

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Título**

“Psicoterapia y Tics: efectividad percibida por los usuarios que utilizan la psicoterapia virtual durante distanciamiento social por pandemia COVID-19, período mayo-diciembre, Distrito Nacional, República Dominicana, 2020”



**Trabajo de grado presentado por:**

**Angelyn Alvarado Camilo                      16-1735**

**Jai Lin Saint-Hilaire Jong                      16-1461**

**Para la obtención del grado en:**

**Licenciado (a) en Psicología Clínica**

**ASESOR:**

**Lic. Pat Olga T. Galán Laureano, M.A.**

**Lic. Jesús Peña, M.A.**

**Santo Domingo, D.N., República Dominicana**

**Enero, 2020**

**“Psicoterapia y Tics: efectividad percibida por los usuarios que utilizan la psicoterapia virtual durante distanciamiento social por pandemia COVID-19, período mayo-diciembre, Distrito Nacional, República Dominicana, 2020”**

# Contenido

Agradecimientos .....	5
Dedicatoria .....	6
Dedicatoria .....	7
Resumen .....	9
Abstract .....	10
Introducción.....	11
Capítulo I.....	13
Presentación del Problema .....	13
1.1. Planteamiento del Problema .....	14
1.2. Delimitación del Problema .....	16
1.3. Justificación de la Investigación .....	16
1.4. Objetivos de la Investigación .....	18
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18
1.5. Limitaciones.....	19
Capítulo II.....	20
Marco Teórico .....	20
2.1. Marco Conceptual .....	21
2.2. Psicoterapia .....	23
2.2.1. Tipos de Psicoterapia .....	23
2.2.2. Objetivos de la Psicoterapia .....	25
2.2.3. Fases del Proceso de la Psicoterapia .....	26
2.3. Tecnología de la Información y Comunicación (TICS) .....	27
2.3.1. Cuadro: Clasificación de TICS.....	27
2.3.2. Etiología del Uso de TICs en el Ámbito Psicoterapéutico.....	27
2.4. Psicoterapia y TICs.....	28
2.5. Psicoterapia Online .....	30
2.5.1. Características de la Comunicación Online.....	31
2.5.2. Tipos de Psicoterapia Online. ....	31
2.5.3. Beneficios y Desafíos de las TICs en Psicoterapia .....	32
2.5.4. Psicoterapia a Través de Videollamada.....	32
2.5.5. Uso de las TICs en Psicoterapia Infanto-Juvenil .....	33

<b>2.6.</b>	<b>Antecedentes de la Psicoterapia Online .....</b>	<b>35</b>
2.6.1.	Antecedentes Internacionales .....	35
2.6.2.	Antecedentes Nacionales .....	37
<b>2.7.</b>	<b>Teorías de la Psicoterapia Online .....</b>	<b>38</b>
<b>2.8.</b>	<b>Pandemia por COVID-19 .....</b>	<b>39</b>
2.8.1.	Distanciamiento Social por COVID-19 .....	39
<b>2.9.</b>	<b>Psicoterapia, TICS y Pandemia por COVID-19 .....</b>	<b>41</b>
	<b>Capítulo III.....</b>	<b>42</b>
	<b>Marco Metodológico .....</b>	<b>42</b>
<b>3.1.</b>	<b>Perspectiva Metodológica .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.</b>	<b>Diseño de Investigación.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3.</b>	<b>Tipo de Investigación.....</b>	<b>44</b>
<b>3.4.</b>	<b>Unidad de Análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo .....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.</b>	<b>Fuentes Primarias y Secundarias.....</b>	<b>45</b>
3.5.1.	Fuentes Primarias .....	45
3.5.2.	Fuentes Secundarias .....	45
<b>3.6.</b>	<b>Métodos de Investigación.....</b>	<b>46</b>
<b>3.7.</b>	<b>Técnicas e Instrumentos Utilizados .....</b>	<b>47</b>
3.7.1.	Encuesta.....	47
<b>3.8.</b>	<b>Métodos y Técnicas de Análisis de Datos .....</b>	<b>48</b>
<b>3.9.</b>	<b>Fases del Proceso del Trabajo de Grado .....</b>	<b>49</b>
<b>3.10.</b>	<b>Cuadro: Operacionalización de las Variables.....</b>	<b>51</b>
	<b>Capítulo IV .....</b>	<b>52</b>
	<b>Presentación y Análisis de Datos.....</b>	<b>52</b>
<b>4.1.</b>	<b>Presentación de los Resultados.....</b>	<b>53</b>
<b>4.2.</b>	<b>Análisis de los Resultados .....</b>	<b>75</b>
<b>4.3.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>79</b>
<b>4.4.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>81</b>
	<b>Bibliografía.....</b>	<b>83</b>
	<b>Anexos.....</b>	<b>87</b>

## **Agradecimientos**

En primer lugar a Dios, que nos ha permitido lograr una de las metas más importantes en nuestras vidas, a pesar de las vicisitudes que se han presentado.

A nuestra familia, que siempre han sido una fuente de apoyo y sustento para cada uno de los pasos que hemos dado en esta trayectoria.

A nuestra universidad UNPHU por todas las experiencias vividas y los aprendizajes que quedan marcados en nosotras. Un lugar que nos permitió tener amigos incondicionales y momentos especiales. A los maestros que aportaron tanto en nuestro conocimiento. Gracias por su entrega y dedicación. También agradecidas por la oportunidad de tener pasantías tan cercanas a lo que seremos mañana.

A cada uno de nuestros compañeros con los que iniciamos y que hoy en día muchos se han convertido en amigos de vida.

A nuestra asesora Pat Olga Galán, que como maestra fue excelente y que en este proceso nos ha impulsado a la mejoría diaria y siempre se preocupa por nuestro proceso de manera paciente y genuina.

A Jesús Peña, nuestro asesor metodológico, gracias por su disposición y colaboración activa en nuestro trabajo de grado, agradecemos por sus observaciones tan minuciosas.

A todo el que ha formado parte de esta trayectoria, gracias.

## **Dedicatoria**

Este trabajo quiero dedicárselo a esas personas que siempre estuvieron ahí motivándome a seguir adelante para poder llegar a esta meta "sin prisa pero sin pausa":

Mis padres, Pedro y Evelyn, por estar siempre pendientes para que diera lo mejor de mí en cada parte del trabajo realizado. Soy quien soy por ustedes, son mi mayor motivación, desde el día uno mi gran apoyo y soporte.

Mis hermanos, Xavier y Paola, siempre han estado al tanto de mis estudios por lo que siempre estaré agradecida de la familia a la que pertenezco, por eso también va dedicado a ustedes.

Mis abuelos, Andreina, Angolina y Pedro, ellos aparte de ser mi motivo de superación, su preocupación por el trabajo no dejaba que yo me detuviera en ningún momento.

Mi compañera de tesis, Jai Lin, por estar ahí, paciente y trabajadora, esforzándose igual que yo para llegar hasta aquí, te elegiría mil veces, eres una súper compañera.

Mi pareja, Irving, por servir de apoyo y ayuda incondicional en cualquier momento dado acompañándome a lograr mis metas, eres increíble amor.

Profesores excepcionales, Pat, Hilda, Alexia, Marisol y muchos más que formaron parte de mi carrera para construir mis conocimientos pero también seguirán siendo parte de mí al implementarlo en la práctica como profesional día a día.

Muchas gracias en general, amo a cada persona que formó parte de este proceso, no solo en el trabajo sino a lo largo de esta carrera, gracias.

**Angelyn A. Alvarado Camilo**

## **Dedicatoria**

Como cada paso y momento de mi vida, dedico este logro al ser que me ha permitido alcanzar tantos objetivos, Dios.

Con mucho cariño y más que nada, orgullo, alzo este resultado ante mis padres. A mi padre, que siempre ha estado para apoyar y quien me ha enseñado la importancia de investigar, en fin, por impulsarme a ser mejor a nivel profesional y humano. A mi madre, que es uno de los seres más importantes en mi vida, la persona que debo rendirle gran parte de lo que soy hoy y quien me ha apoyado de manera afectuosa en cada circunstancia presentada.

A mis hermanas, Shaolin y Gali, y mi hermano Eduardo. Gracias Gali por siempre estar dispuesta a ayudarme en esta trayectoria y en el escenario más importante, la vida, gracias por guiarme y ser nuestra asesora externa. Shaolin, gracias por enseñarme que la paz es el mejor camino para obtener grandes resultados. Eduardo, gracias por estar siempre presente aunque físicamente no lo estés.

Ay, mis amigos, Clara mi hermana por elección, Loreydi, Gianna, Elizabeth, Ana, gracias por ser parte de mi desde el colegio. Jorlibeth, Lía y Tahina, porque son más que compañeras de la universidad, han sido y serán excelentes colegas y amigas. Ángel, David, Rayme, Benjamín, Darién, Lisleyda, Jesse e Iván gracias por simplemente ser ustedes.

A la mejor compañera de tesis que pude tener, Angelyn, has permitido que esta experiencia no sea tan caótica como solíamos escuchar, es y siempre será un placer para mí elaborar cosas contigo. Una vez más amiga, ¡Lo logramos!

Gracias a la UNPHU, por ser un espacio que me permitió grandes experiencias y aprendizajes. Gracias a los excelentes maestros que han conformado este camino: Pat Olga, Adrian, Hilda,

Marisol, Dulvis, Liliana, Nicole, Eufrasia, Rudelania, Alexia, Mabel, Iris. Con ustedes, aprendí cosas que no olvidaré y que estoy segura voy a emplear.

A todo el que estuvo y está presente en mi vida, gracias por pasar a mi vida y dejar un granito de enseñanza.

**Jai Lin Saint-Hilaire Jong**

## **Resumen**

El motivo principal de dicha investigación es evaluar la efectividad percibida por los usuarios que utilizan la psicoterapia virtual como modalidad de intervención terapéutica. Fue realizado durante distanciamiento social como consecuencia de la pandemia COVID-19, en el período mayo-diciembre del año 2020 en el Distrito Nacional. El objetivo general de este trabajo es conocer la percepción de los usuarios sobre la efectividad de la psicoterapia online durante el distanciamiento social. Dentro de los objetivos específicos se exponen datos concisos sobre la percepción que tienen de las fortalezas, debilidades, la continuidad y satisfacción de las TICs como herramienta para las sesiones terapéuticas. Se aplicó una encuesta a 132 personas que utilizan o han utilizado el Internet como vía para interactuar continuamente con su profesional de la conducta. Según los resultados obtenidos, se concluye que los usuarios perciben como excelente la efectividad de la psicoterapia online durante el distanciamiento social mostrando un 66.6% de los encuestados y por consiguiente la probabilidad de utilizarla cuando finalice la pandemia es alta presentando un 42.7% de los encuestados.

**Palabras claves:** distanciamiento social, efectividad, percepción, psicoterapia online, TICs.

## **Abstract**

The main reason for this research is to evaluate the effectiveness perceived by users who use virtual psychotherapy as a modality of therapeutic intervention. It was carried out during social distancing as a consequence of the COVID-19 pandemic, in the period May – December 2020 in the Distrito Nacional. The general objective of this work is to know the perception of users about the effectiveness of online psychotherapy during social distancing. Within the specific objectives, concise data are presented on their perception on the strengths, weaknesses, continuity and satisfaction ICTs as a tool for therapeutic sessions. A survey was applied to 132 people who use or have used the internet as a way to continuously interact with their professional behavior. According to the results obtained, it is concluded that users perceive the effectiveness of online psychotherapy during social distancing as excellent showing 66.6% of the respondents and therefore the probability of using it when the pandemic ends is high, presenting 42.7% of those surveyed.

**Keywords:** Effectiveness, ICTs, online psychotherapy, perception, social distancing.

## Introducción

Las condiciones de la comunicación actualmente han dado una vuelta de 180°, todo esto debido a las condiciones de salud que han afectado a gran parte del mundo. Los que son abuelos hoy en día, se comunicaban a través de cartas que duraban hasta meses sin recibir respuesta de ese familiar o amigo. Hoy en día el teléfono se ha convertido en uno de los medios de comunicación más rápido y fácil de acceder mediante el Internet.

Antes de que sucediera este fenómeno llamado COVID-19, la psicología ya había tenido sus avances dentro de sus modalidades terapéuticas, como es la iniciación de las terapias online. Desde el 1998 autores como Brown y Nickelson ya estaban definiendo lo que era la Telepsiquiatría y la Telesalud, definiéndolas como el uso de la tecnología de las telecomunicaciones para relacionar a los pacientes con los profesionales y poder proveer el acceso a la evaluación de la salud, diagnóstico, intervención y supervisión a distancia. (Cabre & Mercadal, 2016)

Hoy en día se encuentran suficientes evidencias científicas para validar el uso del Internet como herramienta clínica. Se han desarrollado trabajos de investigación donde se obtienen resultados favorables sobre el uso del Internet en Psicología Clínica, demostrando la satisfacción tanto del terapeuta como del usuario con la nueva tecnología y destacando la efectividad de estas herramientas en comparación respecto a la lista de espera e intervenciones tradicionales. (Soto-Pérez, Franco, Monardes, & Jiménez, 2020)

En el presente trabajo el interés principal es la efectividad percibida por los usuarios que utilizan la psicoterapia virtual durante distanciamiento social por pandemia COVID-19 como modalidad de intervención terapéutica.

La importancia de la investigación radica en la búsqueda del beneficio tanto a usuarios, profesionales de la conducta como al público general, pues servirá para validar el uso de la tecnología como herramienta en el tratamiento psicológico.

La primera parte del trabajo expone todos los aspectos generales del tema a investigar, así como también los objetivos que se desean lograr al final de la investigación.

En segundo lugar se encuentra el marco teórico, el cual proporciona bases teóricas y conceptos fundamentales sobre las principales variables de la investigación, como son: Psicoterapia Virtual, Tecnología de la Información y Comunicaciones (TICs) y Distanciamiento Social por Pandemia COVID-19.

Por último, se explican los métodos e instrumentos utilizados para realizar la investigación de una forma precisa y objetiva, donde se detallan los datos encontrados y se analiza minuciosamente los resultados de dichos datos. Finalmente, a partir de la información encontrada, se muestran recomendaciones que podrían tomar en cuenta tanto los psicólogos como los usuarios.

# **Capítulo I**

## **Presentación del Problema**

## 1.1. Planteamiento del Problema

La psicoterapia virtual, es decir, la psicoterapia impartida a través de las herramientas que nos facilitan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), ha sido utilizada desde el año 1980. Esta ha ido evolucionando según las innovaciones que se producen a nivel tecnológico como también por las demandas de los usuarios que reciben algún acompañamiento psicológico.

Generalmente los sitios web que ofrecían terapia online y orientación psicológica eran de bajo costo o incluso gratuito, para el año 2000, había por lo menos 200 plataformas donde los usuarios tenían acceso a psicólogos, otros terapeutas de otro tipo y trabajadores sociales clínicos, ofreciendo desde foros de preguntas anónimas hasta chats privadas junto al profesional. (Arafat, 2019)

Hace unos meses, las personas generalmente acudían a sus sesiones terapéuticas de manera presencial. En esta modalidad, se encuentran en un espacio clínico con un clima neutral y caracterizado por la interacción directa tanto verbal como no verbal entre usuario y terapeuta.

Desde diciembre del año 2019, el mundo ha sido impactado abruptamente por una enfermedad infecciosa conocida como COVID-19, que se presume se propaga de persona a persona. Como medida de prevención para el contagio, las personas han tenido que modificar su estilo de vida evitando cualquier tipo de contacto con los demás.

