

Estudio de factores de demanda en un servicio de orientación en sexualidad. Caso: APROPO

Hammond Cisneros, Melanie
Universidad de Lima

 <https://orcid.org/0000-0002-9664-4243>
mhammond@ulima.edu.pe

Herrera Santamaria, Rodolfo
Universidad de Lima

 <https://orcid.org/0000-0003-0173-2062>
Rherrera@ulima.edu.pe

Resumen

Los servicios de orientación en salud sexual y en salud reproductiva, desde su origen, se han caracterizado por una constante evolución. Esta se produce por las transformaciones de la demanda de los diferentes públicos y la disponibilidad de recursos de comunicación disponibles para la prestación del servicio. La presente investigación tiene como propósito el análisis de los factores que inciden en la demanda de los canales digitales del Servicio de Orientación en Sexualidad de APROPO, denominado en adelante SOS, a partir de la descripción de las características de la demanda en el espacio digital. La demanda de los servicios de orientación en sexualidad está estrechamente relacionada con la situación de la salud sexual y reproductiva de diversas poblaciones. En este estudio, se centra en el segmento de adolescentes y jóvenes, una población que se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

Entre los principales hallazgos del estudio, se destaca la importancia de la multidisciplinariedad del equipo que brinda el servicio de orientación en sexualidad. Esta multidisciplinariedad permite atender demandas específicas de los usuarios en temas relacionados con la psicología y la salud reproductiva. Además, se observa un incremento significativo en la demanda gracias a la incorporación de un asistente virtual o chatbot el cual atiende dudas generales mediante el uso de la inteligencia artificial. La estrategia de incorporación este enfatiza la importancia de su entrenamiento y propone el acompañamiento complementario por parte de los consejeros humanos a fin de lograr un servicio adecuado. La atención oportuna de las necesidades de los usuarios en tiempo real ha llevado a altos niveles de satisfacción de los usuarios. Destaca también la dinámica de interacción con adolescentes y jóvenes mediante la red social Facebook como estrategia clave en el crecimiento de la demanda. Adicionalmente, se encontró que la promoción del servicio en el entorno digital contribuye de manera significativa a la sostenibilidad y al crecimiento de la demanda. Sin embargo, se reconoce la necesidad de incorporar otros canales de comunicación para mejorar la eficiencia del servicio.

Palabras clave: orientación en sexualidad, consejería virtual, inteligencia artificial, salud sexual, salud reproductiva



1. Introducción

1.1 Salud sexual y la salud reproductiva de adolescentes y jóvenes en el Perú

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud sexual como “un estado de bienestar físico, mental y social en relación con la sexualidad, y no solamente la ausencia de enfermedad, disfunción o malestar”. (Organización Mundial de la Salud, 2018, p. 3). Por otra parte, la salud reproductiva se entiende como “un estado general de bienestar físico, mental y social, y no de mera ausencia de enfermedades o dolencias, en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo, sus funciones y procesos.” (Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2014, p. 65).

La salud sexual y la salud reproductiva de adolescentes y jóvenes en el Perú presenta un conjunto de vulnerabilidades. Entre ellas se identifican el embarazo no deseado en adolescentes; las infecciones de transmisión sexual, el VIH y el Sida; y la violencia basada en el género.

Respecto al embarazo no deseado, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar correspondiente al año 2021 revela que, entre las adolescentes de 15 a 19 años, un 8,9% estuvo alguna vez embarazada. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022). Con relación a las infecciones de transmisión sexual, el VIH y el Sida, entre los años 2017 y 2022, se presentaron 10,392 casos de adolescentes y jóvenes en el rango de 15 a 24 años (Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, 2022). Las cifras de violencia son también alarmantes; el total de niñas y adolescentes que sufrieron alguna forma de agresión se eleva a 45 511 entre los meses de enero y octubre del año 2022 (Programa Nacional Aurora, 2022).

1.2 Respuesta a la demanda

Frente al panorama previamente presentado, tanto desde el Estado como desde la sociedad civil, se diseñaron e implementaron estrategias para revertir esta crítica situación.

1.2.1 Respuesta del Estado: servicios de salud diferenciados para adolescentes

El 7 de diciembre del año 2012, por Resolución Ministerial 973-2012/MINSA, se aprobó la "Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud en la Etapa de Vida Adolescente" que rige en todos los establecimientos de salud del país, incluyendo los públicos, privados o de gestión mixta. En este documento se define como servicio diferenciado aquel “que brinda atención integral de salud a las y los adolescentes en un espacio y/o horario diferenciado, con personal calificado para responder a sus necesidades y expectativas en el marco de su desarrollo integral” (Ministerio de Salud, 2012, p. 3). Estos deben contar con servicios de orientación y consejería integral en un conjunto de áreas que se consideran prioritarias, entre ellas la salud sexual y reproductiva, según indica la norma. Sobre la consejería integral el documento la define como:

(...) un proceso de diálogo e interacción entre el consejero y el consultante, orientado a facilitar la comprensión y solución de problemas psico emocionales y físicos, generando un espacio educativo, de orientación y apoyo que busca promover cambios de conducta y el desarrollo de potencialidades



para la toma de decisiones. Así mismo busca proporcionar apoyo en momentos de crisis, responde a necesidades específicas del adolescente que consulta y se centra en el tratamiento de un tema específico con enfoque integral. Puede ser individual o grupal (Ministerio de Salud, 2012, p. 3).

Al respecto, la Defensoría del Pueblo informó que, en el Perú, hasta el año 2018, se contaba con 3290 servicios diferenciados. En una supervisión que incluyó a 91 locales con este modelo de atención, se indicó que 25,585 adolescentes accedieron al servicio. Los temas tratados durante la orientación proporcionada a esta población fueron “planificación familiar, infecciones de transmisión sexual, nutrición, educación sexual, proyecto de vida, embarazo adolescente, salud mental, enamoramiento, violencia familiar, inicio de actividad sexual, drogas, alcohol, autoestima, nutrición, cáncer de mama y pulmón” (Defensoría del Pueblo, 2018, p. 46).

