

ESTUDIO DE FACTORES DE DEMANDA EN UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN EN SEXUALIDAD. EL CASO DE APROPO*

MELANIE HAMMOND CISNEROS**
Universidad de Lima

RODOLFO HERRERA SANTAMARÍA***
Universidad de Lima

Recibido: 15 de enero del 2025 / Aceptado: 13 de marzo del 2025
doi: <https://doi.org/10.26439/comunica360.2025.n3.7875>

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 por la disponibilidad de recursos de comunicación para la prestación del servicio. El presente artículo analiza los factores que inciden en la demanda de los canales digitales del servicio de orientación en sexualidad de Apropo, a partir de la descripción de las características de dicha demanda en el espacio digital. Esta demanda está estrechamente relacionada con la situación de la salud sexual y reproductiva de adolescentes y jóvenes, una población que se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

PALABRAS CLAVE: orientación en sexualidad / consejería virtual / inteligencia artificial / salud sexual / salud reproductiva

* El presente artículo fue publicado originalmente como nota académica en el repositorio de la Universidad de Lima.

** Docente de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Lima, magíster en Comunicación y Educación por la Universidad Autónoma de Barcelona. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9664-4243>. Correo electrónico: mhammond@ulima.edu.pe

*** Docente de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Lima, magíster en Gerencia Social por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0173-2062>. Correo electrónico rhrerrera@ulima.edu.pe

STUDY OF DEMAND FACTORS IN A SEXUALITY GUIDANCE SERVICE: THE APROPO CASE

ABSTRACT. Sexual and reproductive health counseling services have been characterized, since their origin, by constant evolution. This evolution stems from changes in the demand of diverse audiences and from the availability of communication resources used in service delivery. This article analyzes the factors that influence the demand for the digital channels of APROPO's sexuality guidance service, based on the description of the characteristics of this demand in the digital environment. Such demand is closely related to the sexual and reproductive health situation of adolescents and young people, a population in a situation of vulnerability.

KEYWORDS: sexuality guidance / virtual counseling / artificial intelligence / sexual health / reproductive health

ESTUDO DOS FATORES DE DEMANDA EM UM SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO EM SEXUALIDADE: O CASO APROPO

RESUMO. Os serviços de orientação em saúde sexual e reprodutiva têm sido caracterizados, desde sua origem, por uma evolução constante. Essa evolução ocorre devido às transformações na demanda dos diferentes públicos e à disponibilidade de recursos de comunicação utilizados na prestação do serviço. Este artigo analisa os fatores que influenciam a demanda pelos canais digitais do serviço de orientação em sexualidade da APROPO, a partir da descrição das características dessa demanda no ambiente digital. Essa demanda está estreitamente relacionada com a situação da saúde sexual e reprodutiva de adolescentes e jovens, uma população em condição de vulnerabilidade.

PALAVRAS-CHAVE: orientação em sexualidade / aconselhamento virtual / inteligência artificial / saúde sexual / saúde reprodutiva

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Salud sexual y 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” (OMS, 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 (sobre todo, el VIH y el sida) y la violencia de género. Respecto al embarazo no deseado, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar del 2021 revela que el 8,9 % entre las adolescentes de 15 a 19 años estuvo alguna vez embarazada (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022). Con relación a las infecciones de transmisión sexual (sobre todo, 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). Por último, las cifras de violencia también son alarmantes: el total de niñas y adolescentes que sufrieron alguna forma de agresión se eleva a 45 514 entre los meses de enero y octubre del 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 situación crítica.

1.2.1 *Respuesta del Estado: servicios de salud diferenciados para adolescentes*

El 7 de diciembre del 2012 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 u horario diferenciado, con personal calificado para responder a sus necesidades y expectativas en el marco de su desarrollo integral” (Resolución Ministerial 973-2012/MINSA). Además, debe 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, la norma 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, lo que genera un espacio educativo, de orientación y apoyo que busca promover cambios de conducta y el desarrollo de potencialidades para la toma de decisiones. Asimismo, 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. (Resolución Ministerial 973-2012/MINSA)

Al respecto, la Defensoría del Pueblo informó que hasta el año 2018, en el Perú, 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, en el que se trataron temas como la planificación familiar, infecciones de transmisión sexual, 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 a servicios de salud sexual y salud reproductiva de calidad. Por ejemplo, se cuenta con organismos no gubernamentales como el Instituto Peruano de Paternidad Responsable (Inppares) y Apoyo a Programas de Población (Apropo), los cuales brindan servicios dirigidos a población adolescente.

