosincrasias sociales de cada usuario que participa en dichos espacios (Godoy et. al., 2020). El estrés aculturativo puede surgir debido al contexto dominante, que se caracteriza por la interacción en un entorno donde la mayoría estigmatiza, discrimina y forma prejuicios sobre los usuarios de otras regiones; o debido al contexto no dominante, que se refiere a la falta de habilidades del individuo para adaptarse a una nueva sociedad (Berry, 2017; Lazarus; Folkman, 1984).

Este trabajo de investigación reveló dos aspectos trascendentales, por un lado, que el proceso de adecuación cultural de los contenidos digitales asincrónicos tiene un impacto inmediato en la motivación del usuario con respecto a su proceso de apoyo psicológico, y esto se evidencia cuando los participantes expresan que los contenidos de los entrenamientos y talleres no establecen la conexión afectiva necesaria para facilitar el apoyo psicológico, o cuando indican que el modelo psicoeducativo está demasiado enfocado en personas con actividad profesional. Y por otro lado, se reconoce que las diferencias culturales no se limitan a las fronteras entre países, siendo que algunos usuarios manifestaron que las problemáticas psicosociales pueden ser similares en cualquier lugar del mundo, pero varían en perspectiva dependiendo de la región donde ocurren (Chiecher, 2020; Lozano; Olavarría; Olvera, 2015).

Otro aspecto importante, que resultó de la falta de investigación previa, en esta ocasión sobre la relación entre las habilidades tecnológicas de los usuarios y las herramientas de acceso y navegación proporcionadas por las plataformas, fue la expectativa de que como muchas personas estaban familiarizadas con el internet, porque tienen o han tenido perfiles en las redes sociales, correo electrónico o acceso a mensajería instantánea, no necesitarían de mayor alfabetización en el manejo de plataformas digitales, pero en realidad, esa experiencia no garantiza las habilidades mínimas de comunicación, integración, trabajo en equipo, aprendizaje autodirigido o la autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico mediante el uso de la tecnología (Chiecher, 2020; Hoz, 2011; Ramos, 2008; Ramos; Lopes, 2021). Sobre esto se verificó que los participantes reiteradamente dijeron



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

preferir ambientes de trabajo con posibilidad de personalización y una organización más acorde a lo que conocen, o sea, a las redes sociales.

Cuando se realizó el análisis de las debilidades del manejo de la plataforma, de pronto fue posible inferir que la falta de habilidades para el uso de la tecnología afecta, de manera directa e indirecta, a la adherencia del apoyo psicológico asincrónico (Alves; Eulalio; Brobeil, 2009). En otras palabras, aunque los usuarios y su red de apoyo estén satisfechos con el modelo psicoeducativo, que no vivencien emociones negativas por aculturación, que los contenidos digitales tengan la perspectiva que consideran la más adecuada para la situación que enfrentan, si la falta de habilidades tecnológicas no les permite un flujo de acción satisfactorio, seguramente, abandonarán el proceso de atención. Además, cabe decir que según los usuarios el hecho de que no puedan acceder a los contenidos de manera offline y tengan que utilizar sus propios datos móviles no beneficia dicha adherencia al proceso de apoyo por muy pertinente o adecuado que sea.

Aún sobre la cuestión de las habilidades tecnológicas, parece esencial destacar que los usuarios no experimentaron dificultad alguna en la navegación de la plataforma, pero sí en la exploración y selección de la información deseada, señalando que tal situación surge por el exceso de pasos que tienen que seguir para acceder a los videos que pretenden visualizar; comentaron sobre la importancia de que la plataforma permitiera que ellos mismos pudieran crear alertas para sus temas favoritos o de interés; y por último, expresaron la necesidad de incluir otros tipos de contenidos digitales, como audios, artículos científicos, infografías, y formas de interacción animada como por ejemplo, la gamificación (Chiecher, 2020; Ramos, 2020; Vargas-Murillo, 2019). Afortunadamente, los aspectos asociados con la navegación y estructuración de los ambientes de trabajo dependen, en gran medida, de pequeños detalles técnicos y de una mejor programación del algoritmo para que casi mágicamente el acceso se haga agradable e intuitivo, motivando su utilización.

### 5. Consideraciones finales

Este trabajo permite comprender que las dinámicas asincrónicas de las plataformas de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico necesitan emplear modelos de psicoeducación para la salud mental validados, y que además incorporen los principios básicos de la psicología intercultural, con el objetivo principal de satisfacer las necesidades del usuario proporcionándole herramientas y estrategias en un tiempo adecuado y aceptable, lo que le permitirá reducir la sintomatología inicial y aumentar su bienestar subjetivo. Si bien los modelos psicoeducativos no constituyen una intervención psicológica, son preventivos y tienen un gran potencial para promover la salud y alertar sobre las conductas de riesgo y su impacto en el bienestar del usuario, dependiendo de la temática.