1.2.2 Respuesta de la Sociedad Civil: servicios de consejería

Existen entidades de la sociedad civil que impulsan procesos que contribuyen al acceso de servicios de salud sexual y salud reproductiva de calidad. Organismos No Gubernamentales como el Instituto Peruano de Paternidad Responsable (INPPARES) y la ONG Apoyo a Programas de Población (APROPO) cuentan con servicios dirigidos a población adolescente.

En el primer caso, la organización INPPARES cuenta con un servicio de educación continua en el que, por demanda, se dictan talleres y charlas adecuadas por grupo etario o atendiendo la dimensión académica o profesional (INPPARES, s.f.). En estas actividades se abordan prioritariamente temas relacionados a la salud sexual y salud reproductiva. Esta organización también ofrece servicios de salud y consejería diferenciados para adolescentes y jóvenes, tanto en modalidad presencial como virtual.

Por otro lado, APROPO es una organización con 39 años de experiencia en el campo de la prevención, promoción y atención de las necesidades de salud sexual y reproductiva de diversos sectores de la población. Esta organización cuenta con un sistema de consejería denominado Servicio de Orientación en Sexualidad (SOS). Con una vigencia de 29 años, este servicio brinda información y orientación sobre sexualidad, embarazos no planeados, toma de decisiones informadas, infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA. Desde su creación ha atendido 1,4 millones de consultas (APROPO, s.f.) a través de líneas telefónicas en sus primeros años, para luego incorporar canales digitales como los servicios de mensajería de las redes sociales Facebook, Instagram y WhatsApp, además de una página web dedicada que cuenta con un chat de atención en línea. Solo con este último servicio, APROPO atendió más de un millón de consultas durante el 2021 en sus servicios virtuales (APROPO, s.f.).

Servicios de consejería en salud sexual y reproductiva

La consejería en salud sexual y reproductiva es una forma de asesoramiento que se brinda a las personas, a fin de ayudarles a que tomen decisiones informadas sobre este aspecto de su vida. De esta manera se busca contribuir en la prevención de enfermedades y en el aseguramiento de una vida sexual saludable.

Con el objetivo de atender las diversas necesidades de la población, los servicios de asesoramiento en salud sexual y reproductiva han evolucionado para adoptar un enfoque integral e inclusivo. Actualmente, los consejeros deben estar capacitados para brindar servicios adecuados a las necesidades de personas de diferentes edades, géneros y orientaciones sexuales. Entre los temas que se abordan en estos servicios se mencionan: anticoncepción, infecciones de transmisión sexual, salud sexual del hombre y de la mujer, relaciones de pareja, violencia sexual, entre otros.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (2005), la consejería en salud sexual y reproductiva se define como una interacción en la cual el proveedor desempeña el papel de facilitador del cambio de comportamiento, brindando apoyo al usuario para resolver problemas en clima comprensivo. Este tipo de orientación aborda los desafíos que surgen en la vida diaria de los adolescentes y jóvenes, quienes necesitan de atención por parte de proveedores empáticos, que les proporcionen información clara sobre los temas que les preocupan y los traten con respeto sin adoptar una posición que los juzgue cuando expresen sus preocupaciones.

No obstante, es importante tener en cuenta que tanto el consejero como el adolescente o joven que acude al servicio, enfrentan retos asociados a su contexto sociocultural. En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) acota que aunque el servicio tiene como objetivo brindar apoyo a los usuarios para que estos reflexionen sobre su comportamiento personal y tomen decisiones que les permitan lograr una salud sexual plena, no aborda directamente las barreras de carácter social y estructural que a menudo obstaculizan las decisiones de los jóvenes.

Dentro de la guía titulada "Modelo de consejería orientada a los jóvenes en prevención del VIH y promoción de la salud sexual y reproductiva", la OPS establece los principios fundamentales de la consejería enfocada en los jóvenes, donde se resalta la salud sexual y reproductiva como un componente integral del derecho a la salud. Además, se enfatiza en la prestación de servicios centrados en las necesidades y requisitos de los jóvenes y adolescentes, de acuerdo con su identidad sexual y etapa de desarrollo.

Los consejeros que proporcionan orientación respetan y aceptan a los jóvenes por su ser, no por sus acciones. En este sentido, el enfoque se dirige a comprender las motivaciones subjetivas del adolescente para llevar a cabo determinadas acciones y se presta atención a la historia individual de cada uno. Además, los consejeros ofrecen información clara e importante sobre sexualidad y cuestiones relacionadas con la salud sexual y reproductiva.

- Servicios de consejería en salud sexual y reproductiva virtuales

Los servicios de consejería en salud sexual y reproductiva virtuales ofrecen la misma información y asesoramiento que los servicios presenciales, pero lo hacen a través de una plataforma en línea. Esta alternativa puede ser de utilidad para aquellas personas que no tienen acceso fácil a un proveedor de salud cercano o que prefieren mantener su privacidad.

Existen diversas formas en las que se pueden ofrecer servicios de consejería en salud sexual y reproductiva virtuales. Una forma común es a través de plataformas en línea que permiten a los usuarios



chatear en vivo con consejeros calificados. Otras formas pueden incluir recursos en línea, como artículos y videos educativos, así como programas de aprendizaje en línea que pueden ser completados a un ritmo propio. También pueden ofrecerse servicios de consejería por teléfono o a través de aplicaciones móviles.

Durante la pandemia por la covid-19, la adaptación e implementación de estrategias para dar continuidad a los servicios de manera virtual ha sido clave. Según el "Informe Especial sobre la Supervisión de Intervenciones Efectivas para la Prevención del Embarazo en Adolescentes" emitido por la Defensoría del Pueblo en 2021, se encontró que el 28% de los centros de salud supervisados no brindaron servicios de consejería u orientación a las usuarias adolescentes durante la fase de emergencia nacional. Estos centros se ubican en las regiones de Ayacucho, La Libertad, Tumbes, Amazonas, San Martín, Madre de Dios, Cajamarca, Loreto y Huánuco.