Al ser el aislamiento social una de las preventivas principales para evitar la propagación, los usuarios que anteriormente acudían de manera frecuente, o que iban a iniciar un proceso terapéutico tuvieron que detenerse. Es en este escenario donde la psicoterapia virtual vuelve a

tener auge dentro de la sociedad, siendo vista las TICs como herramientas esenciales para poder dar seguimiento a las demandas, procesos, evaluaciones y terapias de los usuarios.

En la Web Mentavio se registra un aumento de sesiones terapéuticas online a nivel mundial, debido a la crisis y las irregularidades causadas por la pandemia COVID-19, comenta que “para evitar que la crisis tenga un impacto negativo en la salud mental, es importante que el contacto entre los terapeutas y los usuarios no se rompa”, tanto en personas que quieran mantener su terapia presencial pero convirtiéndola en virtual, como también los que desean consultarse por primera vez por nuevos trastornos surgidos a raíz del encierro. (La Vanguardia, 2020).

En la República Dominicana, instituciones como el Ministerio de Salud Pública, el Colegio Dominicano de Psicólogos y distintas universidades llevan a cabo la iniciativa de garantizar soporte psicológico a las personas que llaman a la línea del Centro de Operaciones de Emergencia y requieren este apoyo. En adición, la mayoría de centros privados han estado dando seguimiento a sus usuarios a través de los canales tecnológicos.

Pero, ¿Cómo perciben los usuarios esta modalidad terapéutica? ¿Ven las TICs como algo efectivo a la hora de recibir terapia o no?

## **1.2. Delimitación del Problema**

Esta investigación se realizará en el Distrito Nacional de la República Dominicana, las variables a observar serán el uso de la tecnología y comunicación para las psicoterapias durante el distanciamiento social por la pandemia COVID-19, los sujetos involucrados serán aquellos usuarios que solicitan iniciar una consulta así como también los de seguimiento para comprobar la efectividad y percepción de la misma, el estudio se realizará en el período de mayo a septiembre del año 2020.

## **1.3. Justificación de la Investigación**

La terapia psicológica es el lugar en el que paciente y el profesional en el area clínica se encuentran para poder aliviar aquellos síntomas mentales o emocionales que presenta el mismo.

Existen trastornos que en muchos momentos impiden al paciente acudir a la consulta, como pueden ser, la depresión o la agorafobia, otro caso puede ser, si el paciente se encuentra fuera de la ciudad donde está su psicólogo, también sería una de las limitantes para realizar la terapia. Asimismo, muchas de las técnicas utilizadas durante las sesiones requieren de una presencia física. Pero la realidad es que no siempre se puede efectuar las sesiones de manera presencial. Al día de hoy, existe una situación llamada Coronavirus, que ha obligado a los psicólogos a cambiar durante un tiempo la manera de trabajar. Normalmente, la terapia se lleva a cabo en la consulta del profesional, tratando de que ese espacio se convierta en un lugar donde el paciente se sienta cómodo y seguro. (ITAE Psicología, 2020).

Pese a que, en ocasiones se realizan las visitas a distancia, ahora mismo, claramente, no hay otra opción. Las ayudas son tanto a personas que ya estaban tratándose o recibiendo terapia como a personas que necesitan ser atendidas por primera vez (ya sea para una consulta puntual como para iniciar una terapia).

Debido a la propagación de la enfermedad del coronavirus, COVID-19, en momentos como este hay que poner la mirada en las posibles consecuencias psicológicas derivadas de esta enfermedad por lo que el país dominicano esta “patas arriba”. (Rodríguez H. , 2020).

Ahora más que nunca el papel de los psicólogos dominicanos se convierte en fundamental para ofrecer ayuda y dar herramientas para gestionar emocionalmente una crisis sin precedentes en el país y a nivel mundial. El objetivo de las psicoterapias online es dar herramientas para gestionar emocionalmente una crisis sin precedentes y que tiene la ansiedad, la angustia, el miedo y la incertidumbre como ingredientes principales.

Esta investigación tiene como finalidad proveer información acerca de la efectividad de recibir terapia psicológica online durante fenómenos que obliguen a los individuos a un distanciamiento social, como lo es el COVID-19, partiendo de la percepción de los usuarios del Distrito Nacional. Busca beneficiar tanto a usuarios, profesionales de la conducta como al público general, pues servirá para validar el uso de la tecnología como herramienta en el tratamiento psicológico.

Este estudio es relevante porque, al ser una situación sin precedentes, en las publicaciones consultadas en internet de tesis, estudios, artículos y demás no se ha observado una recogida de información precisa sobre este tema. El mismo es realizado con usuarios que reciben

terapia durante el COVID-19, en virtud de ser el grupo directamente impactado por esta nueva modalidad.

Se cuenta con los conocimientos y metodología necesarios para el mismo, en adición, las autoras disponen del tiempo solicitado para la realización del proceso y los recursos a utilizarse; en estos se ven contemplados los aspectos tecnológicos, humanos y económicos.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la percepción de los usuarios sobre la efectividad de la Psicoterapia online durante distanciamiento social en el Distrito Nacional.

### **1.4.2. Objetivos Especificos**

Identificar las fortalezas concebidas de la aplicación de psicoterapia online durante el distanciamiento social por COVID -19 en usuarios del Distrito Nacional.

Especificar las debilidades concebidas de la aplicación de psicoterapia online durante el distanciamiento social por COVID -19 en usuarios del Distrito Nacional.

Indagar sobre la continuidad de las terapias por parte de los usuarios en el Distrito Nacional.

Presentar la utilidad posterior al distanciamiento social por COVID-19 que los usuarios perciben sobre la psicoterapia online en el Distrito Nacional.

Detectar el nivel de satisfacción general del uso de la tecnología como herramienta terapéutica durante el distanciamiento social por COVID-19.

## **1.5. Limitaciones**

La mayor limitación de la presente investigación es la falta de estudios previos sobre el tema, de esta, se derivan las demás limitaciones, tales como escasa información de otras investigaciones para realizar comparaciones de resultados.

Así como también la falta de cuestionarios para poder validar la percepción de aquellos usuarios que utilizan las TICs como herramienta para las terapias psicológicas.

En la parte de los resultados, se pudo ver que hacen falta herramientas que aporten o hagan el papel de aquellos aspectos que muestran los usuarios en una consulta terapéutica como lo es la comunicación no verbal.

# **Capítulo II**

## **Marco Teórico**

## 2.1. Marco Conceptual

Luego de haber detallado previamente el tema a estudiar en la presente investigación: Efectividad percibida por los usuarios que utilizan la psicoterapia virtual durante distanciamiento social por pandemia COVID-19. Se presenta una breve definición de estos:

### ➤ Covid-19

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el virus llamado coronavirus. El coronavirus es una afección causada por una familia de virus que pueden ocasionar distintas enfermedades alternas tanto en animales como humanos; generalmente se asocia a infecciones respiratorias como puede ser la neumonía. (Organización Mundial de la Salud, 2019).

### ➤ Distanciamiento Social

El distanciamiento social según la Cruz Roja Americana consiste en mantener un espacio físico a su alrededor, de la siguiente forma: mantener al menos 6 pies de distancia de las demás personas, no estar en lugares con multitudes y evitar reuniones en grupos, incluso en casas de amigos, parques, restaurantes, tiendas u otros lugares. (Cruz Roja Americana, 2020)

### ➤ Efectividad

La efectividad se entiende que los objetivos planteados sean logrados y trascendentes. (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018).

### ➤ Pandemia

Pandemia se cataloga como un brote epidémico que afecta a regiones geográficas extensas, por ejemplo, varios continentes. (Médicos Sin Fronteras, 2020).

### ➤ Plataforma Virtual

Las plataformas digitales o plataformas virtuales, son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. (Giraldo, 2019).

### ➤ Psicoterapia

La psicoterapia según es un proceso formal de interacción entre dos personas. El propósito principal de este proceso es el de disminuir la sensación subjetiva de malestar emocional o conductual (distrés) en una de las partes a la que se denomina paciente o usuario, con la asistencia de un profesional en el área catalogado como psicoterapeuta. (Corsini & Wedding, 1989)

### ➤ Psicoterapia Online

Se la podría definir como cualquier tipo de interacción profesional, de índole terapéutico, que toma el uso de Internet como medio para la práctica en Salud Mental (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004).

### ➤ Tics

Thompson y Strickland definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. (Thompson & Strickland, 2004)

## **2.2. Psicoterapia**

Laplanche y Pontalis (1967) afirman que la Psicoterapia es, todo método de tratamiento y cuidado de los desórdenes psíquicos o corporales empleando herramientas psicológicas y tomando en cuenta la relación terapeuta-paciente. (Laplanche & Pontalis, 1967)

Wolberg la define como un tratamiento que se da mediante medios psicológicos, en esta se intervienen problemas de naturaleza emocional, en la cual una persona capacitada en el área establece rapport con el usuario, con el objetivo de disminuir los síntomas actuales, limitar aquellos patrones de conducta que alteran al individuo y promover el crecimiento y desarrollo positivo de la persona. (Wolberg, 1977).

Lambert, Garfield y Bergin en la última edición del Bergin & Garfield Handbook of Psychotherapy mantienen la definición de ediciones anteriores diciendo que la Psicoterapia es una relación entre personas involucradas en un proceso compartido que necesitan asistencia para mejorar su funcionamiento como personas, junto con un profesional experto en el área capaz de brindar dicha ayuda. (Lambert, Garfield, & Bergin, 2004)

### **2.2.1. Tipos de Psicoterapia**

#### **➤ Modelo Conductual**

Según el Conductismo todos los factores que afectan la conducta provienen del ambiente. Este modelo incluye un conjunto de teorías desarrollado por Skinner.

El Modelo Conductual ha argumentado que la manera más efectiva para controlar el comportamiento son los lugares cerrados, es decir, aquellos espacios donde las opciones de conducta inapropiadas del paciente sean escasas o nulas. (Robayo, 2010).

## **Modelo Cognitivo**

A partir del desarrollo de los psicólogos estadounidenses surge el modelo cognitivo siendo Aaron Beck, en el año 1960, el mentor de dicha terapia, luego le sigue Albert Ellis quien crea la Terapia Racional Emotiva.

Este modelo terapéutico se centra principalmente en los procesos de pensamiento y en cómo estos pueden afectar la manera en que el usuario construye sus experiencias, llevándolo a desarrollar emociones disfuncionales y dificultades conductuales. (Benito, 2009).

### ➤ **Modelo Existencialista-Humanista**

El estadounidense Carl Rogers fue quien desarrollo la Terapia Centrada en la Persona, luego le sigue el alemán Frederick Perls quien fue creador de la Psicoterapia Gestal, siendo ambos los principales psicólogos de este modelo terapéutico.

Rogers propone que cada individuo tiene capacidades para el autoconocimiento y el cambio constructivo, también plantea que la acción del terapeuta debe ayudarlo a desarrollar aquellas que aún no son visibles. (Benito, 2009).

### ➤ **Modelo Sistémico (Interaccional o Comunicacional)**

El enfoque de este modelo es la terapia familiar, iniciando en la década del 60.

La característica principal de este abordaje es que centra sus objetivos terapéuticos específicamente en la modificación de los patrones de interacción entre las personas sin considerar los trastornos como conflictos individuales sino como patologías de una relación. (Feixas & Miro, 1993).

### 2.2.2. Objetivos de la Psicoterapia

Eric Berne, creador de la escuela de Análisis Transaccional, decía que el proceso terapéutico tiene como meta principal hacer a la persona consciente de todo aquello que le permite vivir en el presente de manera libre y enriquecedora, y que le genera sufrimiento (Martín, 2017).

Dentro de los objetivos que Berne destaca se encuentran:

- Tener un conocimiento consciente. Se trata de saber que fortalezas poseen, cuales recursos personales tiene para afrontar situaciones y poder aceptar sus debilidades; esto se obtiene identificando los pensamientos, sentimientos, su estado de ánimo y emociones, así como también ser capaz de conocer las consecuencias que estos pueden generar.
- Apreciar la realidad del entorno. Este consiste en la adquisición de conciencia para diferenciar la realidad de la fantasía interna proyectada sobre lo que puede pasar o suceder.
- Asumir el pasado. Se refiere a la aceptación e integración de todo lo que pertenece al pasado que influye en la persona actualmente.
- Vivir satisfactoriamente el presente. Este se basa en que la única realidad que el individuo es capaz de controlar es el aquí y el ahora.
- Proyectar el futuro sin temores. Consiste en la planificación de un futuro que surge a raíz de un presente capaz de valorar las experiencias del pasado, comprobando los errores realizados y construyendo nuevas experiencias en el futuro a través de la mejoría de los mismos.

Berne afirmaba que todos los humanos son capaces de cambiar positivamente para su propia autonomía y que se tienen los recursos para lograrlo, con el fin de poder tomar nuevas decisiones. (Martín, 2017).

### **2.2.3. Fases del Proceso de la Psicoterapia**

Para adaptar la terapia al tipo de persona que el paciente es, es imprescindible seguir una metodología que combine tanto el rigor y como la flexibilidad; todas tienen una estructura básica que contempla una serie de fases: (Rodríguez R. , 2017):

1. Evaluación. Su duración es de dos sesiones aproximadamente, se centra en recopilar la información precisa sobre el motivo de consulta.
2. Explicación de la hipótesis. Esta fase depende del desenvolvimiento del paciente, por tanto, no tiene un tiempo exacto de duración. El psicólogo guía al usuario para que pueda entender lo que ha ocurrido, el por qué y el plan de intervención.
3. Tratamiento. Las sesiones de este proceso se realizan actividades con el fin de lograr generalizar aprendizajes. Aquí se muestran las estrategias o técnicas para enfrentar los síntomas del usuario con posibilidad de modificar los pensamientos y a su vez, reducir el malestar generado. El tiempo de duración puede depender del tipo de afección o dificultad del usuario, pero generalmente dura entre 8 a 12 sesiones.
4. Seguimiento. En esta fase el profesional debe procurar que las mejorías sean proporcionales a las estrategias aprendidas, para que el usuario sea capaz de utilizarlas en otras ocasiones fuera de consulta, por eso en este proceso se consolidan los cambios y los progresos.

5. Cierre. Depende del nivel de conciencia del usuario. El psicólogo se encarga de planificar un final que puede ser temporal o definitivo, dejando en claro que siempre puede acudir a él en caso de recaída.

## 2.3. Tecnología de la Información y Comunicación (TICS)

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones abreviado como TICs son aquellas tecnologías que se necesitan para la transformación de la información, especialmente para el uso de computadoras y software que permiten a los usuarios acceder, crear, transmitir, almacenar, recuperar y modificar esa información. (Sánchez Duarte, 2008).

### 2.3.1. Cuadro: Clasificación de TICS

<b>Redes</b>	Telefonía fija, banda ancha, telefonía móvil, redes de televisión.
<b>Terminales</b>	Ordenador, navegador de Internet, sistemas operativos para ordenadores, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video, consolas de juego.
<b>Servicios</b>	Correo electrónico, búsqueda de información, banca online, audio y música, televisión, cine, comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, e-sanidad, educación, videojuegos, servicios móviles.

Fuente: Sánchez Duarte, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación desde una Perspectiva Social. *Educare*, 155-162.