En el primer caso, 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.

Asimismo, Apropo es una organización con treinta y nueve 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 (en adelante, SOS). Con una vigencia de veintinueve 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; luego, incorporó canales digitales como los servicios de mensajería de las redes sociales Facebook, Instagram y WhatsApp, además de una página web 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.).

1.3 Servicios de consejería en salud sexual y reproductiva

La consejería en salud sexual y reproductiva es una forma de asesoramiento que ayuda a las personas a tomar 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 suelen mencionar a la 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 (OPS, 2005), la consejería en salud sexual y reproductiva se define como una interacción en la que el proveedor desempeña el papel de facilitador del cambio de comportamiento, brindando apoyo al usuario para resolver problemas en un clima de comprensión y confianza. Este tipo de orientación aborda los desafíos que surgen en la vida diaria de los adolescentes y jóvenes, quienes necesitan de atención de los proveedores empáticos, es decir, requieren de información clara sobre los temas que les preocupan y que 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 OPS (2005) 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, dicho servicio no aborda directamente las barreras de carácter social y estructural que a menudo obstaculizan las decisiones de los jóvenes.

En la guía *Modelo de consejería orientada a los jóvenes en prevención del VIH y promoción de la salud sexual y reproductiva*, la OPS (2005) 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 sobre la base de 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.

1.4 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 de 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 (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 (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. Debe tomarse en cuenta que 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 (de persona a persona) y las posibilidades que esto ofrece frente a una forma mediada. Sin embargo, cabe señalar que 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. Por ello, 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 y 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.

El desarrollo tecnológico ha permitido 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 esto 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 los proveedores del servicio 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. Además, aun cuando se afrontan 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 los adolescentes cuando lo requieran.

Por todo lo anterior, el objetivo de esta investigación es analizar los factores que inciden en la demanda de los canales digitales del SOS de APROPO a partir de la descripción de las características de la demanda en el entorno digital.

2. METODOLOGÍA

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 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 fue el mes octubre del 2022. Se ha considerado principalmente los indicadores clave de rendimiento (*key performance indicator, KPI*) 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 y personal de la organización vinculados con la implementación del servicio. La información se obtuvo a partir del diálogo con la jefa del Área de Investigación, la coordinadora del SOS y con los orientadores de este servicio. Se realizaron cinco entrevistas individuales a través de la plataforma Zoom. Se realizaron grabaciones de las entrevistas, las cuales fueron transcritas para proceder con el análisis.

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 con base en las categorías que emergieron de la revisión documental y de las entrevistas.

3.1 Situación del Servicio de Orientación en Sexualidad de Apropo

El objetivo de Apropo es contribuir 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 el SOS, que inicia su atención en 1993, a través de una línea telefónica. Es el primer servicio de consejería que implementa esta modalidad de atención.

El SOS de Apropo tiene los siguientes objetivos:

- Ampliar su oferta de información dirigida a adolescentes y jóvenes, basada en evidencia sobre 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 en relación con su sexualidad.
- Difundir contenidos educativos para 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, quienes asumen el rol 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" (coordinadora de SOS, comunicación personal, enero del 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 Ministerio de Salud, 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, tales como 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 el uso actual de dispositivos con conexión a internet y la forma en 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 de la cuenta de 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 que 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” y procurar que se comunique de manera cotidiana y coloquial, lo que lo acercaría al tipo de vínculo que el usuario tendría con un orientador humano (coordinadora del SOS, comunicación personal, enero del 2023).