Por otro lado, el 72% de los establecimientos indicó que sí ofreció servicios de Consejería y orientación sobre salud sexual y reproductiva, pero tuvieron que adaptarse para poder dar continuidad al servicio a través de diferentes acciones, entre ellas las llamadas teleconsultas, charlas presenciales, atención previa cita, consejería virtual y visitas domiciliarias. De esta manera, la continuidad del servicio pudo ser asegurada.

Sin embargo, la imposibilidad de atender físicamente no es la única razón para optar por un servicio virtual. El principal obstáculo que dificulta que los adolescentes busquen orientación o asesoramiento en salud sexual en mayor medida es el miedo a que sus padres, madres o tutores se enteren. Esto se ve seguido por los mitos y prejuicios sobre la sexualidad, así como la vergüenza, que también representa una importante barrera entre la población adolescente, según la Defensoría del Pueblo en 2018. En este contexto, los servicios de asesoramiento virtual ofrecen la oportunidad de ampliar la cobertura de los servicios y también ayudan a superar algunas de estas barreras.

Es importante tener en cuenta que los servicios de consejería en salud sexual y reproductiva virtuales deben asegurar que los consejeros estén bien capacitados y calificados. Entre los retos que se presentan en la consejería se encuentran el desarrollo de la empatía y confianza. En una plataforma que se caracteriza por el anonimato, este hecho además puede ser favorable, pues permite a los usuarios mantener su privacidad.

Respecto a los servicios de consejería virtual, una reflexión recurrente se refiere a las diferencias entre una interacción directa persona a persona y las posibilidades que esto ofrece frente a una forma mediada. Sin embargo, cabe señalar que las y los adolescentes hoy en día viven la virtualidad y la interacción mediatizada de manera cotidiana y natural. En gran medida, la comunicación entre pares se da a través de las redes sociales en línea. Las características particulares de estas plataformas hacen que sean un medio propicio para establecer contacto y comunicación con sus pares y mantenerse en contacto en todo momento. Este tipo de conexión no se limita únicamente al círculo cercano, sino que incorpora interacciones con otros usuarios para compartir intereses, afinidades, establecer nuevas relaciones, entre otros aspectos (Regalado et al., 2012). En este sentido, se puede afirmar que los servicios de asesoramiento virtual se adaptan a la dinámica de interacción social propia de los adolescentes.



Es, en gran medida, la forma en la que se comunican entre pares. Las características propias de las redes sociales online hacen que se constituyan como un medio propicio para comunicarse y conectarse con el grupo de pares y mantenerse conectados en todo momento. Esta forma de conectar no es exclusiva para el grupo de amigos o conocidos, sino que va mucho más allá, ampliando sus interacciones con otros usuarios para compartir afinidades, intereses, crear nuevas relaciones, etc. (Regalado et al., 2012). En ese sentido, se puede señalar que los servicios de consejería virtual se articulan con la dinámica de la interacción social propia de las y los adolescentes.

El desarrollo tecnológico permite a las organizaciones la implementación de servicios basados en la inteligencia artificial, entre estos el chatbot, definido como “un algoritmo informático que produce contenido automáticamente e interactúa con humanos en las redes sociales, tratando de emular y posiblemente modificar su comportamiento” (Ferrara et al., 2016, p. 96). En el ámbito de la salud sexual y la salud reproductiva, el uso de este tipo de tecnología puede favorecer una interacción anónima y además puede contribuir a la ampliación de la oferta del servicio. Cabe señalar que lograr que un chatbot pueda interactuar con los usuarios de manera óptima requiere de entrenamiento específico. Aun así, lograr un desempeño ideal de estos plantea uno de los mayores retos.

Otro desafío es el vinculado al acceso y cobertura tecnológica. Para un servicio de orientación virtual es importante garantizar que estos tengan acceso a información precisa y actualizada sobre temas de salud sexual y reproductiva. Asimismo, tanto los consejeros como los usuarios deben contar con una conexión a internet confiable y segura para poder utilizar los servicios en línea.

Aun cuando se presentan grandes retos, los servicios de consejería virtuales se presentan como una alternativa con gran potencial de apoyo debido a la capacidad de ofrecer el servicio de manera permanente y atender “a demanda” las inquietudes y necesidades de las y los adolescentes cuando lo requieran.

2. Metodología

El objetivo de esta investigación es analizar los factores que inciden en la demanda de los canales digitales del Servicio de Orientación en Sexualidad de APROPO (SOS) a partir de la descripción de las características de la demanda en el entorno digital.

El estudio se realizó bajo la modalidad de estudio de caso. Este analiza una situación o entidad específica “que tiene un funcionamiento singular, no obstante, su carácter particular también debe explicarse como sistema integrado.” (Díaz et al., 2011, p. 5). En el estudio de caso que se aborda en el presente documento participan todos los actores involucrados en la situación de análisis (la demanda de servicios digitales de APROPO). Por lo tanto, se trata de un estudio de caso situacional que tiene como característica la inclusión de la perspectiva de quienes participan del hecho estudiado (Díaz et al., 2011).

Para la realización del presente estudio se utilizaron un conjunto de técnicas de recojo de información que incluyeron el análisis documental y entrevistas en profundidad. Respecto a la primera técnica se revisaron dos tipos de documentos. En primer lugar, aquellos relacionados con la demanda de salud sexual y salud reproductiva de las y los adolescentes; y en segundo lugar, información generada por el área de investigación de APROPO, referida a la métrica de canales digitales (SOS y APROPO). La fecha



de corte de esta información es el mes octubre de 2022. Se ha considerado principalmente los KPIS frecuencia de la demanda (horarios, tiempo de consulta, nivel/calidad de interacción) y satisfacción con el servicio.