### 2.3.2. Etiología del Uso de TICs en el Ámbito Psicoterapéutico

Las comunicaciones virtuales han iniciado su evolución desde los más básicos que eran los mensajes de texto e emails hasta poder tener conversaciones fluidas, e incluso llamadas por videoconferencia, cada uno de estas herramientas han aumentado la fluidez de la comunicación,

esto sumado al rápido desarrollo tecnológico que ha permitido aumentar drásticamente la velocidad de la comunicación favoreciendo el crecimiento de las terapias en línea. (Peirano, 2010).

En 1920 en el hospital de Haukeland en Noruega se registró el primer uso de Tecnologías de la Comunicación para proporcionar salud a distancia. Para esto utilizaron señales de radio hasta el año 1950, luego se comenzó a utilizar las TICs para el tratamiento psiquiátrico. (Smith & Allison, 1998).

## **2.4. Psicoterapia y TICs**

Actualmente el uso de la tecnología se emplea para la búsqueda de información no solo cultural y/o social, sino también en el área de la salud. Los usuarios perciben que pueden obtener información fiable y actualizada sobre tratamientos, medicación, intervenciones, etc. Sin embargo, existen dificultades con respecto a la credibilidad y la calidad de información.

Las TIC han incrementado su mejoría con relación a la comunicación entre los proveedores de salud, facilitando así la interacción y el envío de información. Los flujos de información entre clínicas, hospitales y centros han tenido que modificar últimamente sus conductas de interacción social. El resultado ha sido notable en la eficacia y precisión, incluso con reducción de costos (Fernández, Gordo, & Laso, 2016).

El uso de las nuevas tecnologías para acceder a servicios clínicos y de la salud se ha convertido en una necesidad para muchos pacientes. De la misma manera, el Internet se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para la transmisión de conocimientos. Cada vez son más los usuarios que consultan vía Internet.

En la comunicación entre profesionales y pacientes, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) está cada vez más extendido. Favoreciendo la autonomía del paciente con respecto al seguimiento profesional del estado de salud. A nivel profesional, la misma, facilita la comunicación entre profesionales de todo el mundo, permitiendo el intercambio de opiniones y experiencias.

El reto actual es conseguir que las posibilidades que las TIC ponen a disposición contribuyan tanto a una mejoría de la calidad de vida como al bienestar de las personas para así lograr disminuir los desequilibrios y desigualdades con respecto al acceso de los servicios de salud.

## 2.5. Psicoterapia Online

La psicóloga Marta de la Torre explica que la terapia online es un medio a través del cual dos sujetos, que son el psicólogo y el usuario, interactúan como si estuvieran en un mismo espacio. La modalidad más recomendable y habitual actualmente es la impartida en videollamadas. En esta se puede apreciar visualmente gestos, posturas y expresiones faciales, como también se puede escuchar tonos, fluidez y ritmo en tiempo real, generando una sensación de cercanía (De la Torre, 2018).

También destaca que en ambas modalidades de terapia psicológica, presencial y virtual, deben llevarse a cabo los mismos procedimientos expuestos en el apartado 2.2.3 *fases del proceso de la psicoterapia*.

Para realizar una adecuada terapia online es fundamental llevar a cabo una valoración sobre si las condiciones del paciente permiten que haya una terapia eficaz. Por esto, se analiza profundamente el problema en específico de cada usuario. Concretamente:

- El tipo de problemática.
- El nivel de gravedad de las dificultades psicológicas
- Los objetivos que se persiguen.

Bajo esta modalidad, la mayoría de casos suelen ser adicciones, depresión y fobias, debido a que se considera más anónima que la presencial, permitiendo que el usuario exprese libremente sus sentimientos o pensamientos.

El psicólogo y neurocientífico Juan Moisés de la Serna afirma que existen situaciones donde no se recomienda esta modalidad, pues puede ser complicada de realizar o los resultados no

serán significativos. Por ejemplo, las personas con problemas graves o que están bajo tratamiento psiquiátrico (Castejón, 2020).

### **2.5.1. Características de la Comunicación Online**

Cada fenómeno posee elementos o piezas que le permiten ser un todo o producto final, en este caso las características que se resaltan de la psicoterapia online, (Rheingold, 1996) las clasifica de la siguiente manera:

**Inmersión.** Se describe como la sensación de estar dentro de un escenario creador por un dispositivo electrónico.

**Efecto de desinhibición o efecto pantalla.** Se expresa como un factor que facilita la expresión de ideas y sentimientos, como también un inhibidor de comportamientos violentos o dañinos.

**Espacio deslocalizado.** Se refiere a la posibilidad de comunicación o cohesión sin necesidad de estar ubicados en el mismo lugar.

**Tiempo atemporal.** Esta característica se da en casos donde la comunicación es asincrónica, donde el intercambio de informaciones se da en tiempos distintos.

### **2.5.2. Tipos de Psicoterapia Online.**

Castejón menciona que las terapias en línea se pueden dividir en dos grandes grupos en función de si la comunicación entre el psicólogo y el paciente se realiza en el mismo periodo temporal (sincrónica) o no (asincrónica). (Castejón, 2020)

La terapia sincrónica es cuando el psicólogo y el paciente realizan la sesión en tiempo real, mediante cualquier medio (mensajería, llamada o videollamada).

La terapia asincrónica consiste en la relación de ambos sujetos en momentos diferentes. Para este tipo, generalmente se utiliza la mensajería.

### **2.5.3. Beneficios y Desafíos de las TICs en Psicoterapia**

Un artículo de revista brasileña que abarca temas de psicoterapia, menciona algunos de los beneficios y desafíos que se pueden obtener a raíz de las terapias psicológicas virtuales (Roussos, 2018). Detallados a continuación:

Beneficios:

- El costo de un encuentro virtual es inferior al presencial.
- Permite la interacción entre terapeuta y usuario, sin importar el lugar donde se encuentren.
- El terapeuta puede abarcar situaciones específicas del usuario de manera instantánea.

Desafíos:

- Abandono por parte de los usuarios.
- Vulnerabilidad en relación a la confidencialidad.
- En los encuentros, un escaso entrenamiento sobre las TICs puede ser un factor de riesgo.

### **2.5.4. Psicoterapia a Través de Videollamada**

En la terapia psicológica abarcada desde videoconferencias se puede denotar el emisor y receptor, que en este caso serían el terapeuta y usuarios. En la actualidad existe lo que se llama la terapia sincrónica, capaz de crear una comunicación efectiva desde distintas localidades con acceso a video y audio simultáneamente. (Franco, Jiménez, Monardes, & Soto, 2010).

Según Rabin y Bouchard (Bouchard, y otros, 2004), la videollamada permite disfrutar de ciertas ventajas en específico tales como:

- Intercambio de la comunicación no verbal (dentro de lo visible en el video).
- Estar en contacto indirecto puede promover la comodidad y confianza del usuario, generando desinhibición.
- Para personas que se les dificulta salir de su hogar por trastornos mentales o afecciones físicas, puede ser una herramienta útil para sentir que están de manera más cercana con el terapeuta.

Así también mencionan las desventajas que tiene la misma:

- En sesiones de exposición, es decir, en la cual se busca exponer al usuario a su situación conflictiva para modificar sus mecanismos de enfrentamiento. Dentro de estas, puede que el usuario no sienta la situación tan real.
- Escaso conocimiento de los pasos necesarios para llevar a cabo una videoconferencia adecuada.
- Las dificultades técnicas pueden interrumpir la sesión y generar desmotivación, estas pueden ser: mala calidad de sonido o video, conexión lenta a Internet.
- En caso de emplear dispositivos electrónicos no propios, la confidencialidad puede verse afectada.

### **2.5.5. Uso de las TICs en Psicoterapia Infanto-Juvenil**

La red ofrece grandes cantidades de información de manera pública y generalmente gratuita, donde no todo contenido es fiable, en este caso, la población que puede verse más afectada por informaciones erróneas es la infanto-juvenil.

Los niños o adolescentes pueden acceder a las plataformas de búsqueda de información para intentar resolver o conocer de manera más profunda sus problemáticas.

La práctica clínica con los niños y adolescentes se realiza con una persona capacitada profesionalmente que le permite abarcar las problemáticas desde un punto objetivo y ético para intervenir en cualquier situación dada. (Mandil, Borgialli, & Bunge, 2010)

Existe algo llamado “Juegos serios” que se derivan de la terapia cognitivo conductual basados en el uso de técnicas de biofeedback. El acceso a esta herramienta tecnológica facilita la motivación, compromiso y experiencia positiva por parte del usuario, donde la interiorización de los conocimientos se logra de forma lúdica (Fleming, y otros, 2017)

## **2.6. Antecedentes de la Psicoterapia Online**

### **2.6.1. Antecedentes Internacionales**

Poder trabajar con un profesional de la salud, dígase, psicólogo o psiquiatra a larga distancia no es nada nuevo. En la antigüedad Freud y otros terapeutas lo practicaban todo el tiempo hace un siglo, utilizando cartas de forma regular para mantenerse en contacto con sus pacientes.

Aunque algunos comentan que pierde el concepto de "terapia" por el hecho de que la comunicación escrita a mano demoraba días para llegar al destinatario y los pacientes necesitaban con mayor rapidez la orientación y retroalimentación del psicólogo.

Sin embargo, con la llegada de Internet y los ordenadores personales en los últimos veinte años o más, las oportunidades para la terapia a distancia cambiaron drásticamente. Se comenzó en 1980 con los grupos de autoayuda y grupos de apoyo online. Luego le siguieron los chats en línea y servicios de mensajería instantánea, hasta llegar a la tendencia con webcams o videollamadas, que permiten hablar cara a cara a través del Internet en tiempo real.

En 1986 se realizó un proyecto llamado: "Ask Uncle Ezra" traducido al español como "Pregúntale al Tío Ezra", este se establece como el primer servicio de salud mental online que existió de manera oficial, siendo la Universidad de Cornell la destacada. El tío Ezra, se creó originalmente solo para los estudiantes matriculados en la Universidad y este era llamado como "el primer servicio de ayuda en línea". Los estudiantes podían hacer cualquier pregunta con total anonimato. (Arafat, 2019).

Varios servicios públicos de salud mental comenzaron a estar disponibles de manera online a partir del 1990. Leonard Holmes creó un programa llamado Shareware Psychological

Consultation con el objetivo de dar servicios respondiendo preguntas. Por otro lado, el Departamento de Asuntos de los Veteranos de los Estados Unidos han estado ofreciendo servicios de salud mental a través de videoconferencia desde hace casi 20 años (Arafat, 2019).

Hoy en día se conoce a David Sommers, PhD como el pionero de la terapia online quien desde el 1990 comenzó a ofrecer tratamiento privado a través de Internet.

(Arafat, 2019) Para el año 2000, había por lo menos 200 sitios web ofreciendo terapia online y orientación psicológica. Los usuarios tenían acceso a psicólogos, consejeros, trabajadores sociales clínicos, y otros tipos de terapeutas a través de estos sitios. Respuestas a un número limitado de preguntas de forma gratuita, respuestas a temas muy puntuales por un precio y chats privados para las sesiones online con la duración de una hora, eran uno de los servicios que se brindaban para los usuarios.

En 2017 se realizó un estudio con 249 profesionales residentes en Buenos Aires sobre el uso de la tecnología y la psicoterapia desde la óptica del terapeuta, de la misma se pueden destacar ciertas conclusiones, la primera; el 84% los terapeutas eran usuarios de tecnología en su cotidianeidad y tenían contacto con sus usuarios vía videollamada, mensajes de textos y correos (Duraó, 2017).

La segunda conclusión destaca que los terapeutas que usan videollamadas de preferencia, suelen ser más flexibles y accesibles a realizar modificaciones en el diseño de sus intervenciones. También, deben tener una alta capacidad de atención y enfoque para captar la mayor cantidad de señales no verbales. En adición, se afirma dentro de la investigación que los terapeutas online parecen ser más sociables, activos, conversadores y con un nivel de empatía notable.

### **2.6.2. Antecedentes Nacionales**

Algunos países han tenido que adaptarse a las medidas de emergencia sanitaria por el COVID-19 los mismos han servido de refugio durante la pandemia dando soporte y ayuda profesional para los grupos de personas más vulnerables, entre estos están España, Paraguay, Argentina, Nueva York, República Dominicana, entre otros, avalando la Tele psicología o los servicios a distancia como nueva modalidad.

Dentro de la búsqueda de investigaciones realizadas en periódicos, informes, libros y demás lugares de consulta no se encontraron datos sobre los antecedentes de la psicoterapia online en la República Dominicana.

La Universidad Católica Santo Domingo (UCSD) y el Centro de Investigación y Ciencias de la Familia (CICF), han implementado el Programa de Asistencia Psicológica Gratuita de forma tele asistida, con el objetivo de prevenir y neutralizar los daños psicológicos de la población ante la emergencia sanitaria del coronavirus COVID-19. ( Periódico Hoy, 2020).

Se dispuso de un grupo de profesionales a través de la Dirección de Salud Mental para dar asistencia psicológica a todo .aquel que ameritaba atención causada por la circulación del COVID-19 en el país, según informó el Ministerio de Salud Pública. (Ministerio de Salud Pública, 2020).

## 2.7. Teorías de la Psicoterapia Online

La facilidad y la rapidez para comunicarnos son las transformaciones más representativas instauradas por el internet, el poder estar disponible para grandes cantidades de información como puede ser el envío y recibo de un mensaje se redujo a tan poco tiempo que dos personas pueden intercambiar mensajes como si se encontraran en la misma habitación. En la Psicología Clínica ha servido para modificar los encuentros de manera virtual y a distancia, simulando el aquí y ahora. (Carlino, 2010).

Carlino también introduce lo que se conoce como espacios intra e inter:

- El intra consiste en un espacio virtual donde se generan los pensamientos por parte de cada uno de los sujetos.
- El inter se refiere al encuentro comunicativo, es decir, un espacio interpersonal entre ambos.

Tal cual la vida, algunos autores sostienen posturas en contra ante la implementación de la tele-psicología, dentro de sus supuestos teóricos se pueden encontrar los siguientes:

Levy afirma que la virtualización modifica la experiencia y la des territorializa, se separa “el aquí y el ahora” y deja de ser importante el lugar físico en el que se da un encuentro (Levy, 2006).

Coyle sostiene que debido a la independencia al momento de intercambiar o difundir la información se dificulta la acreditación profesional (Coyle, 2007).

Elliot afirma que la ausencia de comunicación no verbal (gestos, posturas, expresiones faciales) no permite evaluar de manera clara la calidad de la relación terapéutica ni el involucramiento del paciente (Elliot, 2008).

## **2.8. Pandemia por COVID-19**

### **2.8.1. Distanciamiento Social por COVID-19**

El distanciamiento social, también llamado “distanciamiento físico”, consiste en mantener una distancia segura entre una y más personas. La distancia requerida debe ser de al menos 6 pies (la longitud de 2 brazos extendidos aproximadamente), esto corresponde tanto a espacios interiores como al aire libre.

La misma ha sido una de las medidas de prevención cotidianas que se deben tomar en cuenta a la hora de reducir la propagación del COVID-19, así como también el uso de mascarillas, evitar tocarse la boca sin antes lavarse las manos, entre otros.

El coronavirus se propaga principalmente entre personas que están en contacto cercano por un período prolongado. Dicha propagación ocurre cuando la persona infectada estornuda, tose o habla, y esas gotitas de la boca o nariz se expulsan al aire. Como las personas pueden propagar el virus mucho antes de saber que están enfermas, es importante recurrir al distanciamiento, incluso aun cuando esa persona no presente síntomas.