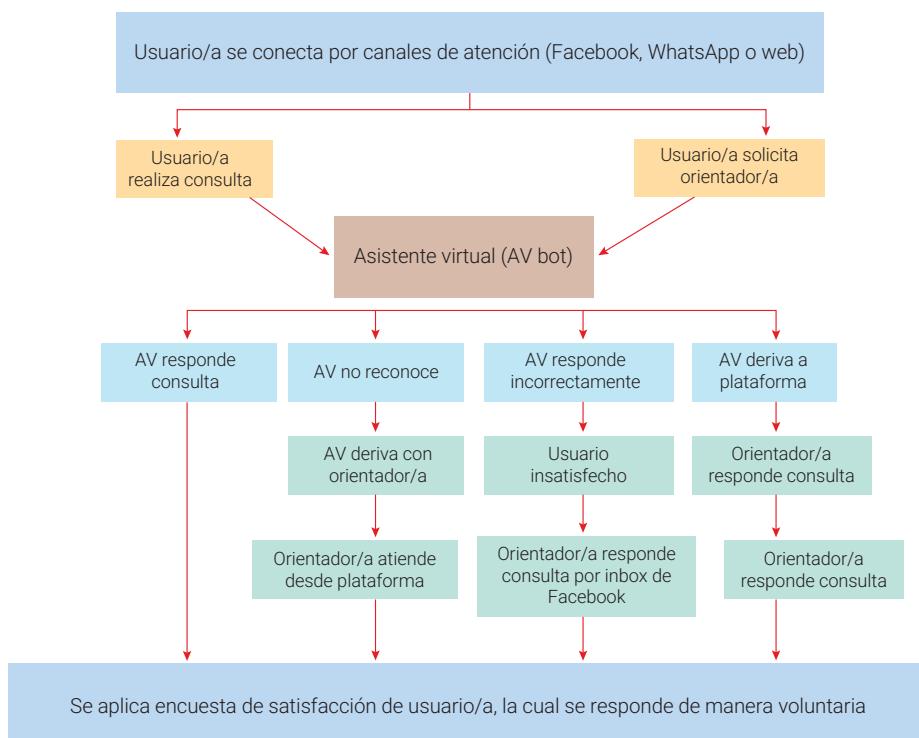
Frente a la dificultad de verificar la comprensión por parte del asistente virtual, los consejeros de SOS monitorean las respuestas del chatbot con el fin de detectar respuestas incorrectas. Las dificultades suelen presentarse debido a la complejidad de las preguntas, porque el usuario formula más de 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



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 de COVID-19. En el 2021, se logró atender más de 270 000 consultas. Hasta el mes de octubre del 2022, la cifra de atenciones era de más de 500 000.

Figura 2

Histórico SOS



Nota: Elaborado con datos de Apoyo a Programas de Población-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 la coordinadora del servicio está relacionada con el género. Aunque inicialmente el servicio se enfocó en mujeres adolescentes y jóvenes, se identificó 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” (coordinadora del SOS, comunicación personal, enero del 2023). De esta manera, el servicio Apropo 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 malinforman. 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 (Tabla 1). 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

Tema	Porcentaje de demanda
Métodos anticonceptivos (efectividad, uso y efectos secundarios)	41
Consultas relacionadas al cuerpo (tamaño de genitales)	27
Sexualidad (relaciones sexuales, fases de la respuesta sexual, frecuencia de relaciones)	19
Temor de un embarazo (situaciones de riesgo)	6
Infecciones de transmisión sexual (ITS) y VIH	6
Otros	1

Nota: Elaborado con datos de Apropo (2023).

En relación con la variable género, se plantean algunas diferencias entre la cantidad de las consultas. 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, tales como disfunciones sexuales, el tamaño del pene y la satisfacción sexual (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 2022, se registraron las siguientes cifras:

Tabla 2

Frecuencia de atención por canales

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

Nota: Elaborado con datos de Apropo (2023)

Una limitación relacionada con el uso de las 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.

Uno de los consejeros dio el siguiente testimonio sobre una situación de riesgo hipotética:

Se rompió el condón, tienes un temor y escribes al asistente virtual y no puedes responder debido a 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)

Por ello, 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 dicha población migra constantemente a diversas plataformas que emergen en el espacio digital y exigen a la organización un proceso de constante adaptación. Por ello, actualmente, el equipo explora nuevas plataformas acorde al uso de los adolescentes y jóvenes, pero implementarlas todavía constituyen un reto.

3.6 Rol 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 de contacto directo con el asistente virtual (coordinadora del SOS, comunicación personal, enero del 2023).

Adicionalmente, Apropo realiza charlas en diversas instituciones educativas, en las que aprovecha para promover el servicio. Esto sucede cuando, luego de las charlas 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 y 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.