Respecto a las entrevistas, estas se aplicaron a directivos de la organización vinculados con la implementación del servicio. La información se obtuvo a partir del dialogo con la Jefa del área de investigación, la coordinadora del SOS y con los orientadores de este servicio. Estas se realizaron de manera virtual, a través de la plataforma Zoom, en sesiones individualizadas con cada uno de los entrevistados.

Inicialmente el estudio incluía una encuesta a usuarios, pero esta no logró aplicarse. La razón principal es que se ponía en riesgo la percepción de privacidad del servicio por parte de APROPO. Por ello, se optó por conocer los aspectos de los usuarios a partir de la mirada de los consejeros del servicio.

3. Resultados

Se presentan a continuación los resultados de la investigación, agrupados en base a las categorías que emergieron de la revisión documental y de las entrevistas.

3.1 Situación del Servicio de Orientación en Sexualidad de APROPO

Apoyo a Programas de Población – APROPO contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas a partir de la promoción de conductas sexuales responsables, en alianza con el sector público, privado y la cooperación internacional.

Si bien APROPO atiende a diferentes públicos, está enfocado principalmente en jóvenes y adolescentes. Entre los servicios que ofrece se encuentra un servicio de orientación en sexualidad SOS, que inicia su atención en el año 1993, a través de una línea telefónica. Es el primer servicio de consejería que implementa esta modalidad de atención.

El SOS de APROPO, tiene como objetivos:

- Ampliar su oferta de información dirigida a adolescentes y jóvenes, basada en evidencia acerca temas relacionados con la salud sexual y reproductiva.
- Facilitar a adolescentes y jóvenes orientación para que tomen decisiones informadas sobre su salud sexual y reproductiva.
- Contribuir a que los consultantes adopten conductas saludables con relación a su sexualidad.
- Difundir contenidos educativos para la prevenir situaciones de riesgo en salud sexual y salud reproductiva.

Para atender esta demanda, el SOS cuenta con un equipo multidisciplinario que incluye a obstetras, psicólogos, trabajadores sociales y educadores, que asumen el papel de orientadores. Estos se encuentran capacitados, tienen una actitud positiva hacia la sexualidad, cuentan con habilidades de comunicación, están familiarizados con el lenguaje adolescente y joven y tienen conocimiento de las redes sociales.

La multidisciplinariedad del equipo permite que las atenciones sean especializadas, por ejemplo, “cuando son temas muy especializados como conflictos de pareja, resultados de análisis o de una ecografía, interviene la especialista profesional puntual. Sin embargo, de manera general todos los orientadores pueden abordar cualquier tipo de consulta” (Mendoza, Sara; comunicación personal, enero 2023).

Desde sus inicios, el SOS ha incorporado diferentes medios y formas de comunicación para poder brindar el servicio. Ello incluyó en determinadas etapas alianzas con otros sectores, especialmente del Estado. Así, en 1999, en alianza con el MINSA, implementaron la línea gratuita para la consejería telefónica a través de una línea 0800. En el 2004 se incorporó el uso del correo electrónico como medio de consulta. En el 2014 se incluyó el servicio de mensajería SMS y se integraron los canales de comunicación en una plataforma digital de atención. En el 2016 se integraron las llamadas redes sociales, Facebook, Messenger de Facebook y WhatsApp. A partir de entonces, la atención del servicio de consejería se dinamizó de manera significativa.

Es posible señalar que la incorporación de estos medios a las estrategias de atención ha permitido importantes cambios en la oferta del servicio y ha motivado a su vez un incremento en la demanda. En esta línea, la dinámica de las redes sociales, a la par con el acceso y uso actual de dispositivos con conexión a internet y la forma en la que los adolescentes y jóvenes interactúan en ellos, son condiciones que favorecen los cambios generados en la demanda del servicio.

En el 2015, antes de la incorporación del Facebook, las consultas llegaban a 36 661. En el 2016 la cifra llegó a 54 303 y en el 2018 fueron 64 730 las consultas atendidas.

3.2 Incorporación del asistente virtual

En el año 2019, el SOS implementó el uso de la inteligencia artificial (IA) mediante un chatbot o asistente virtual, destinado a cubrir algunas necesidades del servicio de consejería y así poder atender a una creciente demanda.

En un inicio, la incorporación del chatbot al servicio era objeto de dudas. Los consejeros, quienes venían brindando un servicio basado en la importancia del trato personalizado, la empatía y la capacidad para contener emociones, no veían con mucha confianza los beneficios de incorporar la IA. Pese a las dudas y desconfianza, se diseñó una estrategia para poder incorporar el chatbot al servicio.

El modelo de consejería de APROPO sigue cinco pasos para brindar asesoramiento en salud: establecer una relación amigable, identificar necesidades, abordar esas necesidades, verificar la comprensión y mantener una relación cordial. Sin embargo, en el caso del asistente virtual, no se ha podido incluir el paso de verificación de la comprensión, lo cual constituye aún un reto. A pesar de ello, la organización viene trabajando en el entrenamiento del asistente virtual para “humanizarlo”, procurando que se comunique de manera cotidiana y coloquial para así acercarlo al tipo de vínculo que el usuario tendría con un orientador humano (Mendoza, Sara; comunicación personal, enero 2023).

Frente a la dificultad de verificar la comprensión por parte del asistente virtual, los consejeros de SOS monitorean las respuestas del chatbot con el fin de detectar respuestas incorrectas. Las dificultades



suelen presentarse debido a la complejidad de las preguntas, porque el usuario fórmula más de una a la vez o porque a veces los usuarios inician su consulta con un relato que el chatbot no logra sistematizar. Este trabajo de monitoreo permite al SOS mejorar el entrenamiento del asistente virtual.