El distanciamiento social es una de las medidas de prevención que ayuda a limitar las oportunidades de entrar en contacto con superficies contaminadas y/o personas infectadas. Por esto para poder reducir la propagación de la enfermedad del COVID-19 se debe limitar el contacto frente a frente con otras.

Banerjee y Nayak (2020) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la efectividad del distanciamiento social en los Estados Unidos. El método de contacto empleado fueron teléfonos celulares (ping) para así cuantificar las medidas de distanciamiento social de todos los condados de EE.UU. Los resultados de dicho análisis indicaron que el distanciamiento social ha

sido efectivo para reducir la propagación del coronavirus. Concluyendo que, los condados en los que se han impuesto las políticas han aumentado efectivamente el distanciamiento social y en ellos se ha enlentecido la propagación del coronavirus. Ayudando así a hacer comprender a la población los riesgos y beneficios de las restricciones. (Banerjee & Nayak, 2020)

## **2.9. Psicoterapia, TICS y Pandemia por COVID-19**

Las TICs tienen aparición a partir del año 1600, los dispositivos electrónicos y métodos de comunicación se han mantenido en constante evolución. Estas tienen inicio y posteriormente innovaciones según las necesidades o demandas que va desarrollando la sociedad.

Por otra parte, la psicoterapia ha sido empleada como proceso ético y formal a partir de los años 1900 iniciando con el enfoque psicoanalítico y posteriormente se empezaron a diversificar las corrientes psicológicas con el propósito de adaptarse a las necesidades de los usuarios.

La psicoterapia generalmente se desarrolla en un consultorio clínico con elementos neutrales y se caracteriza por la interacción directa entre paciente – terapeuta, en la cual el lenguaje no verbal es fuente principal para la obtención de datos del usuario.

La pandemia causada por el COVID-19 ha tenido grandes repercusiones en la vida de todos los seres humanos en cada uno de sus ámbitos; personal, laboral, social, familiar. En específico ha provocado un cambio en las relaciones interpersonales, pues una de las preventivas al virus es aislarse socialmente.

Es en este escenario donde la psicoterapia y las TICs se unifican para afrontar las necesidades de los usuarios que anteriormente recibían sesiones de seguimiento terapéutico o que estaban iniciando el proceso. En el tiempo transcurrido de la pandemia, las TICs han sido las herramientas primordiales para poder continuar este acompañamiento.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

### **3.1. Perspectiva Metodológica**

El estudio cuantitativo es el enfoque escogido para esta investigación. Mata lo describe como un lineamiento que tiene como metas describir, explicar y predecir fenómenos, así como generar y poner a prueba teorías. (Mata, 2019).

Galeano habla también de que los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004).

Metodológicamente, el presente estudio se caracteriza por el seguimiento de procedimientos rigurosos e inflexibles, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos, por tanto se rige por la lógica empírico-deductiva.

Los objetivos planteados en la investigación permiten entender la perspectiva metodología a seguir, por lo que explican y justifican las variables del estudio. Tanto el planteamiento como los objetivos de la investigación van dirigidos a la evaluación y al conocimiento de datos empíricos-deductivos que servirán de aporte significativo para el estudio de esta investigación.

### **3.2. Diseño de Investigación**

Para la presente investigación, el diseño utilizado es el no experimental pues en este se clasifican los datos según los momentos en los cuales son recogidos para el análisis de los fenómenos o procesos estudiados. Dentro de la misma clasificación, el corte es de tipo transversal porque se centra en la investigación de determinadas características o situaciones en

diferentes sujetos en un momento concreto, compartiendo todos los sujetos la misma temporalidad.

### **3.3. Tipo de Investigación**

Este tipo de investigación es exploratoria centrándose en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada.

Por las características que presenta este tipo de investigación, no parte de teorías muy detalladas, sino que trata de encontrar patrones significativos en los datos que deben ser analizados para que, a partir de estos resultados, se puedan crear las primeras explicaciones completas sobre lo que ocurre. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **3.4. Unidad de Análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo**

En esta investigación la unidad de análisis utilizada son usuarios que reciben psicoterapia de manera virtual durante el distanciamiento social por COVID-19.

La población escogida para la investigación se encuentra en el Distrito Nacional, República Dominicana, será estudiada durante el período mayo-diciembre del año 2020, personas que estén utilizando la psicoterapia online.

Dentro de los criterios de inclusión para la selección de la muestra, los individuos debían completar los siguientes requisitos: a) residir en el Distrito Nacional, b) utilizar las TICs para recibir terapia psicológica.

Como criterios de exclusión: a) personas que residen fuera del Distrito nacional, b) no activos en sesiones terapéuticas, c) usuarios que únicamente han recibido terapia presencial.

Se utilizara una muestra de manera aleatoria, es decir, que los participantes que cumplían con los requisitos fueron seleccionados para la aplicación de la encuesta.

En este estudio, el tipo de muestra es aleatoria estratificada, pues incluye subgrupos representativos, estratos, de los elementos de estudio con características específicas (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), que en este caso serían: el sexo, la edad y el uso de la psicoterapia online.

### **3.5. Fuentes Primarias y Secundarias**

#### **3.5.1. Fuentes Primarias**

- Encuestas

Proviene del francés *enquête*, que significa investigación. Es una técnica de recogida de datos que tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes y comportamientos ante asuntos específicos, a través de preguntas. (Encuesta, 2017).

#### **3.5.2. Fuentes Secundarias**

- Artículos de periódico

Se conoce como un tipo de texto con el cual se informa, valora y explica un hecho actual. Los eventos sobre los que se informa tienen relevancia e interés colectivo generalmente (Conde, 2018).

- Enciclopedias

Deriva del concepto griego *enklyklios paideia*. Es una obra que reúne conocimientos en el área de la ciencia, del arte o de algún oficio. (Enciclopedia, 2016).

- Libros

Según la Academia (Salgado, 2017) definen libro como el conjunto de hojas de papel u otro material encuadernada que forman un volumen. Para ser considerados como tal, deben poseer por lo menos 49 páginas.

- Revistas

Según la Real Academia Española (Revista, 2020) son publicaciones periódica con textos e imágenes sobre varias materias o sobre una especialmente. Pueden contener artículos, crónicas, entrevistas, reseñas, fotografías, etc.

### **3.6. Métodos de Investigación**

El método utilizado para dicha investigación es el método cuantitativo, con la intención de exponer y encontrar el conocimiento ampliado del tema a investigar utilizando datos detallados y principios teóricos. (Canaan, 2017)

Dentro del método cuantitativo la investigación analiza los resultados de un grupo de estudio para producir un mejor estimado tanto de los beneficios como de las desventajas de una

intervención. Para que esto sea válido, los estudios deberán involucrar características similares con respecto a sus características, población, tipo de intervención, medidas y comparación realizadas. (Zita, 2020)

### **3.7. Técnicas e Instrumentos Utilizados**

El instrumento utilizado como recolección de información es la encuesta, se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, a través de un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido, con esta se proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de la población seleccionada sobre el tema a investigar (Question Pro, 2020).

Con la aplicación de la encuesta, las autoras comprobarán las hipótesis planteadas otorgando rigurosidad y confiabilidad, de modo que los datos obtenidos sean representativos de la población estudiada (Significados, 2017).

Realizado esto, se pasa a leer e interpretar la información recogida utilizando distintos gráficos para organizar la información, una vez extraído los valores cuantitativos con base en la lectura de la información obtenida, se interpreta la información mediante una evaluación relacional entre los datos y las personas encuestada.

#### **3.7.1. Encuesta**

La encuesta consta de veinte (20) preguntas de selección múltiple. Cada una evalúa los distintos aspectos que conforman el tema de estudio. Las preguntas confeccionadas para indagar sobre el tema, conllevaban respuestas breves y preestablecidas.

La encuesta tuvo una prueba piloto aplicada a 15 personas con el fin de comprobar la claridad de cada una de las interrogantes, como también el correcto entendimiento de las respuestas planteadas.

En este proceso, la encuesta fue enviada a cuatro (4) expertos del área, que bajo su consentimiento fue validada, es decir, se afirma que los elementos de la misma miden lo que deben medir.

La misma consta de un consentimiento informado, en el cual los participantes aceptan los términos y condiciones expuestos para llevar a cabo la recopilación de datos.

### **3.8. Métodos y Técnicas de Análisis de Datos**

La técnica de análisis de datos a utilizar será la prueba de hipótesis con el fin de permitir evaluar si una premisa es realmente cierta para su conjunto de datos o población, en este caso los usuarios estén recibiendo terapia y aquellos que soliciten consulta nueva. Esta técnica elimina la posibilidad de que algo sea casual. No obstante, para ser riguroso en su aplicación, las pruebas de hipótesis deben tener cuidado con los errores comunes, como el efecto Hawthorne o el efecto placebo (Power Data, 2017).

Para cuidado de errores como el efecto Hawthorne, se utiliza la encuesta como instrumento confiable en la presente investigación, aquí los datos y la información obtenida de los entrevistados será de forma incógnita para ocultar su identidad y de la misma manera para que se sientan libres de elegir sus respuestas sin ningún tipo de manipulación.

### **3.9. Fases del Proceso del Trabajo de Grado**

1. Dentro de la Fase Conceptual se realizó:

La formulación y delimitación del tema a investigar.

La revisión de la literatura a través de libros y revistas.

La construcción del marco teórico basado en nuestro objetivo general.

La formulación de hipótesis según el criterio de las expositoras.

2. Para elaborar la Fase de Planeación y Diseño, se tuvo que realizar:

Selección de un diseño de investigación de acuerdo a las necesidades del trabajo.

Identificación de la población que se desea estudiar.

Selección del método y el instrumento a utilizar.

Diseño del plan de muestreo adecuado para la investigación.

Revisión del plan de investigación y término.

3. En la Fase Empírica se realizó:

Recolección de datos para la obtención de resultados objetivos.

Preparación de los datos para poder realizar un análisis.

4. La Fase Analítica, es la fase final, es donde:

Se realiza un análisis de los datos.

La interpretación de los resultados.

#### 5. Fase de Interpretación de los Resultados:

Revisión de la literatura.

Construcción del discurso de una forma adecuada y organizada.

#### 6. Fase de Comunicación de Resultados y Hallazgos:

Conclusiones finales.

Nuevas perspectivas y líneas de futuro respecto a la investigación.

### 3.10. Cuadro: Operacionalización de las Variables

Objetivo	Variable	Definición de variable	Instrumento de recolección
Conocer la percepción de los usuarios sobre la efectividad de la Psicoterapia online durante distanciamiento social en el Distrito Nacional.	Efectividad	Grado en que se logran los objetivos (Sumanth, 1990).	Encuesta
Identificar las fortalezas concebidas de la aplicación de psicoterapia online durante el distanciamiento social por COVID -19 en usuarios del Distrito Nacional.	Fortalezas	Es considerada como un sinónimo de fuerza o de vigor (Pérez & Gardey, 2012).	Encuesta
Especificar las debilidades concebidas de la aplicación de psicoterapia online durante el distanciamiento social por COVID -19 en usuarios del Distrito Nacional.	Debilidades	Es considerada como como falta de fuerza, resistencia o poca firmeza, decaimiento, carencia de energía o vigor en las cualidades (Labath, 2015).	Encuesta
Indagar sobre la continuidad de las terapias por parte de los usuarios en el Distrito Nacional.	Continuidad terapéutica	Duración o permanencia de una terapia sin interrupción (Ucha, 2010) .	Encuesta
Presentar la utilidad posterior al distanciamiento social por COVID-19 que los usuarios perciben sobre la psicoterapia online en el Distrito Nacional.	Utilidad posterior	Es la medida de satisfacción por la cual los individuos valoran la elección de determinados bienes o servicios (Galán, 2020).	Encuesta
Detectar el nivel de satisfacción general del uso de la tecnología como herramienta terapéutica durante el distanciamiento social por COVID-19.	Nivel de satisfacción	Nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio (Pérez & Gardey, 2014).	Encuesta

# **Capítulo IV**

## **Presentación y Análisis de Datos**

## 4.1. Presentación de los Resultados

A continuación se presentarán los resultados arrojados luego de la aplicación de la escala a través de tablas y gráficos:

### Distribución de la muestra por sexo

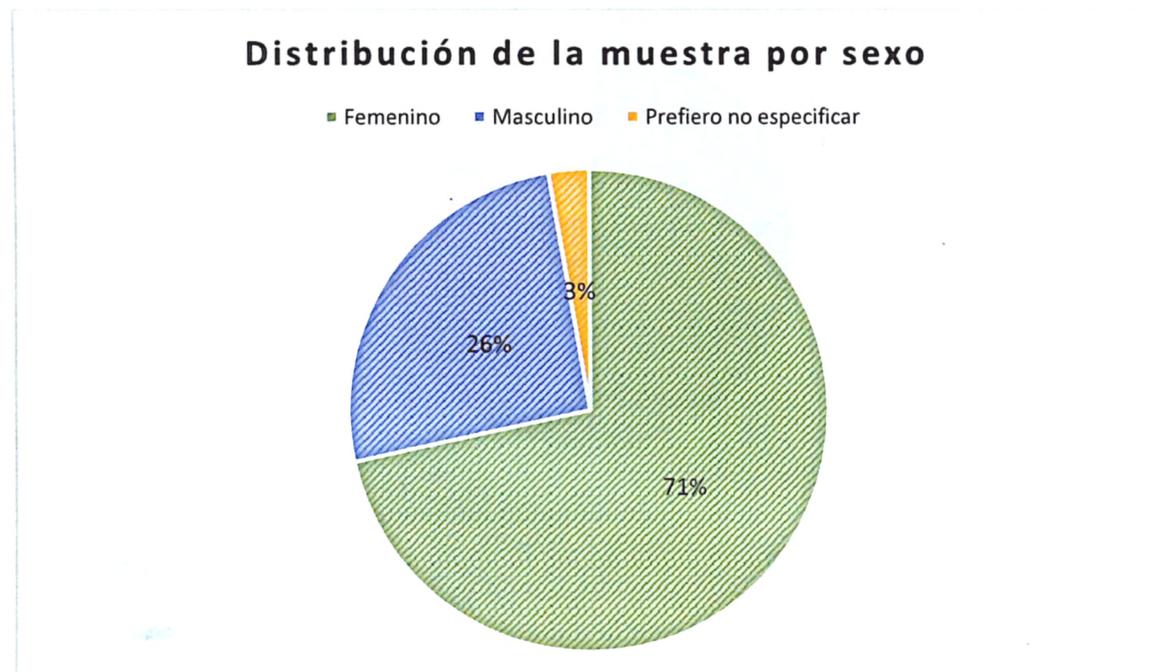
Tabla 1

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	94.5	71.6%
Masculino	33.9	25.7%
Prefiero no especificar	3.6	3.6%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

En esta tabla se puede apreciar que, el sexo femenino (71.6%) tiene el mayor porcentaje de respuestas. El 25.7% corresponde al sexo masculino y un 2.7% prefiere no especificar.