Por último, y en cuanto a las cuestiones relacionadas con los aspectos técnicos, parece crucial destacar que la falta de habilidades tecnológicas y, hasta cierto punto, de alfabetización en este ámbito podría ser uno de los mayores impedimentos al desarrollo de una tecnología más compatible con la



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

sociedad digital que se busca construir. En cuanto al punto de vista técnico y conforme se refirió anteriormente, las plataformas de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico deben tener interfaces más intuitivas y que permitan a los usuarios la interconexión con otras aplicaciones o plataformas, sean de música u otros aspectos que pudieran incrementar la motivación hacia la atención psicológica asincrónica; de igual forma deberían facilitar ajustes sencillos por parte del usuario, como el cambio de colores y la apariencia general del ambiente donde se realiza el acompañamiento psicológico.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

### Financiación

Esta investigación fue financiada por el Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España a través del Programa NEOTEC 2023, y de los fondos del plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: *Next Generation EU* de la Unión Europea, con el No SNEO-20231344.

### Recomendaciones para próximas investigaciones

Realizar una revisión exhaustiva de la literatura sobre los modelos psicoeducativos para la salud mental y luego adaptar los aspectos clínicos de la psicología intercultural para su validación. El propósito deberá ser adecuarlo de manera óptima a las necesidades asincrónicas de los usuarios de las plataformas de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico.

### REFERENCIAS

ALVES, F. R.; EULALIO, M. C.; BROBEIL, S. A. J. La promoción de la salud y la prevención de enfermedades como actividades propias de la labor de los psicólogos. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 61 n. 2, p. 1-12, 2009 ISSN: 0100-8692.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2290/229019248009.pdf>

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, APA. **Manual de Publicaciones de la American Psychological Association** 3. ed. México: El Manual Moderno, 2010. ISBN: 9786074488562.

ANDERSON, C. M.; HOGARTY, G. E.; RELSS, D. J. Family Treatment of Adult Schizophrenic Patients: A Psycho-Educational Approach. **Schizophrenia bulletin**, v. 8, n. 3, p. 490-505, 1980.  
<https://doi.org/10.1093/schbul/6.3.490>

ATO, M.; LÓPEZ, J. J.; BENAVENTE, A. Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. **Anales de Psicología**, v. 29 n. 3, p. 1038-1059, 2013. Universidad de Murcia.  
<https://dx.doi.org/10.6018/analeps.29.3.178511>

BERRY, J. W. Stress perspectives on acculturation. D. SAM E J. W. BERRY (Eds.), **The Cambridge handbook of acculturation psychology**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006. p. 43-57. ISBN: 978-0-521-84924-1.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

BERRY, J.W. **Introduction to Mutual Intercultural Relations**. John Berry (ed.) Mutual Intercultural Relations. Cambridge: Cambridge University Press, 2017. p. xxxiii – xxxiv.  
<https://doi.org/10.1017/9781316875032.001>

CABAS-HOYOS, K. Eficacia de la Telepsicología en intervenciones del área clínica y de la salud: Una revisión sistemática de la literatura. **Revista Iberoamericana de Psicología**, v. 13, n. 3. 92-101, 2020. e-ISSN: 2500-6517 <https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/1891>

CAMACHO MARÍN, R.; RIVAS VALLEJO, C.; GASPAR CASTRO, M.; QUIÑONEZ MENDOZA, C. Innovación y tecnología educativa en el contexto actual latinoamericano. **Revista De Ciencias Sociales**, v. 26, p. 460-472, 2020. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34139>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**. [S. l.]: Congreso de la Unión, 2017. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. **Ley General de Salud**. [S. l.]: Congreso de la Unión, 2021. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Ley\\_General\\_de\\_Salud.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_General_de_Salud.pdf)

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. **Reglamento de la Ley General de Salud, en Materia de Investigación para la Salud**. [S. l.]: Congreso de la Unión, 2014. <http://sitios.dif.gob.mx/normateca/wpcontent/Archivos/Normateca/DispGrales/ReglamentoLeyGeneralSaludMaterialInvestigacionAgo2014.pdf>

CHIECHER, A. C. Competencias digitales en estudiantes de nivel medio y universitario. ¿Homogéneas o heterogéneas? **Praxis Educativa**, v. 24, n. 2, p. 1-14, 2020. <https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2020-240208>