De esta manera el SOS, apoyado en el asistente virtual, desarrolla un proceso de atención a usuarios que requieren resolver una consulta o buscan orientación específica sobre un tema en particular. En este proceso se presentan cuatro escenarios (figura 1):

Escenario 1: el asistente virtual resuelve la demanda.

Escenario 2: el asistente virtual no reconoce la demanda y la deriva a un consejero humano.

Escenario 3: el asistente virtual responde incorrectamente, lo que se traduce en un usuario insatisfecho que luego será atendido por un consejero humano.

Escenario 4: el asistente virtual deriva a una plataforma en la que atiende un consejero humano.

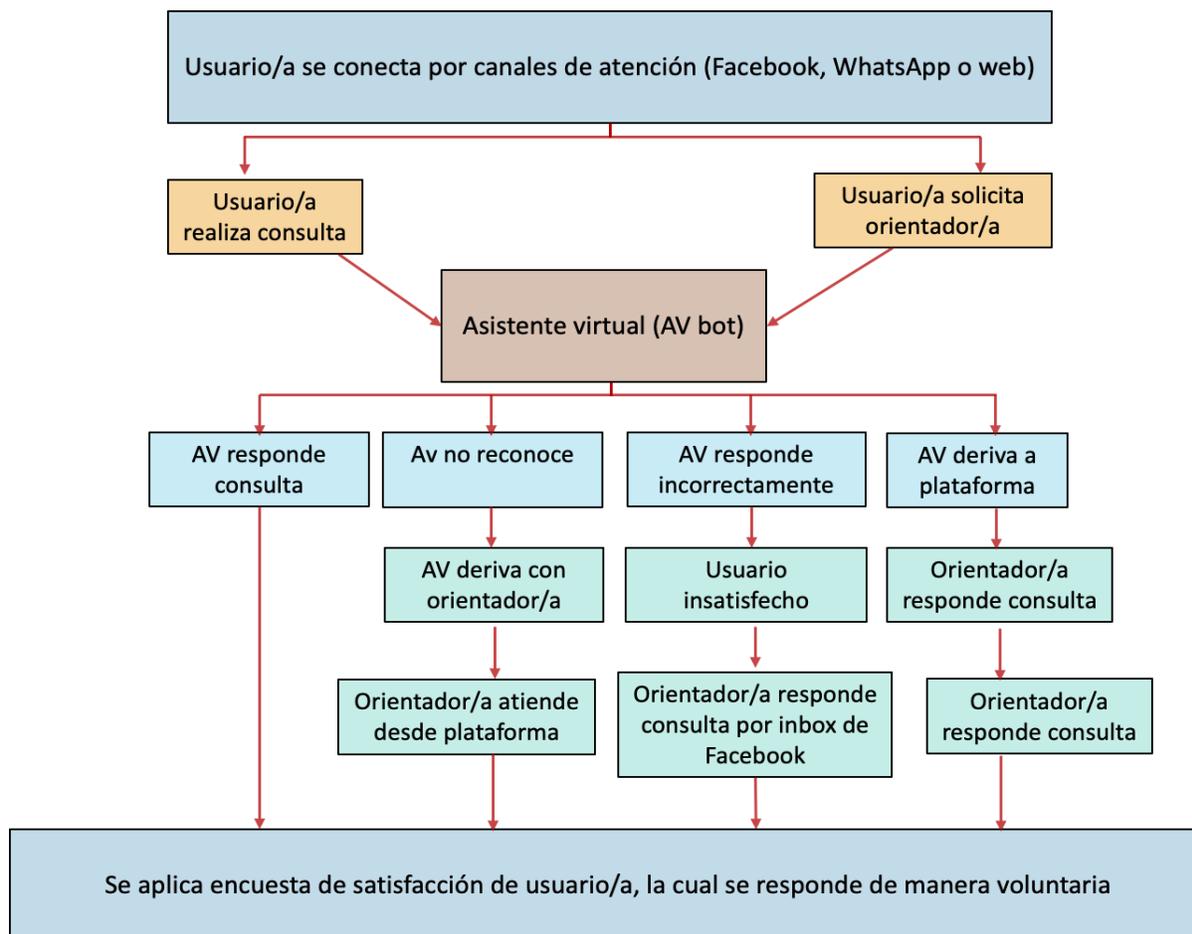


Figura 1. Flujograma de atención de APROPO. Fuente: APROPO (2023).

Si bien el SOS implementa estrategias para hacer frente a las dificultades que se presentan en este proceso de atención, cabe destacar que la incorporación del asistente virtual permitió que en el 2019 se duplicara la atención de consultas en el servicio. Como se puede ver en la figura 2, la cifra se mantuvo durante el 2020, a pesar de que hubo un periodo de para durante las medidas de protección frente a la pandemia por la covid-19. En el 2021 se logró atender más de 270 000 consultas, y hasta el mes de octubre del 2022 la cifra de atenciones era de más de 500 000.