Gráfica 1



Fuente: tabla 1

## Distribución de la muestra por edad

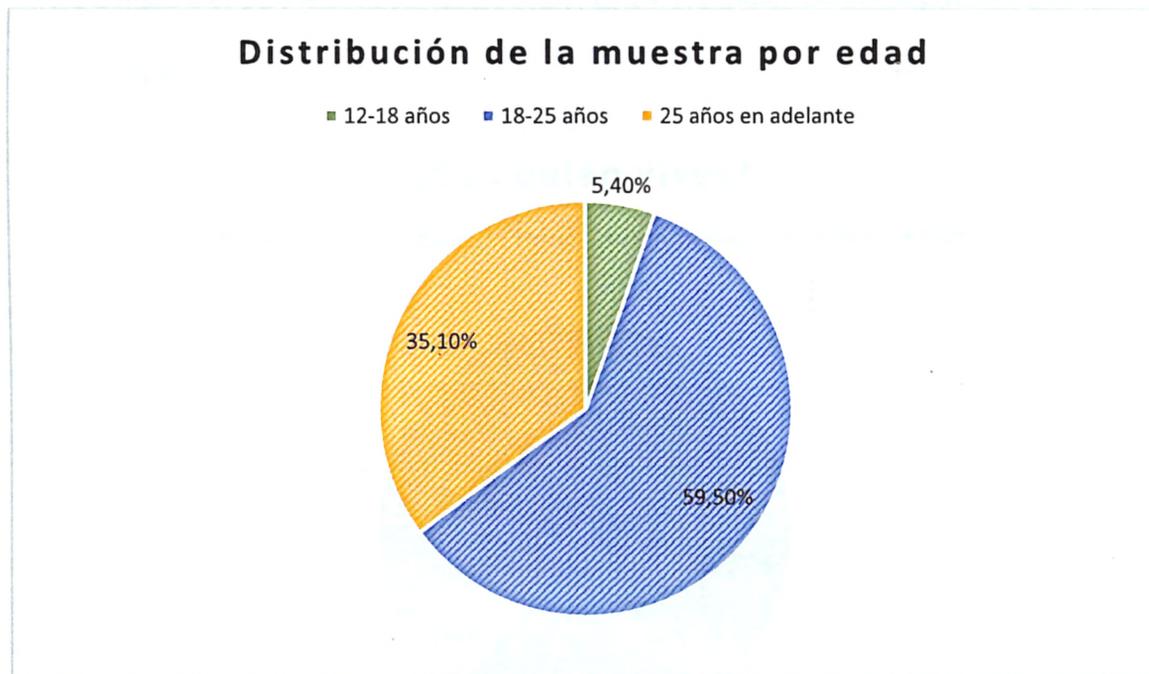
Tabla 2

	Frecuencia	Porcentaje
12-18 años	7.1	5.4%
18-25 años	78.5	59.5%
Más de 25 años	46.3	35.1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los usuarios encuestados están en un rango de edad entre 18 a 25 años representando un 59.5% de la muestra, luego le siguen las personas de 25 años en adelante con un 35.1% y en minoría, está el grupo de personas que sus edades oscilan entre 12 a 18 años con un 5.4%.

Gráfica 2



Fuente: tabla 2

## ¿Con quién vives?

Tabla 3

	Frecuencia	Porcentaje
Padre y madre	71.4	54.1%
Sólo/a	8.9	6.8%
Pareja	8.9	6.8%
Pareja e hijos	5.4	4.1%
Abuelos	5.4	4.1%
Otros	31.8	24.1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Respecto a con quién vive cada usuario, el 54.1% refieren vivir con su padre y madre, luego sigue el 6.8% que viven solos, un 6.8% indica vivir con su pareja, el 4.1% vive con su pareja e hijos y el otro 4.1% con sus abuelos. El 24.1% indica como respuesta otros.

Gráfica 3



Fuente: tabla 3

## ¿Alguna vez has acudido al psicólogo?

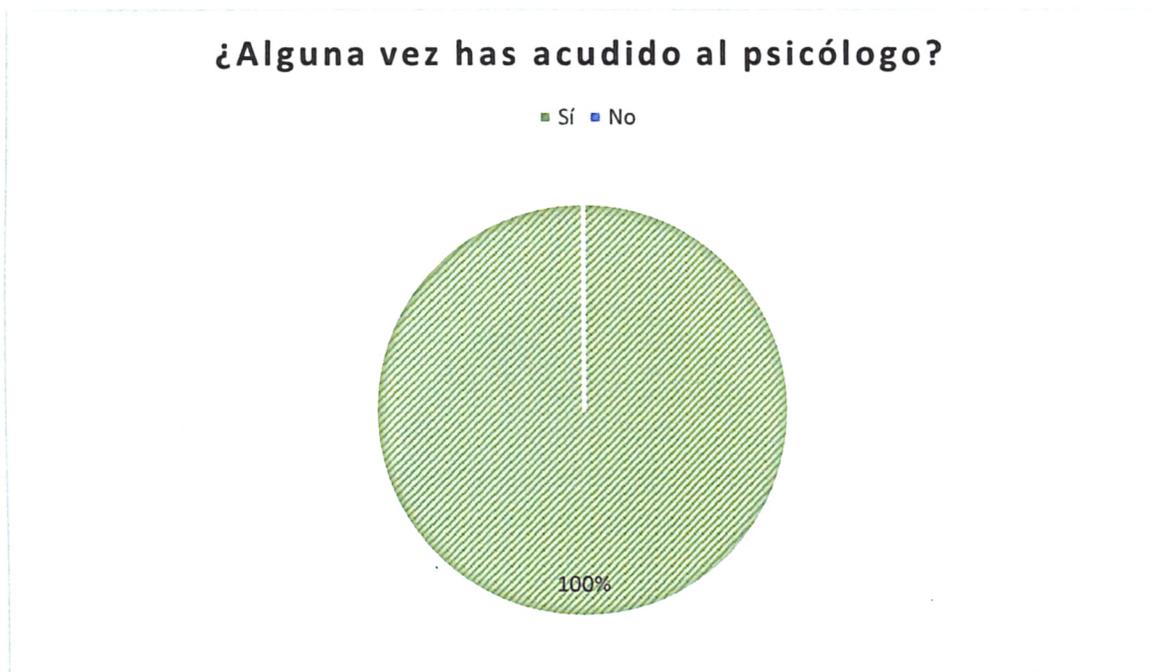
Tabla 4

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	132	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

En este caso el 100% de la muestra afirma que ha acudido alguna vez al psicólogo.

Gráfica 4



Fuente: tabla 4

## ¿De qué manera iniciaste el proceso de terapia?

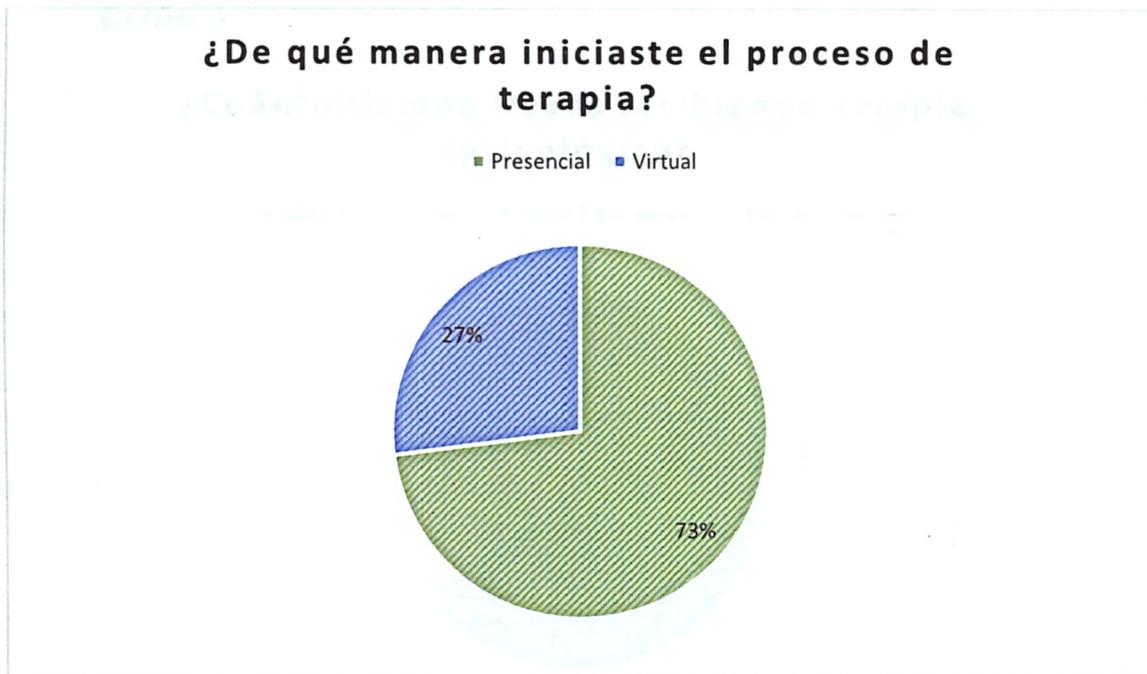
**Tabla 5**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Presencial	96.4	73%
Virtual	35.6	27%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Dentro de esta gráfica se puede apreciar que el 73% de la muestra señala haber iniciado el proceso terapéutico de manera presencial, mientras que el 27% de manera virtual.

**Gráfica 5**



Fuente: tabla 5

## ¿Cuánto tiempo llevas recibiendo terapia psicológica?

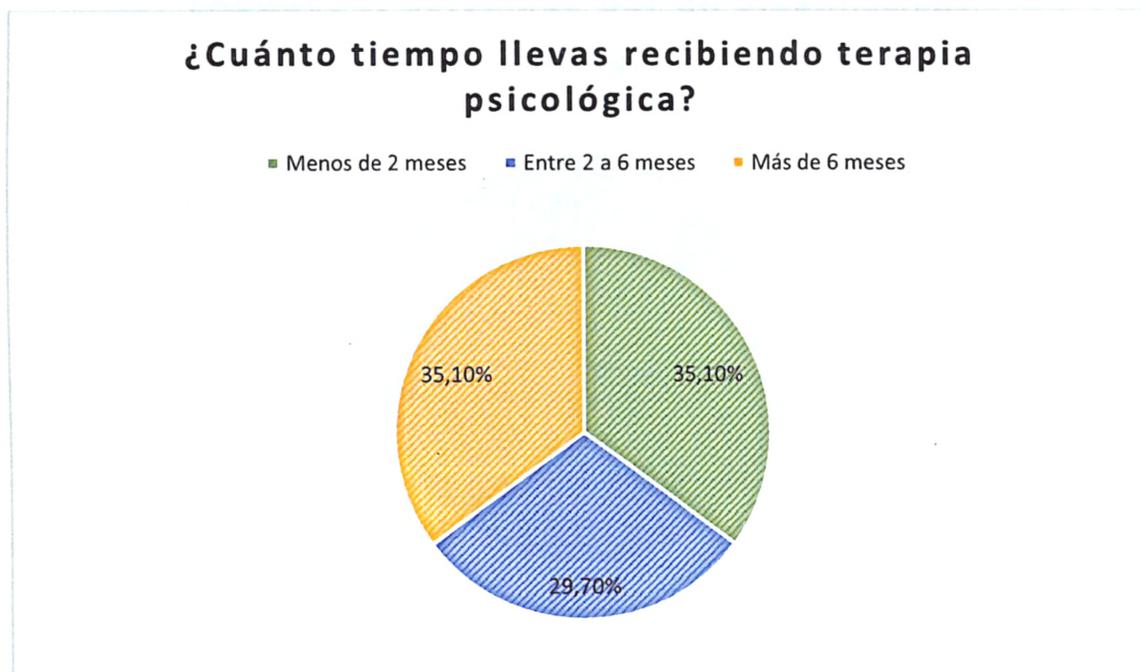
Tabla 6

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 meses	46.3	35.1%
Entre 2 a 6 meses	39.2	29.7%
Más de 6 meses	46.3	35.1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Según los resultados arrojados en la encuesta, un 35.1% ha recibido terapia psicológica desde hace menos de 2 meses, un 29.7% dice que entre 2 a 6 meses y un 35.1% lleva una duración superior a 6 meses.

Gráfica 6



Fuente: tabla 6

## ¿Acudes al psicólogo por un diagnóstico?

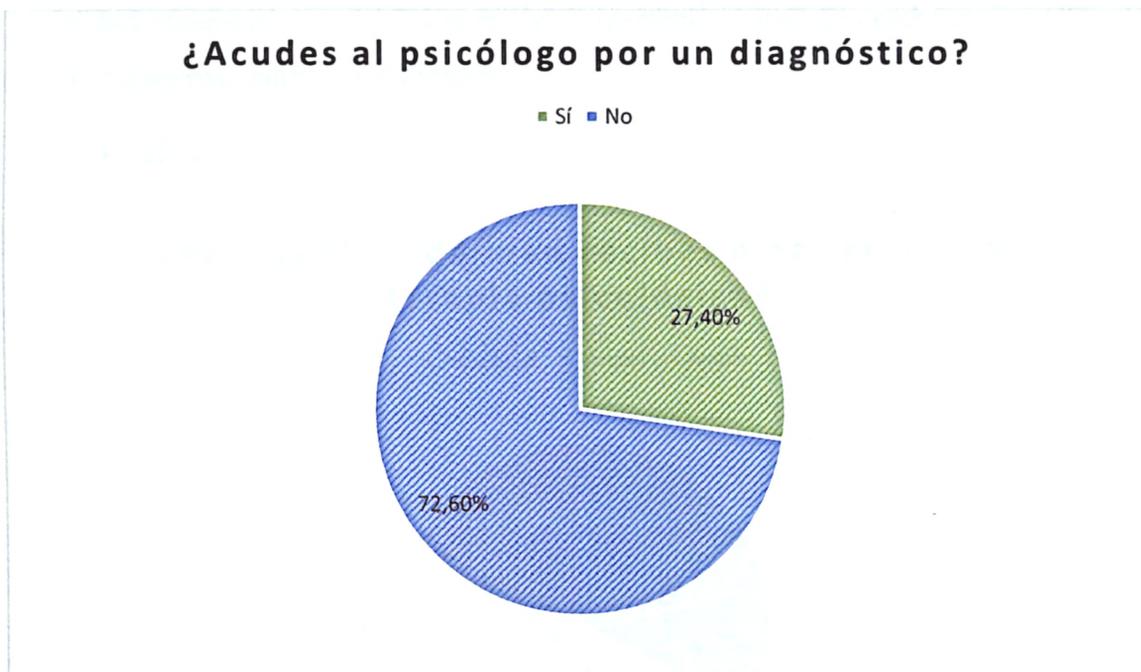
**Tabla 7**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	36.2	27.4%
No	95.8	72.6%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

En esta tabla se puede apreciar que un 72.6% de la muestra encuestada no asiste a terapia por algún diagnóstico, mientras que un 27.4% si asiste por diagnóstico.