En una de las entrevistas, un consejero comentó que los filtros de Facebook dificultan hablar sobre sexualidad, por lo que

“[los] contenidos pueden 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, 2023)

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, ha elaborado y aplicado una encuesta general a los usuarios de la plataforma y otra de satisfacción (*net promoter score*, NPS). En la primera se obtuvo que el 99 % de los usuarios está satisfecho con el servicio y lo recomendarían. Entre las razones para recomendar el servicio, los usuarios consideraron que la plataforma brinda buena información (74 %), tiene buenos orientadores (47 %), responde rápido (41 %), brinda un buen servicio (37 %) y es confiable (29 %). Para obtener este resultado, Apropo encuestó a 4535 usuarios de su plataforma SOS.

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

Por último, entre los factores que inciden en la satisfacción, está el reconocimiento del servicio y la larga trayectoria de la organización. Esto se debió a que los usuarios están familiarizados con la labor de la propia organización (consejera 1, comunicación personal, 2023).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Como se observa 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 de la cuenta de Facebook y la incorporación del asistente virtual para la atención de consultas.

La incorporación de Facebook ha marcado un cambio significativo tanto en la manera de ofrecer el servicio como en la forma en que este 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. A partir de la respuesta a estas comunicaciones, 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 TikTok) 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 cotidianidad 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 con la que el equipo de consejeros monitorea constantemente al asistente y resuelve 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 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 los usuarios adolescentes tenían necesidad de este tipo de atención solían actuar con renuencia. Actualmente, es la oferta la que se acerca constantemente a los usuarios, lo que provoca que la demanda reaccione de manera más activa.

A partir de las interacciones con 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, generan desinformación. Esto provoca que los adolescentes y jóvenes no solo cuenten con información insuficiente, sino también con creencias basadas en información equivocada, lo que puede resultar difícil de revertir.

Es importante pensar en los servicios de educación sexual integral y en los servicios de consejería como servicios complementarios. En ese sentido, resulta indispensable organizar la atención de la demanda a partir de los servicios tanto educativos como de salud. Por ello, 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, etcétera. Además, en el caso del SOS, la interdisciplinariedad resulta clave para poder apoyarse entre los consejeros y dar la mejor atención posible.

Asimismo, es importante señalar que la gestión de las comunicaciones en espacios digitales ofrece muchas ventajas en cuanto a la medición, monitoreo, registro, etcétera. Las métricas son recuperadas por las mismas plataformas, lo que permite monitorear constantemente la respuesta de los usuarios. Si bien esto resulta importante y positivo, en los proyectos de desarrollo es importante incluir el espacio digital pero no concentrar todos los esfuerzos en él. Si se establecen metas relacionadas únicamente 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

- Apoyo a Programas de Población. (2023). *Memoria 2023. Especial 40° aniversario*. <https://www.apropo.org.pe/wp-content/uploads/2024/06/memoria.apropo.16-05-24-1-comprimido-1.pdf>.
- Apoyo a Programas de Población. (s. f.). *Servicios de orientación en sexualidad*. <https://www.apropo.org.pe/orientacion/>
- Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. (2022). *Casos de infección por VIH notificados según edad, sexo y quinquenios, 2020-2024 (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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3688243>

- 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. Aprobado en la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo. El Cairo, 5 a 13 de septiembre de 1994. Edición 20 aniversario.* https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/ICPD_programme_of_action_e_s.pdf
- Instituto Peruano de Paternidad Responsable. (s. f.). *Centro de Educación Continúa.* <https://inppares.org/centro-de-educacion/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. ENDES 2021. Capítulo 3: Fecundidad.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3098338/Fecundidad%20.pdf?v=1652471545>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *La salud sexual y su relación con la salud reproductiva: un enfoque operativo.* <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/274656/9789243512884-spa.pdf?sequence=1>
- 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/boletin/2022/Diciembre/paginas/1.1.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/pdf/3498/349832342062.pdf>
- Resolución Ministerial 973-2012/MINSA [Ministerio de Salud]. Por la cual se aprueba la NTS 034-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud en la Etapa de Vida Adolescentes". 7 de diciembre del 2012. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/404114/resolucion-ministerial-n-973-2012minsa.pdf?v=1572300233>