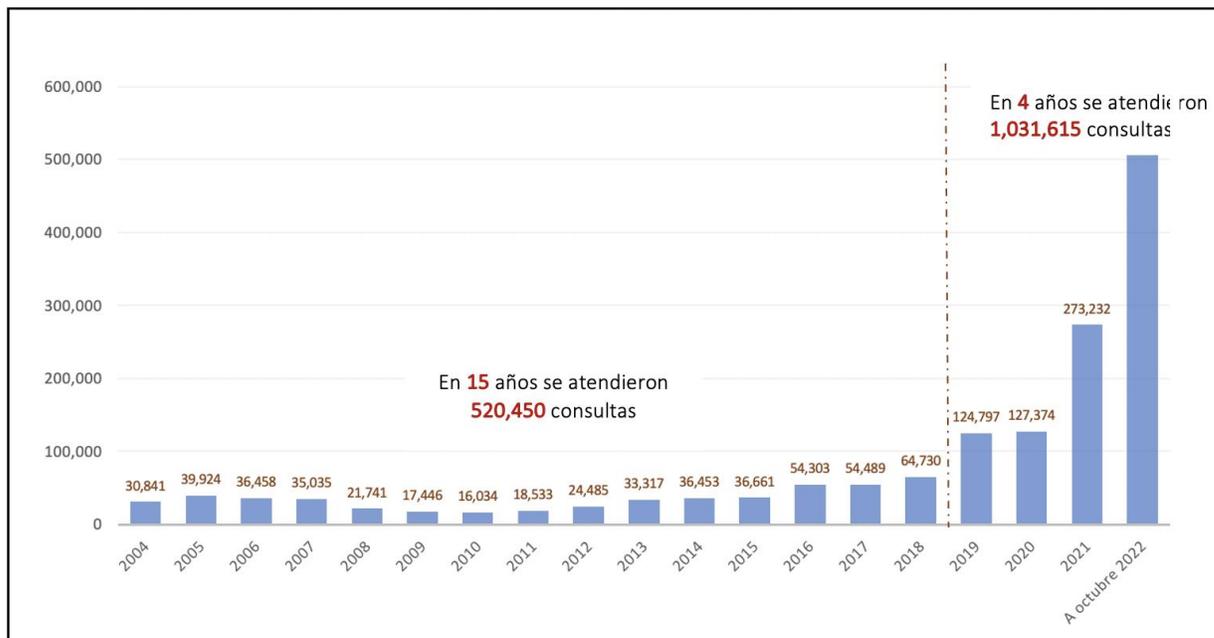


Figura 2. Histórico SOS. Fuente: APROPO (2023).

3.3 Usuarios y consultas

Como se ha señalado, entre los años 2021 y 2022, el SOS de APROPO tuvo un importante incremento de usuarios. Mientras que en el primer año se alcanzó a atender a 81 508 usuarios, en el siguiente periodo la cantidad ascendió a 178 544. El 80% de los usuarios fueron adolescentes y jóvenes; de los cuales 46% (2021) y 64% (2022) fueron mujeres (APROPO, 2023).

Una diferencia en la demanda señalada como relevante por Sara Mendoza, coordinadora del servicio, está relacionada con el género; aunque inicialmente el servicio se enfocó en mujeres adolescentes y jóvenes, identificaron que los hombres también presentaban necesidad de resolver dudas, pero “no se atrevían a hacerlas por vergüenza, porque el machismo impide que un hombre reconozca que no sabe de sexualidad. La mujer puede no saber de sexualidad, pero el hombre no, el hombre está obligado a saber” (Mendoza, Sara; comunicación personal, enero 2023). De esta manera el servicio amplió su cobertura.

Respecto al número de consultas, en el año 2021 se atendieron 273 232, mientras que en el 2022 se alcanzó la cifra de 506 212. Del total de consultas recibidas en ambos años, alrededor del 75% fueron atendidas por el asistente virtual (APROPO, 2023).

Otro de los retos que señala el SOS se vincula con la calidad de información que reciben los adolescentes: “Las preguntas demuestran mucha desinformación, muchos vacíos, es un tema muy preocupante; sucede porque buscan información entre amigos de su propio entorno y entre ellos se mal informan, esto pasa porque no tienen a dónde acudir” (Consejera 1, comunicación personal. 2023).

3.4 Temas de mayor demanda

Las consultas suelen abarcar una diversidad de tópicos relacionados con la salud sexual y la salud reproductiva. Estos son agrupados por la organización en cinco grandes temas, que se presentan a continuación, junto con el grado de demanda de los usuarios:

Tabla 1. Consultas más frecuentes al SOS. Fuente: APROPO.

Tema	% de demanda
Métodos anticonceptivos (efectividad, uso y efectos secundarios)	54%
Consultas relacionadas al cuerpo (tamaño de genitales)	21%
Sexualidad (relaciones sexuales, fases de la respuesta sexual, frecuencia de relaciones)	14%
Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) y VIH	5%
Temor de un embarazo (situaciones de riesgo)	6%

Con relación al género se plantean algunas diferencias entre los temas; por ejemplo, las mujeres presentan una mayor demanda de información sobre métodos anticonceptivos, especialmente la anticoncepción oral de emergencia (AOE). En el caso de los hombres se presentan preguntas enfocadas en aspectos corporales como disfunciones sexuales, el tamaño del pene y la satisfacción sexual, por ejemplo (Consejera 1, comunicación personal 2023).

3.5 Demanda del servicio en diferentes plataformas

El SOS cuenta con diferentes canales de atención. Sin embargo, la principal plataforma utilizada para el servicio es Facebook. En el periodo correspondiente al año 2022 se registraron las siguientes cifras:

Tabla 2. Frecuencia de atención por canales. Fuente: APROPO.

Canal de atención	% de demanda
Facebook	88%
WhatsApp	10%
Chat web	1,6%
Instagram	0,4%

Una limitación relacionada con el uso plataformas se refiere a la calidad de conexión o disponibilidad de los servicios de internet. Esta condición incide de manera importante en la calidad de servicio, especialmente en lo relativo a la oportunidad de respuesta.

Imagínate que tú estás en una situación de riesgo: se rompió el condón, tienes un temor y escribes al asistente virtual y no puede responder, por la alta demanda o problemas de conectividad; y la consulta se quedó abandonada u olvidada. En ese caso nosotros, los orientadores tenemos que buscarla manualmente, pero si tardamos ¿cómo te sentirías si recibes una respuesta demasiado tarde? No es lo ideal (Consejero 2, comunicación personal.2023).

La inclusión del chatbot es un hito importante que impacta directamente en la demanda del SOS de APROPO. Mientras que en los primeros quince años del servicio (entre 2004 y 2018) se atendieron 520 450 consultas, entre los años 2019 al 2022 se atendieron 1 031 615. Este incremento tiene un vínculo directo con la implementación del chatbot (APROPO, 2023).