**Gráfica 7**



Fuente: tabla 7

## ¿Bajo cuál modalidad recibes o has recibido terapia psicológica?

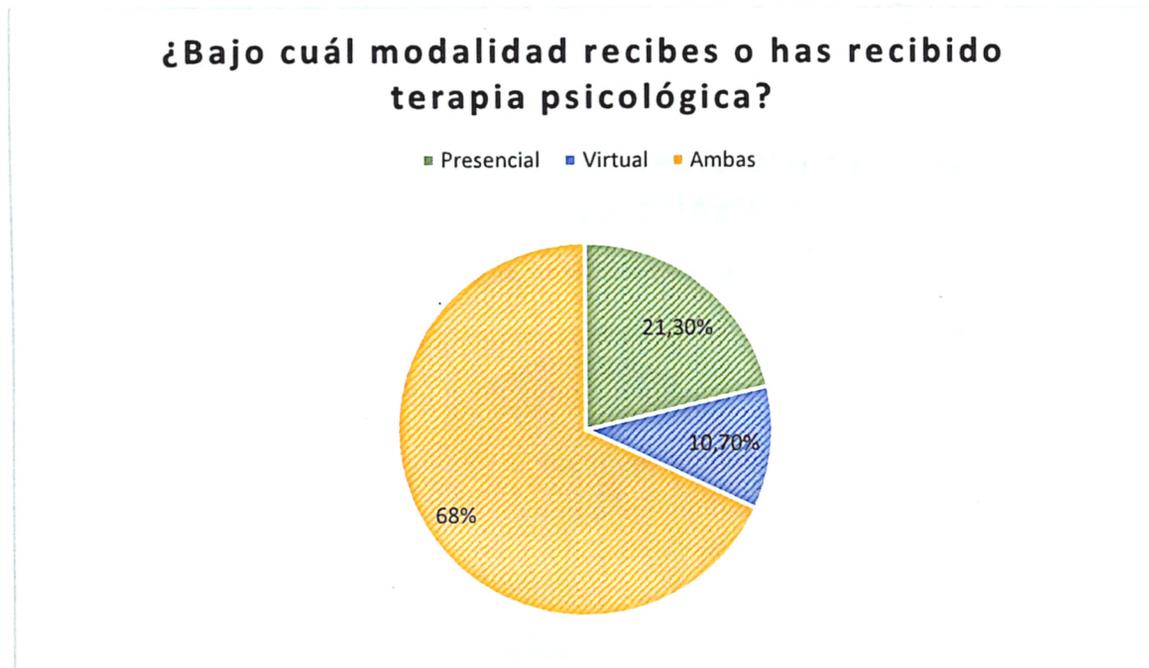
Tabla 8

	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	28.1	21.3%
Virtual	14.1	10.7%
Ambas	89.8	68%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

De acuerdo con los resultados, un 21.3% de usuarios recibe terapia psicológica bajo modalidad presencial y un 10.7% la recibe únicamente virtual. Sin embargo, un 68% afirma que recibe terapia bajo ambas modalidades.

Gráfica 8



Fuente: tabla 8

Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TICs), ¿Cuál ha sido el tipo de medio utilizado para la consulta psicológica?

Tabla 9

	Frecuencia	Porcentaje
Correo	3.8	2.9%
Mensaje	13.3	10.1%
Videollamada	103.4	78.3%
Vía telefónica	11.5	8.7%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Según los resultados, el 78.3% refiere que para la consulta psicológica han utilizado la videollamada como medio de TICs. Un 10.1% utiliza la mensajería, un 8.7% tienen relación con su terapeuta vía telefónica y en su minoría un 2.9% afirma comunicarse a través de correo.

Gráfica 9



Fuente: tabla 9

## ¿Desde cuál dispositivo recibes las terapias?

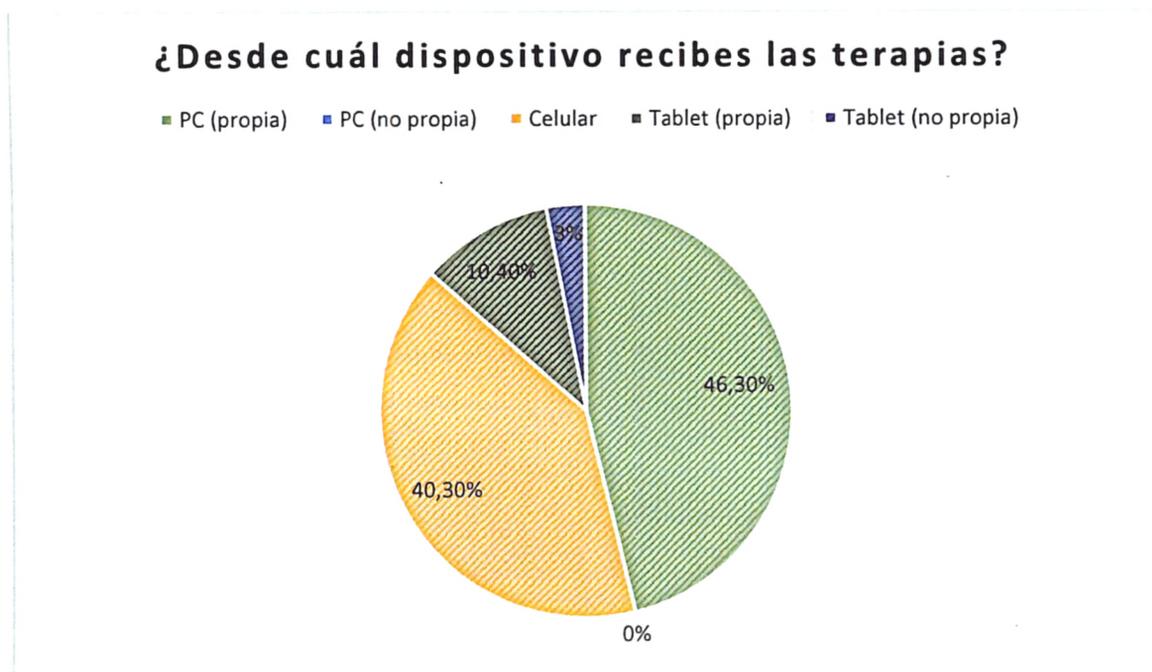
**Tabla 10**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Computadora (propia)	61.1	46.3%
Computadora (no propia)	0	0%
Celular	53.2	40.3%
Tablet (propia)	13.7	10.4%
Tablet (no propia)	4	3%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

En esta gráfica se aprecia que el 46.3% recibe terapia psicológica a través de computadora propia, el 40.3% desde el celular, el 10.4% la recibe por medio de su tablet y el 3% desde una tablet no propia.

**Gráfica 10**



Fuente: tabla 10

## ¿En qué lugar sueles recibir la terapia?

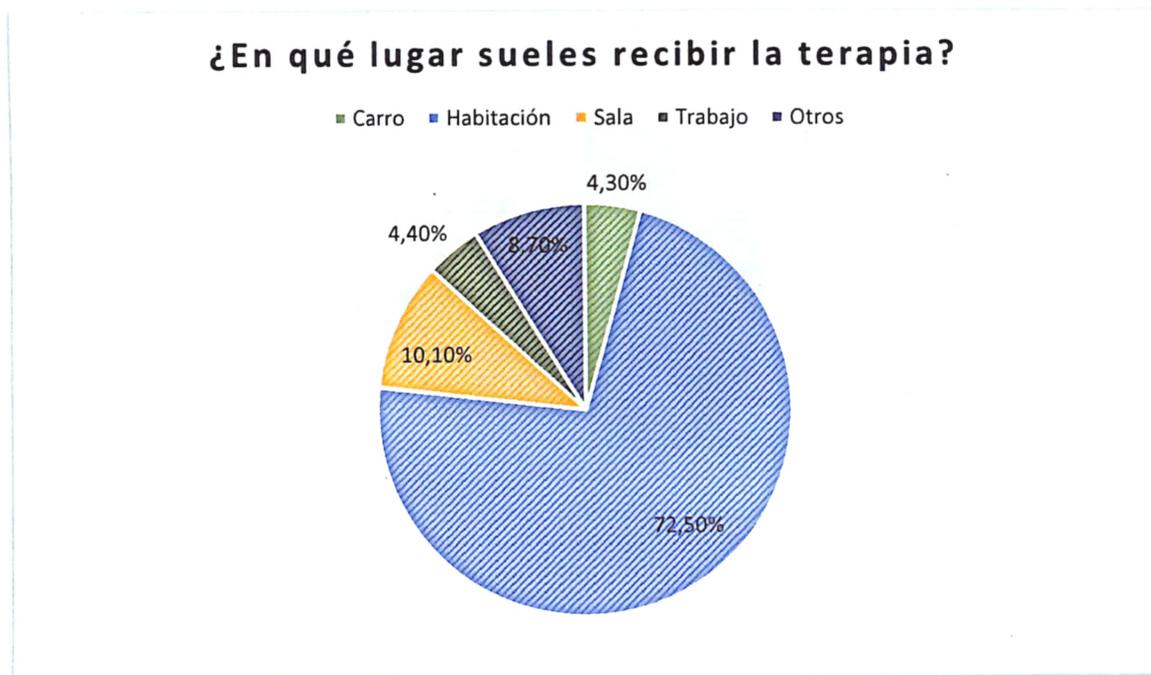
Tabla 11

	Frecuencia	Porcentaje
Carro	5.7	4.3%
Habitación	95.7	72.5%
Sala	13.3	10.1%
Trabajo	5.8	4.4%
Otros	11.5	8.7%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Respecto al lugar en donde los usuarios reciben terapia psicológica, la gráfica indica que un 72.5% la recibe desde su habitación, un 10.1% desde la sala, un 4.3% desde el carro, un 4.4% desde el trabajo y el 8.7% de los encuestados refieren hacerlo desde otros lugares.

Gráfica 11



Fuente: tabla 11

### ¿Te sientes cómodo desde el lugar donde la tomas?

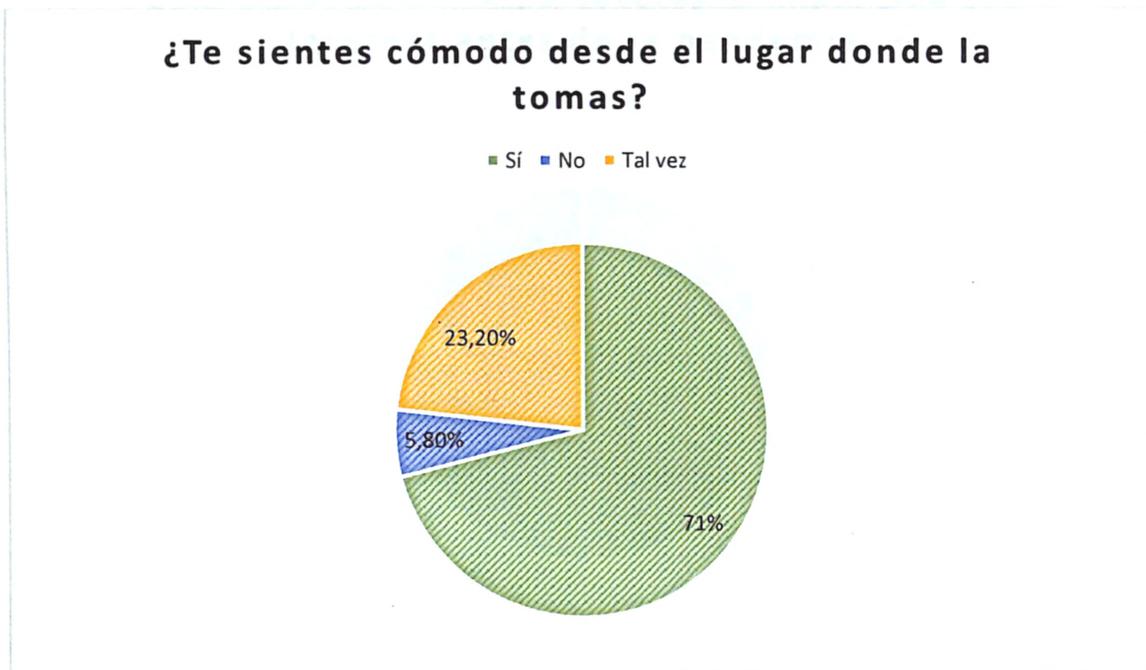
Tabla 12

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	93.7	71%
No	7.7	5.8%
Tal vez	30.6	23.2%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Acerca de la comodidad que sienten los usuarios encuestados del lugar donde reciben su terapia psicología, se puede ver que el 71% se siente cómodo y el 5.8% responde no sentirse cómodo. Sin embargo, el 23.2% mantiene que tal vez se sienten cómodos.

Gráfica 12



Fuente: tabla 12

## ¿Conocías sobre la psicoterapia impartida vía Internet antes de la pandemia?

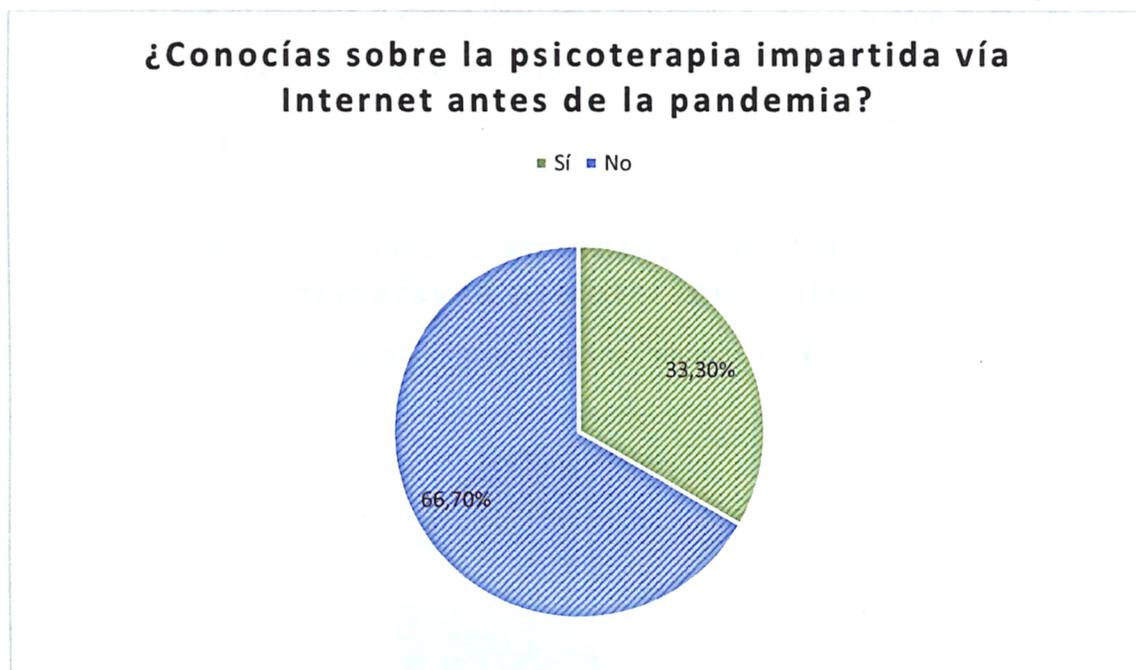
Tabla 13

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	44	33.3%
No	88	66.7%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Según los resultados arrojados en la encuesta, el 33.3% refiere tener conocimiento previo a la pandemia acerca de la psicoterapia vía internet, mientras que el 66.7% responde no saber nada sobre la misma hasta la actualidad.

Gráfica 13



Fuente: tabla 13

## Durante el distanciamiento, ¿Qué tan efectiva consideras la psicoterapia virtual?

Tabla 14

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	7.5	5.6%
Mala	5.5	4.2%
Regular	40.9	31%
Buena	29.7	22.5%
Excelente	48.3	36.6%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

En esta gráfica se puede ver que el 36.6% puntúa como excelente la efectividad de la psicoterapia virtual durante el distanciamiento social, al 22.5% le parece buena, al 31% regular, al 4.2% mala y al 5.6% le parece muy mala.

Gráfica 14



Fuente: tabla 14

¿Consideras que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?