COLÓN, T. L.; ESCOBAR A., A.; RAMÍREZ, M. F. C.; BERMÚDEZ, M. E. J.; LÓPEZ, M. C. S.; CASTELLANOS, S. G. U. Telepsicología en un centro de atención psicológica universitario durante el COVID-19: Experiencias de consultantes y estudiantes. **Universitas Psychologica**, v. 21, p. 1-18, 2022. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy21.tcap>

CUEVAS-CANCINO, J. J.; MORENO-PÉREZ, N. E. Psicoeducación: intervención de enfermería para el cuidado de la familia en su rol de cuidadora. **Enfermería Universitaria**, v. 14, n. 3, p. 207-218, 2017. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2017.06.003>

DA SILVA RODRIGUES, C. Y.; CARVALHO DE FIGUEIREDO, P. A.; PÉREZ ORTIZ, A. Efectividad, eficacia y eficiencia de la plataforma de autogestión del conocimiento para el apoyo psicológico - Psiconnea. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar**, v. 5, n. 2, p. e524885, 2024. ISSN 2675-6218. <https://doi.org/10.47820/recima21.v5i2.4885>

GEERTZ, C. **La interpretación de las culturas**. (Alberto L. Bixio trad.) España: Editorial Gedisa, S.A., 2003. ISBN: 84-7432-090-9.

GLASER, B.; STRAUSS, A. **The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research**. Chicago: Aldinem 1967. ISBN: 0-202-30260-1.

GODOY, D.; EBERHARD, A.; ABARCA, F.; ACUÑA, B.; MUÑOZ, R. Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares. **Revista Médica Clínica Condes**, v. 31, n. 2, p. 169-173, 2020. e-ISSN: 2531-0186. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864020300195>



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL APOYO PSICOLÓGICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE  
AUTOGESTIÓN DEL CONOCIMIENTO – PSICONNEA  
Charles da Silva Rodrigues, Paula Alexandra Carvalho de Figueiredo

HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C.; DEL PILAR, M. **Metodología de la Investigación**. 6. ed. México: McGraw Hill, 2014. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

HOZ, A. O. El problema de las competencias en la educación general. **Bordón**, v. 63, n. 1, p. 47-61, 2011. ISSN: 0210-5934.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. [S. l.], Springer, 1984. ISBN: 978-0-826-14192-7.

LEFF, J. Stress reduction in the social environment of schizophrenic patients. **Acta Psychiatrica Scandinavica**, v. 90, n. 284, p. 133-139, 1994. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0447.1994.tb05902.x>

LEÓN, O. G.; MONTERO, I. **Métodos de investigación en Psicología y Educación**. México: McGraw-Hill, 2002. ISBN: 84-481-3670-5.

LOZANO, M. E. E C.; OLAVARRÍA, C. S.; OLVERA, C. A. Las competencias digitales en estudiantes del posgrado en educación. **Revista Lasallista de Investigación**, v. 12, n. 2, p. 10-18, 2015. ISSN: 1794-4449.

RAMOS, N. Desafios globais contemporâneos da comunicação e da saúde das populações migrantes e refugiadas. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación, ALAIC, USP**, v. 19, n. 35, p. 38-49, 2020. <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/10554/1/comunicação%20e%20saude%20Migrante%20e%20refugiados%202020.pdf>

RAMOS, N. Migração, Aculturação e Saúde. In: RAMOS, N. (Org.). **Saúde, Migração e Interculturalidade**. João Pessoa: EDUEPB, 2008. p. 45-96. <http://hdl.handle.net/10400.2/6831>

RAMOS, N. P.; LOPES, A. C. D. Desafios da Educação à Distância em Tempos de Pandemia. In: OLIVEIRA, A. L.; SCHUTZ, J. A.; AMARAL, M. A. F. Vozes da Educação. **Pesquisas e Escritas Contemporâneas**, v. 2, p. 117-138, 2021. <http://dx.doi.org/10.46550/978-65-88362-63-1>

ROBSON, C.; MCCARTAN, K. **Real world research**. 4th ed. [S. l.]: John Wiley & Sons, Ltd, 2016. ISBN: 978-1-118-74523-6.

STRAUSS, A. L.; CORBIN, J. M. **Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques**. 2. ed. Newbury Park, CA: SAGE Publications, Inc., 1990. ISBN: 978-0803932517.

VARGAS-MURILLO, G. Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. **Cuadernos Hospital de Clínicas**, v. 60, n. 1, p. 88-94, 2019. ISSN: 1562-6776.

WORLD MEDICAL ASSOCIATION. **Declaration of Helsinki – Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects**. [S. l.]: World Medical Association, 1964. <https://www.wma.net/policies-post/wmadeclaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-humansubjects/>