Según refiere la coordinadora del servicio, el uso de las plataformas por parte de jóvenes y adolescentes plantea un reto para la organización. Esto se debe a que estos migran constantemente a diversas plataformas que emergen en el espacio digital y exigen a la organización un proceso de constante adaptación. Actualmente el equipo explora nuevas plataformas acorde al uso de los adolescentes y jóvenes, sin embargo, implementarlas todavía constituyen un reto.

3.6 Papel de la promoción

La promoción del SOS se desarrolla a través de diversos canales. Esta incluye contenidos para prensa y pauta digital pagada en redes sociales como Facebook e Instagram, en las que se incluye el número de WhatsApp y un enlace que les permite contactarse directamente con el asistente virtual (Mendoza, Sara; comunicación personal, enero 2023).

Adicionalmente, APROPO realiza charlas en diversas instituciones educativas, en las que aprovecha para promover el servicio. Esto sucede cuando, luego de las actividades educativas, los orientadores les piden a los estudiantes que “si tienen dudas, lo hagan saber y les brindamos las herramientas de nuestra atención en la plataforma virtual, en los canales de atención, les informamos sobre los horarios” (Consejera 1, comunicación personal, 2023).

APROPO también cuenta con un área de comunicación que brinda apoyo en la promoción del servicio de consejería. El equipo SOS reconoce que este factor incide de manera decisiva en el incremento o decrecimiento de la demanda. Este les brinda apoyo generando contenidos en las redes sociales, adecuando el lenguaje y la gráfica a estas plataformas, debido a los filtros y límites que se plantean para abordar temas vinculados con la sexualidad.

Los filtros de Facebook, dificultan hablar sobre sexualidad, esto puede hacer que nuestros contenidos puedan ser censurados. Entonces, tenemos estrategias que generalmente funcionan, tratamos de abordar temas sin ser tan explícitos. Este es un recurso que utilizan en el área de comunicación, que implica el reto de llamar la atención con un lenguaje que sea comprensible (Consejero 2, comunicación personal APROPO).

Resulta necesaria la participación del asistente virtual en la atención a la demanda actual. Por esta razón la promoción de contenidos debe estar articulada con el dominio cognitivo del asistente virtual. El área de comunicación propone al equipo SOS un conjunto de contenidos para generar mayor interacción y se reconocen posibles preguntas que los usuarios formularían al chatbot. A partir de ello se introducen nuevas pautas para el aprendizaje del asistente virtual. De acuerdo con la propia interacción en las redes sociales, el equipo también puede identificar demandas de información de adolescentes y jóvenes.

3.7 Nivel de satisfacción

APROPO cuenta con un sistema de evaluación y monitoreo que le permite recoger información sobre la satisfacción de los usuarios del SOS. Para ello elaboran una encuesta que se aplica a usuarios de la plataforma y una encuesta de satisfacción (NPS). En el primer caso se obtiene que el 99% de usuarios está satisfecho con el servicio y lo recomendarían; entre las razones para recomendar el servicio los usuarios consideran que: brindan buena información (74%), tienen buenos orientadores (47%), responden rápido (41%), brindan un buen servicio (37%) y son confiables (29%). Para obtener este resultado APROPO encuestó a 4535 usuarios de su plataforma SOS.

Con respecto a la encuesta de satisfacción, esta utiliza diez niveles que se agrupan en tres rangos: detractores, neutrales y promotores. Según esta medición 11,2% de usuarios son detractores, 12,9% son neutrales, mientras que el 76% serían promotores. Para obtener esta información, APROPO aplicó una encuesta de satisfacción a 7244 usuarios.

Entre los factores que inciden en la satisfacción está el reconocimiento del servicio y la larga trayectoria de la organización. Esto debido a que los usuarios están familiarizados con la labor de la propia organización (Consejera 1, comunicación personal, 2023).

4. Discusión

Como se observó en los resultados, la tecnología ha potenciado de manera importante el servicio de consejería en salud sexual y salud reproductiva orientada a adolescentes y jóvenes que ofrece APROPO. En este proceso ha resultado clave la incorporación de los medios de comunicación a la estrategia. Destaca especialmente el uso del Facebook y la incorporación del asistente virtual para la atención de consultas.



La incorporación de Facebook marca un cambio significativo tanto en la manera de ofrecer el servicio como en la forma en que es demandado. La dinámica de comunicación e interacción que propone la red social ha permitido adecuar una estrategia de promoción del servicio orientada a atender una mayor cantidad de consultas.

Ciertamente, la incorporación de nuevas plataformas presenta a su vez una serie de dificultades que pueden girar en torno a aspectos técnicos de su gestión o a temas de comunicación. En el caso de Facebook, la necesidad de evitar los filtros de censura motiva el uso creativo de referencias, imágenes y lenguaje en doble sentido, pero que el público pueda entender y le resulte interesante. Es a partir de la respuesta a estas comunicaciones como llegan muchas de las consultas al SOS.

Otro de los retos para el SOS en cuanto al uso de plataformas de comunicación, tiene que ver con la constante migración de los adolescentes entre las plataformas. Actualmente el público adolescente utiliza espacios de comunicación, como por ejemplo Tik Tok, con nuevos patrones y oportunidades de comunicación. Sin embargo, este servicio aún no ha logrado incorporar dicha plataforma.

Algunos aspectos que pueden haber contribuido al incremento de la demanda al incorporar las llamadas mediaciones son también las particularidades de la interacción en los espacios de comunicación digital. La cotidianeidad y facilidad con que son utilizadas, la velocidad en la comunicación e interacción y la privacidad que caracteriza las interacciones contribuyen también a que estos canales resulten exitosos.

El asistente virtual ha permitido un importante crecimiento en la atención del servicio. Esto ha requerido de un proceso de entrenamiento por parte del equipo del SOS y también de una estrategia para su adaptación. El asistente resuelve muchos aspectos relacionados con la información, sin embargo, aún no tiene la capacidad de comprender el sentido o el contexto de las consultas. Frente a ello, el SOS propone una estrategia complementaria, donde el equipo de consejeros monitorea constantemente al asistente y resuelven las dificultades que puedan haberse generado. En ese sentido, la incorporación de la inteligencia artificial a un servicio como el que ofrece el SOS requiere del soporte de los consejeros para darle solvencia.