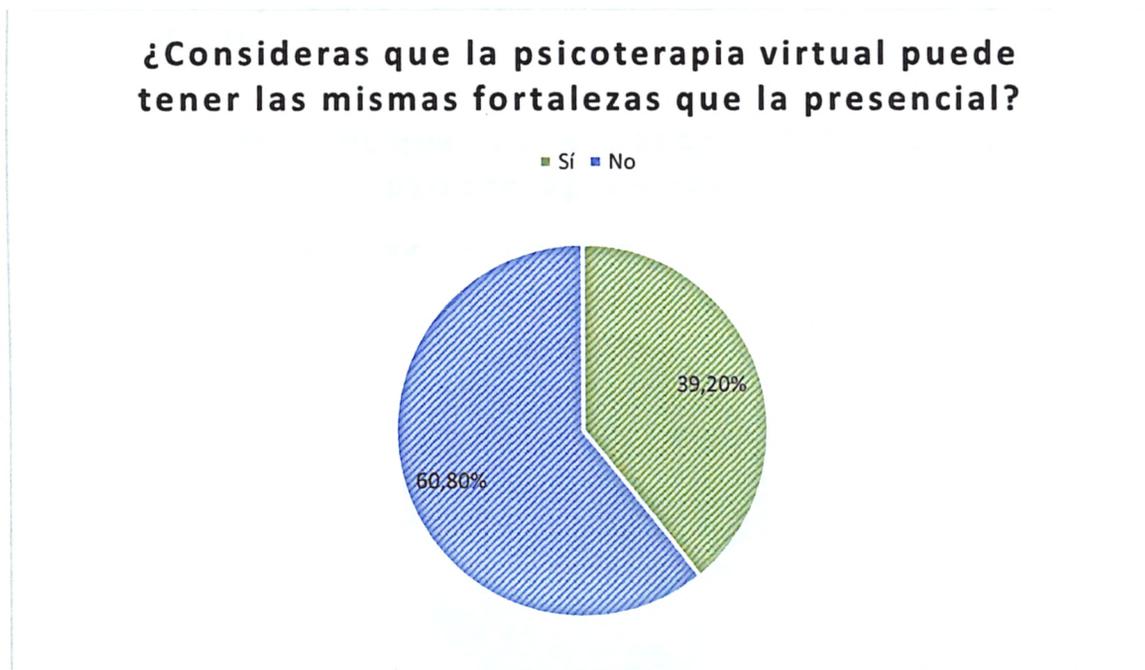
Tabla 15

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	51.7	39.2
No	80.3	60.8
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Respecto a la postura de los usuarios de si consideran que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial, el 39.2% dice que sí, mientras que el 60.8% refiere que no.

Gráfica 15



Fuente: tabla 15

## ¿Cuál crees que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual?

Tabla 16

	Frecuencia	Porcentaje
Acceder desde cualquier lugar	79.6	60.3%
Economiza tiempo y dinero	48.8	37%
Elegir cualquier profesional	3.6	2.7%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

De acuerdo con los resultados, se puede apreciar que la mayoría de las personas encuestadas (60.3%) cree que la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual es el acceso desde cualquier lugar, mientras que el 37% indica que economiza tiempo y dinero, y el 2.7% dice que elegir cualquier profesional.

Gráfica 16



Fuente: tabla 16

## ¿Cuál crees que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual?

**Tabla 17**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Falta de comunicación no verbal (gestos, posturas, etc.)	79.6	60.3%
Necesidad de medios técnicos (internet, dispositivos electrónicos, electricidad)	28.9	21.9%
Falta de confianza	23.5	17.8%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Respecto a lo que creen o consideran que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual, un 60.3% indica la falta de comunicación no verbal, un 21.9% la necesidad de medios técnicos y un 17.8% la falta de confianza.

**Gráfica 17**



Fuente: tabla 17

**¿Cómo ha sido tu experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?**

**Tabla 18**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy mala	1.8	1.4%
Mala	3.8	2.9%
Regular	28.6	21.7%
Buena	53.6	40.6%
Excelente	44	33.3%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

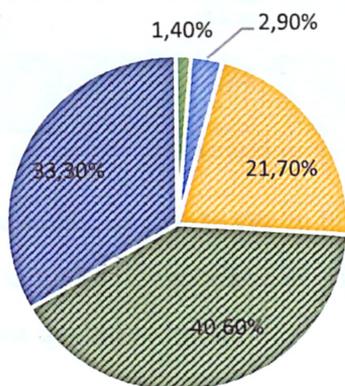
Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

La puntuación obtenida a nivel de experiencia utilizando la tecnología como herramienta para terapia psicológica es la siguiente: para el 33.3% es excelente, el 40.6% la puntúa como buena, el 21.7% es regular, el 2.9% la ve mala y el 1.4% muy mala.

Gráfica 18

### ¿Cómo ha sido tu experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?

■ Muy mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Excelente



Fuente: tabla 18

## ¿Recomendarías la modalidad virtual para las consultas psicológicas?

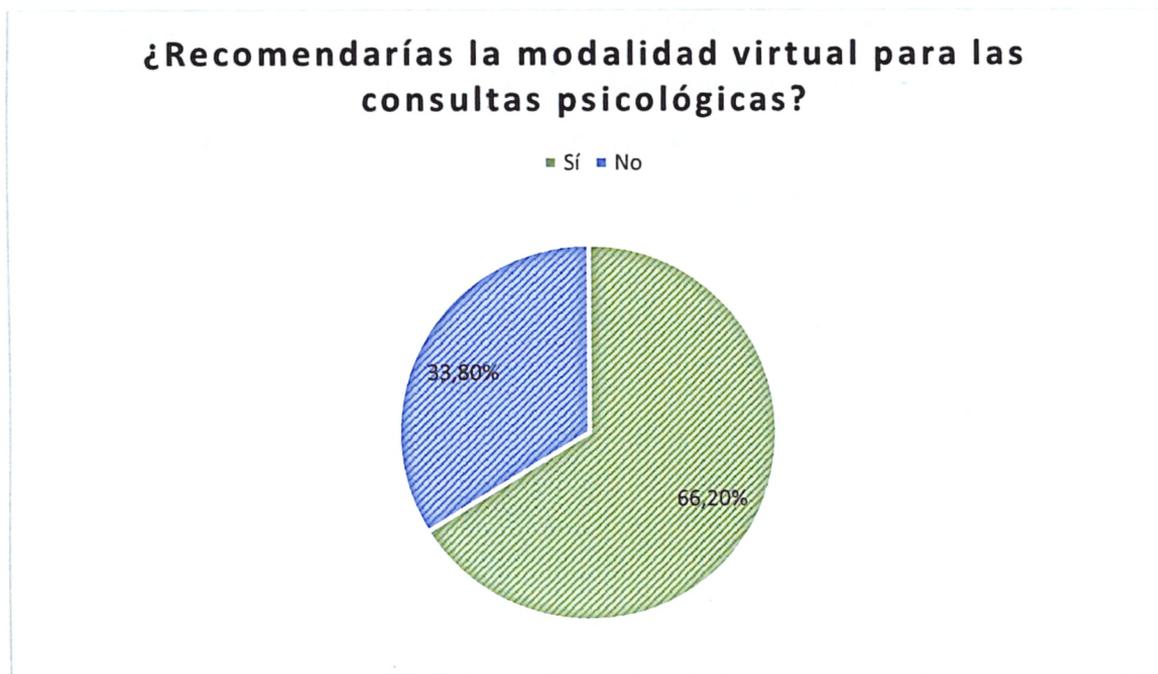
**Tabla 19**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	87.4	66.2%
No	44.6	33.8%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Según los resultados obtenidos, se puede ver en la gráfica que el 66.2% de los usuarios de la muestra encuestados recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas, mientras que el 33.8% manifiesta que no lo haría.

**Gráfica 19**



Fuente: tabla 19

Considerando tu experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que la sigas utilizando cuando finalice el distanciamiento social?

Tabla 20

	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	28.2	21.4%
Baja	22.6	17.1%
Intermedia	13.2	10%
Alta	18.9	14.3%
Muy alta	49	37.1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

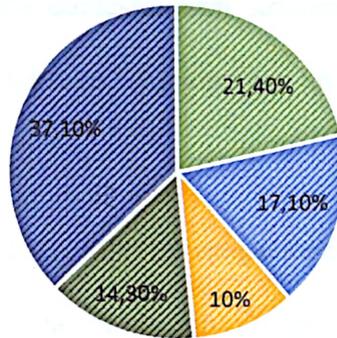
Fuente: Encuesta realizada a usuarios que reciben psicoterapia virtual durante distanciamiento social

Según los datos arrojados sobre la probabilidad de que los usuarios encuestados utilicen la psicoterapia virtual cuando finalice el distanciamiento social, se encuentran las siguientes escalas: un 38.2% afirma que la probabilidad es muy alta, el 14.7% dice que alta, el 10.3% dice que intermedio, el 17.6% afirma que es baja y el 19.1% dice que es muy baja.

Gráfica 20

**¿Cuál es la probabilidad de que la sigas utilizando cuando finalice el distanciamiento social?**

■ Muy baja ■ Baja ■ Intermedia ■ Alta ■ Muy alta



Fuente: tabla 20

## 4.2. Análisis de los Resultados

Tras la recolección de los datos obtenidos en la encuesta aplicada, se pudo encontrar las siguientes informaciones:

Para iniciar, cabe destacar que la encuesta realizada tiene como requisito haber acudido al psicólogo, por lo que un 100% contestó estar asistiendo. La mayor cantidad de respuestas registradas en la encuesta son del sexo femenino con un 71.6%, oscilando en el rango de edades entre 18 y 25 años.

Tal como se ha observado en otras investigaciones sobre temas de carácter psicológico, el sexo femenino se destaca en la población de personas seleccionadas para la presente investigación.

El 73% de los usuarios encuestados iniciaron el proceso terapéutico de manera presencial mientras que el 27% contestó realizar sus consultas de manera virtual.

Según los resultados arrojados en la encuesta sobre el tiempo que llevan recibiendo terapia psicológica, las respuestas oscilan entre menos de 2 meses y superior a 6 meses ambas obteniendo un 35.1% de la población.

Se puede notar que una porción de la muestra asistía a terapias psicológicas, pero la mayoría de usuarios comenzó a asistir durante la pandemia. En este mismo grupo se pueden destacar algunos que iniciaron el proceso virtual y que actualmente la reciben presencialmente, como también, un grupo de personas recibe sus terapias bajo ambas modalidades.

La población encuestada muestra que un 72.6% no asiste a terapia por algún diagnóstico, sin embargo, la misma es recibida tanto de manera presencial como virtual mostrando un 68% de la población.

Se puede notar que actualmente los usuarios reciben sesiones de manera combinada o mixta. También, se puede afirmar que en su mayoría reciben atención por voluntad propia y como mecanismo para obtener herramientas adecuadas para enfrentarse a situaciones problemáticas y no por haberse sido diagnosticado con algún trastorno.

Dentro del medio utilizado para las consultas psicológicas la mayoría respondió utilizar la videollamada como medio de TICs con un 78.3%. Los mismos encuestados respondieron recibir la terapia desde su computadora propia presentando un 46.3% de la población.

Tal como se menciona en el marco teórico, la videollamada suele tener una mayor utilidad entre las demás herramientas de TICs, esto puede ser atribuido a su característica de ser la más cercana a un contacto directo con el terapeuta.

Conocer la cantidad de usuarios que reciben terapias desde su computadora propia permite entender que el nivel de confidencialidad existente entre ambas partes, es mayor, pues se estaría manteniendo la información bajo el control de la propia persona.

Al momento de hablar de terapia online, es muy importante destacar el espacio de elección del usuario para recibir sus terapias, debido a que su comodidad o tranquilidad en el mismo son influyentes del desarrollo óptimo y efectivo del encuentro.

Según los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, el lugar seleccionado por la mayoría de usuarios encuestados (72.5%) para tener los encuentros virtuales con el terapeuta

es su habitación. Acerca de la comodidad que tienen sobre el espacio para recibir las terapias psicológicas, un 71% de los encuestados afirma sentirse cómodo.

Respecto al conocimiento previo por parte de los usuarios sobre la psicoterapia impartida vía internet, el 66.7% afirma no saber nada anteriormente de la misma.

El conocimiento sobre las herramientas que el individuo utiliza es primordial para obtener buenos resultados. Para lograr encuentros virtuales de mayor calidad y mejor experiencia se necesita que exista un nivel regular o alto de conocimiento del uso de las TICs para recibir terapias.

El COVID-19 ha sido una situación sin precedentes y de rápida propagación, a raíz de la misma, el ámbito psicológico ha tenido que ajustarse a las demandas de los usuarios de manera virtual.

Durante el distanciamiento social causado por la pandemia, el 36.6% de los encuestados manifiestan que la efectividad de la psicoterapia virtual es excelente. En adición, el 40.6% establece que su experiencia es buena utilizando la tecnología como herramienta para sus terapias psicológicas.

El 60.8% refiere que la psicoterapia impartida de manera virtual no posee las mismas fortalezas que la presencial. Sin embargo, el 66.2% indica que recomendaría la modalidad virtual para las sesiones terapéuticas en el área de salud mental.

Esta información en cierto sentido dicotómica, da a entender que a pesar de no poseer fortalezas iguales a la terapia presencial, tiene otras ventajas y por esto los participantes la recomendarían.

Dentro de las fortalezas de la psicoterapia virtual, el 60% de los usuarios consideran que el acceso desde cualquier lugar es la mayor ventaja. Sin embargo, el 60.3% cree que la mayor debilidad de la misma es la falta de comunicación no verbal, es decir, las expresiones corporales o faciales.

Por otro lado, esta muestra presenta un 54.1% de respuestas dando referencia de vivir con sus padres, siendo este el grupo de usuarios predominante de encuestados.

En cuanto a la probabilidad de que los usuarios encuestados utilicen la psicoterapia virtual cuando finalice el distanciamiento social, se encuentran las siguientes escalas: un 38.2% afirma que la probabilidad es muy alta, el 14.7% dice que alta, el 10.3% dice que intermedio, el 17.6% afirma que es baja y el 19.1% dice que es muy baja.

### 4.3. Conclusiones

Finalmente, luego de indagar y recopilar información, como también aplicar la encuesta a los distintos usuarios que reciben psicoterapia virtual en el Distrito Nacional, en este capítulo se hace énfasis en los resultados o datos con mayor relevancia acerca del tema de investigación.

El objetivo principal de este estudio era conocer la percepción de los usuarios sobre la efectividad de la psicoterapia online durante el distanciamiento social, se puede concluir a partir de los datos recopilados que la apreciación es excelente.

Tal como mencionaba Castejón sobre los diferentes tipos de psicoterapia online, que son la terapia sincrónica y la asincrónica. En los resultados se puede constatar que la mayoría de usuarios en confinamiento la reciben de manera sincrónica, en este caso, a través de videollamadas. En su minoría, se apoyan de la asincrónica que conlleva la mensajería y correo.

El proceso de inicio terapéutico, en general, de la muestra seleccionada, es bajo modalidad presencial y en su mayoría han tomado las sesiones de terapia en ambas modalidades, tanto virtual como presencial.

Con los dos objetivos siguientes al iniciar la investigación se buscaba identificar cuáles eran las fortalezas o debilidades que consideran los usuarios que tiene la psicoterapia virtual. Dentro de las fortalezas: acceder desde cualquier lugar (siendo esta la mayor seleccionada), elegir cualquier profesional y economizar tiempo y dinero.