La demanda en los espacios digitales está basada en una reacción a las publicaciones que funcionan como estímulo. En los espacios de comunicación digital como las redes sociales, las publicaciones funcionan como estímulo que buscan una respuesta inmediata o impulsiva. Las publicaciones del SOS sobre los diferentes temas seleccionados para promocionar el servicio motivan una respuesta de la audiencia y es en gran medida lo que lleva a los usuarios al servicio. Generalmente esa respuesta busca conocer más información sobre lo que se ha promocionado y a raíz de ello establece consultas particulares en la plataforma de atención.

Al respecto, cabe anotar que la demanda del servicio de consejería en salud sexual no era explícita, es decir, aun cuando las y los adolescentes tenían necesidad de este tipo de atención solían actuar con renuencia. Actualmente es la oferta la que se acerca constantemente, lo que hace que la demanda reaccione.

A partir de las interacciones en el SOS, los especialistas señalan que se evidencian muchos vacíos de información en cuanto a la educación sexual. Estos vacíos, al no ser atendidos adecuadamente, dejan espacio a la desinformación. Esto apunta a que los adolescentes y jóvenes no solo cuentan con información



insuficiente, sino que en muchos casos tienen creencias basadas en información equivocada, lo cual puede resultar difícil de revertir.

Es importante pensar en los servicios de educación sexual integral y los servicios de consejería como complementarios. En ese sentido, organizar la atención de la demanda a partir de los servicios tanto educativos como de salud resulta indispensable.

También es primordial tener en cuenta que la consejería en salud sexual y salud reproductiva es un servicio especializado difícil de cubrir con un solo perfil profesional. La experiencia del SOS demuestra que se requiere de una constante capacitación, no solo en temas de sexualidad sino también en aspectos de comunicación, empatía, lenguaje, etc. Además, en el caso del SOS, la interdisciplinariedad resulta clave para poder apoyarse entre los consejeros y dar la mejor atención posible

Es importante señalar que la gestión de las comunicaciones en espacios digitales ofrece además muchas ventajas en cuanto a la medición, monitoreo, registro, etc. Las métricas son recuperadas por las mismas plataformas y eso permite monitorear constantemente la respuesta de los usuarios.

Si bien esto resulta importante y positivo, se aprecia que, en el marco de proyectos de desarrollo, es importante incluir el espacio digital pero no concentrar todos los esfuerzos en este. Si se establecen metas únicamente relacionadas con las métricas, se implementan estrategias que solamente permiten lograr esos resultados. Los espacios digitales tienden a homogeneizar una demanda general, sin embargo, existen particularidades en la demanda que es importante reconocer y comprender.

Finalmente, en el marco de los programas de desarrollo, es importante tomar en cuenta que la promoción busca involucrar a los diferentes actores en la implementación de alternativas de solución a la problemática que se atiende. De esta manera, se busca la participación de los actores en la identificación de la problemática y en la búsqueda de soluciones. Sin embargo, si se quieren lograr resultados que incidan en la mejora de las condiciones de vida de la población, es necesario distinguir entre la promoción de un producto o servicio desde el marketing y la promoción en el marco del desarrollo.



Referencias

- APROPO. (2023). Presentación SOS 2023.
- APROPO. (s.f.). Servicios de Orientación en Sexualidad. <https://www.apropo.org.pe/orientacion/>
- Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. (2022). Situación epidemiológica del VIH- sida en el Perú. <https://www.dge.gob.pe/vih/#grafico01>
- Defensoría del Pueblo. (2021). Informe Especial sobre la Supervisión de Intervenciones Efectivas para La Prevención del Embarazo en Adolescentes. https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/informe_final_dp.pdf
- Defensoría del Pueblo. (2018). Resultados de la supervisión defensorial a los servicios de salud diferenciados para la atención integral a adolescentes. <https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/DP-UNFPA-servicios-diferenciados.pdf>
- Díaz, A.; Mendoza, V.M. & Porras, C.M. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *Razón y Palabra*, 75, 1-25. http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/varia_75/01_Diaz_V75.pdf
- Ferrara, E.; Flammini, A.; Davis, C.; Menczer, F. & Varol, O. (2016). The rise of social bots. *Communications of the ACM*, 59(7), 96–104. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/2818717>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2014). Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo El Cairo. Edición 20 aniversario. https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/ICPD_programme_of_action_e_s.pdf
- INPPARES. (s.f.). Centro de Educación Continúa. <https://inppares.org/centro-de-educacion/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Mayo de 2022). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES 2021. https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/INFORME_PRINCIPAL/INFORME_PRINCIPAL_ENDES_2021.pdf
- Ministerio de Salud. (2012). Resolución Ministerial 973-2012/MINSA. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/404114/resolucion-ministerial-n-973-2012-minsa.pdf?v=1572300233>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). La Salud Sexual y su relación con la salud reproductiva: un enfoque operativo. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/274656/9789243512884-spa.pdf>



Organización Panamericana de la Salud (2005). Modelo de consejería orientada a los jóvenes en prevención del VIH y para promoción de la salud sexual y reproductiva. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/7630/OPS2005-ISBN927532615.pdf?sequence=1>

Programa Nacional Aurora (2022). Reporte estadístico de casos atendidos en los centros emergencia mujer (CEM), periodo enero-octubre 2022. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/wp-content/uploads/2022/11/Casos-del-CEM-Enero-Octubre-2022.xlsx>

Regalado, A.B.; Fajardo, M.I; Casanueva, N.; Bermejo, M.L. & Castro, F.V. (2012). ¿Para qué utilizan las adolescentes las redes sociales? *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 609-628. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832342062>