Elliot establecía que la ausencia de comunicación no verbal (gestos, posturas, expresiones faciales) no permite evaluar la calidad de la relación terapéutica ni el involucramiento del paciente. En los resultados, se pudo observar la comunicación no verbal como una de las

debilidades de la psicoterapia online, sin embargo, la mayoría también refiere que la seguirá utilizando al pasar la pandemia.

Con relación a la continuidad de terapias por parte de los usuarios, se puede dividir en dos vertientes, un grupo que inicia la terapia virtual hace menos de dos meses durante el distanciamiento social y que se mantiene activo y otro grupo que previo al confinamiento (hace más de seis meses) ya acudían al psicólogo de manera presencial y actualmente reciben o han recibido sesiones de manera virtual.

Dentro de las teorías abarcadas en la presente investigación, las autoras se basan de la filosofía de la doctora en Psicología, Paula Carlino, que afirma que los encuentros de manera virtual y a distancia han servido para modificar la conducta simulando el aquí y el ahora usual.

Se pudo comprobar con los usuarios encuestados que la probabilidad de utilizar las TICs como herramienta para recibir sus terapias es alta. También, dicen que recomendarían a otras personas experimentar el proceso psicoterapéutico online. A nivel general, hay un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios.

Tomando en cuenta todo lo expuesto previamente, se puede concluir con que los usuarios del Distrito Nacional que reciben terapia psicológica virtual perciben esta modalidad como altamente efectiva durante el distanciamiento social y es posible que también tenga efectividad cuando el confinamiento finalice.

#### **4.4. Recomendaciones**

Luego de haber indagado y analizado los resultados del tema de estudio, se plantean algunas recomendaciones o estrategias que se pueden llevar a cabo para optimizar la psicoterapia impartida a través de las TICs:

##### **Para psicólogos y usuarios**

- Antes de iniciar un proceso terapéutico virtual, los psicólogos deben instruirse sobre los procedimientos que se deben seguir para que las terapias sean efectivas.
- Llevar a cabo todo el proceso ético de consentimiento informado y confidencialidad, como también existencia de rapport, escucha activa y empatía.
- Antes de iniciar el proceso, asegurarse de tener las herramientas tecnológicas adecuadas para una óptima experiencia (velocidad adecuada de internet, dispositivo electrónico, electricidad).
- Solicitar un lugar en específico para todas las sesiones. En especial, espacios con privacidad y pocas distracciones.
- Respetar los horarios establecidos, ingresando a las sesiones en el horario pautado.
- Tener un correo o usuario en específico para utilizarse de manera estable.

##### **Para los centros de atención psicológica**

- Ofrecer charlas o talleres que aumenten el conocimiento sobre las terapias virtuales y qué pasos seguir para que sea efectiva.
- Detectar los casos que necesitan sesiones de manera presencial (ejemplo: evaluaciones, usuarios con herramientas no aptas para tomar terapia online, casos de niños que necesiten terapia del desarrollo o con hiperactividad, entre otras).

- Indagar de manera trimestral a través de encuestas el nivel de satisfacción y progreso de los usuarios.
- Dar seguimiento a las terapias para asegurar que se estén cumpliendo los procedimientos éticos propios de los servicios psicológicos.

## Bibliografía

Periódico Hoy. (07 de mayo de 2020). *Periódico Hoy*.

Arafat, A. (17 de Agosto de 2019). *Historia de la Terapia Online, Dudas, Modalidades e Investigación*.  
Fuente: Psicólogo Armando Arafat: <https://psicologoarmandoarafat.com/historia-de-la-terapia-online-dudas-modalidades-e-investigacion/>

Banerjee, T., & Nayak, A. (06 de 2020). *Análisis a Nivel de Condado para Determinar si el Distanciamiento Social Ralentizó la Propagación de la COVID-19 en los Estados Unidos*. Fuente: IRIS PAHO: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52418>

Benito, E. (2009). Las Psicoterapias. *PSIENCIA*, 1-9.

Bouchard, Paquin, Payeur, Allard, Fournier, & Lapierre. (2004). Delivering cognitive behavior therapy for panic disorder with agoraphobia in videoconference. *Telemedicine Journal and e-Health*, 13-25.

Cabre, V., & Mercadal, J. (Julio de 2016). *Psicoterapia On-Line. Escenario Virtual para una Relación Real en el Espacio Intermediario*. Fuente: ResearchGate:  
[https://www.researchgate.net/publication/305452477\\_Psicoterapia\\_On-Line\\_Escenario\\_virtual\\_para\\_una\\_relacion\\_real\\_en\\_el\\_espacio\\_intermediario](https://www.researchgate.net/publication/305452477_Psicoterapia_On-Line_Escenario_virtual_para_una_relacion_real_en_el_espacio_intermediario)

Canaan, R. (31 de 07 de 2017). *lifeder*. Fuente: Los 8 Tipos de Métodos de Investigación Más Habituales:  
<https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>

Carlino, R. (2010). *Psicoanálisis a Distancia*. Buenos Aires: Lumen.

Castejón, N. (20 de Abril de 2020). *¿Qué es la Terapia Online y Cuándo Recurrir a Ella?* Fuente: Web Consultas: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/que-es-la-terapia-online-y-cuando-recurrir-a-ella>

Cerda, J. (s.d.). *Etapas del Proceso de Investigación*. Fuente: Monografías:  
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/etapas-del-proceso-investigacion/etapas-del-proceso-investigacion.shtml>

Conde, W. (1 de Noviembre de 2018). *El Artículo Periodístico*. Fuente: Youtube:  
<https://www.youtube.com/watch?v=RkhXHPMZGrg>

Corsini, & Wedding. (1989). *Current psychotherapies*. Itasca: Peacock Publishers .

Coyle. (2007). Computers in talk-based mental health interventions. In: Coyle, Doherty, Matthews, & Sharry, *Interacting with computers* (pp. 545-562).

Cruz Roja Americana. (08 de abril de 2020). Fuente: <https://www.redcross.org/cruz-roja/nosotros/noticias-y-eventos/articulos-de-noticias/2020/coronavirus-que-significa-el-distanciamiento-social.html>

De la Torre, M. (7 de Enero de 2018). *La Psicoterapia Online: Indicaciones, Método y Requerimientos*. Fuente: Grupo Doctor Oliveros: <https://www.grupodoctoroliveros.com/la-psicoterapia-online-indicaciones-metodo-y-requerimientos/>

- De La Torre, M. (07 de Enero de 2020). *Grupo Doctor Oliveros*. Fuente: <https://www.grupodoctoroliveros.com/la-psicoterapia-online-indicaciones-metodo-y-requerimientos/>
- Durao, M. (2017). *El uso de tecnología y la persona del terapeuta en psicoterapia*. Buenos Aires. El Mundo. (2020). *Mapa del Coronavirus*.
- Elliot. (2008). Computer-based interventions for college drinking. In: Elliot, Carey, & Bolles, *Addictive Behaviors* (pp. 994-1005).
- Enciclopedia*. (12 de Diciembre de 2016). Fuente: Significados: <https://www.significados.com/enciclopedia/>
- Encuesta*. (16 de Febrero de 2017). Fuente: Significados: <https://www.significados.com/encuesta/>
- Feixas, & Miro. (1993). *Aproximaciones a la Psicoterapia*. Barcelona: Paidós.
- Fernández, L., Gordo, M., & Laso, S. (2016). Nursing and Health: ITCs resources in the health sector. *Index Enferm*, Vol. 25.
- Fleming, Bavin, Stasiak, Hermansson-Webb, Cheek, & Hetrick. (2017). Serious games and gamification for mental health: current status and promising directions. *Frontiers in psychiatry*, 215.
- Franco, Jiménez, Monardes, & Soto. (2010). Internet y psicología clínica: revisión de las ciber-terapias. *Revista de Psicopatología Y Psicología Clínica*, 19-37.
- Galán, J. (2020). *Economipedia*. Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>
- Galeano. (2004). In: *Políticas Públicas en Salud y su Impacto en el Seguro* (p. 346). Culiacán, México. Fuente: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo\\_mixto.html#:~:text=El%20enfoque%20de](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_mixto.html#:~:text=El%20enfoque%20de)
- Giraldo, V. (14 de febrero de 2019). *Plataformas Digitales*. Rock Content.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. V). México: Mcgraw Hill.
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Fuente: Site google: <https://sites.google.com/site/metodologialeo/unidad-ii-el-proceso-de-la-investigacion-cientifica/fases-de-la-investigacion>
- ITAE Psicología. (2020). *La Terapia Psicológica en Tiempos de Coronarivus*. Madrid.
- La Vanguardia. (2020). *Las Consultas Psicológicas Durante la Cuarentena*. Barcelona.
- Labath, L. (27 de octubre de 2015). Asociación Educar. *Debilidad*.
- Lambert, Garfield, & Bergin. (2004). In: *Overview, trends and future issues* (pp. 805-821). New York: Willey.
- Laplanche, & Pontalis. (1967). *Vocabulaire de la Psychoanalyse*. Paris: Presses Universitaires de France.

- Levy. (2006). *Desarrollo de Competencias Psicoterapéuticas a Través de Espacios Virtuales*. (Goio, Ed.)
- Mandil, Borgialli, & Bunge. (2010). Recursos para una TCC amigable: Juegos, Dibujos, Metáforas y Tecnología. *Manual de Terapia Cognitiva Comportamental con niños y adolescentes*, 159-203.
- Martín, S. (21 de Marzo de 2017). *Los 5 Objetivos Básicos de Todo Proceso Terapéutico*. Fonte: Terapia Viartis: <http://terapiaviartis.com/los-5-objetivos-basicos-proceso-terapeutico/>
- Mata, L. (7 de Mayo de 2019). El Enfoque de Investigación: La Naturaleza del Estudio. *Investigalia*.
- Médicos Sin Fronteras. (2020). *Especial COVID*.
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Boletín especial COVID-19*.
- Ministerio de Salud Pública. (27 de marzo de 2020). *MSP Brinda Soporte Emocional*. Dirección general de comunicación estratégica, Santo Domingo.
- Noticias en Salud. (2020). *Psicoterapia Online: Un Recurso en Tiempos de Pandemia*.
- Oberkirch, A. (2002). Tele-psychotherapy. In: *Encyclopedia of psychotherapy* (Vol. II, pp. 765-775). USA: Elsevier Science.
- Organización Mundial de la Salud. (Diciembre de 2019). Fonte: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Peirano, D. (2010). *Asistencia Psicológica por Internet*. Santiago, Chile: CEU.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). Fonte: <https://definicion.de/fortaleza/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). Fonte: <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Power Data. (2017). *El Valor de la Gestión de Datos*.
- Proudfoot. (2008). Computer-based treatment for anxiety and depression. In: *Neuroscience and biobehavioral reviews* (pp. 353-363).
- Question Pro. (2020). *Encuesta*.
- Raffino, M. (12 de febrero de 2020). *Métodos de Investigación*.
- Revista. (2020). Fonte: Real Academia Española: <https://dle.rae.es/revista>
- Rheingold. (1996). *La comunidad virtual*. Barcelona: Gedisa.
- Robayo, O. (2010). *El Modelo de Perspectiva Conductual*.
- Rochlen, Zack, & Speyer. (2004). Online Therapy: review of relevant definitions, debates and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 269-283.
- Rodríguez, H. (20 de Marzo de 2020). *Acento*. Fonte: <https://acento.com.do/2020/opinion/8795934-emergencia-psicologica-por-el-coronavirus/>
- Rodríguez, R. (10 de Mayo de 2017). *Las Fases de un Proceso Terapéutico*. Fonte: ifeel: <https://ifeelonline.com/las-fases-proceso-terapeutico/>

- Rojas, Jaimes, & Valencia. (2018). Efectividad, Eficacia y Eficiencia. *Espacios*, 11.
- Roussos, A. (2018). Cuando el diván no es el mismo. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 229-240.
- Salgado, F. (26 de Junio de 2017). *¿Qué es un Libro?* Fonte: Calamo & Cran:  
<https://www.calamoycran.com/blog/pero-que-es-un-libro>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. VI). (M. G. Education, Ed.) Distrito Federal, México.
- Sánchez Duarte, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación desde una Perspectiva Social. *Educare*, 155-162.
- Smith, H., & Allison, R. (1998). *Telemental Health: Delivering Mental Health Care at a Distance*. Rockville: Office for the Advancement of Telemedicine.
- Soto-Pérez, F., Franco, M., Monardes, C., & Jiménez, F. (22 de Octubre de 2020). *Internet y Psicología Clínica: Revisión de las Ciber-Terapias*. Fonte: ResearchGate:  
[https://www.researchgate.net/publication/271320316\\_Internet\\_y\\_psicologia\\_clinica\\_revision\\_de\\_las\\_ciber-terapias](https://www.researchgate.net/publication/271320316_Internet_y_psicologia_clinica_revision_de_las_ciber-terapias)
- Thompson, & Strickland. (2004). *Administración Estratégica*. México: Editorial MC Graw Hill.
- Ucha, F. (marzo de 2010). Definición ABC. *Contiunidad*.
- Velázquez, N., & Elizalde, M. (2019). *Fases y Etapas de la Investigación Cuantitativa*. Fonte: Goconqr:  
<https://www.goconqr.com/es/flashcard/5179148/fases-y-etapas-de-la-investigacion-cuantitativa#:~:text=2.-,FASE%20DE%20PLANEACI%C3%93N%20Y%20DISE%C3%91O%20En%20esta%20fase%20el%20investigador,problema%20y%20comprobar%20la%20hip%C3%B3tesis.&text=4.-,FASE%20A>
- Wolberg, L. (1977). *The Technique of Psychotherapy*. New York: Grune & Stratton.
- Zita, A. (25 de 09 de 2020). *TodaMateria*. Fonte: Métodos de Investigación:  
<https://www.todamateria.com/metodos-de-investigacion/>

## Anexos



Prueba piloto

A continuación, se presenta un cuadro con las dimensiones detalladas dentro de la evaluación a aplicar.

Sexo

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no especificar

Edad

- 12-18
- 18-25
- 25 en adelante

1.	<b>¿Alguna vez has recibido terapia psicológica?</b>	
	Si	
	No	
2.	<b>¿Bajo qué modalidad has recibido terapia psicológica?</b>	
	Presencial	
	Virtual	
	Ambas	
3.	<b>Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), ¿Cuál ha sido el tipo de consulta psicológica utilizada?</b>	
	Telefonica	
	Mensaje	
	Correo	
	Videollamada	
4.	<b>¿Conocía sobre la psicoterapia impartida vía Internet antes de la pandemia?</b>	
	Si	
	No	
5.	<b>Durante el distanciamiento, ¿Que tan efectiva considera la psicoterapia virtual?</b>	
	Mala	
	Regular	
	Buena	

6.	<b>¿Consideras que aplicar la psicoterapia online puede tener la misma fortaleza que la presencial?</b>	
	Si	
	No	
7.	<b>¿Cuál crees que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia online?</b>	
	Acceder desde cualquier lugar	
	Economiza tiempo y dinero	
	Elegir cualquier profesional	
8.	<b>¿Cuál cree que sea la mayor debilidad de la psicoterapia online?</b>	
	Falta de comunicación no verbal (gestos, posturas, etc.)	
	Necesidad de medios técnicos (internet, dispositivo electrónico, electricidad)	
	Falta de confianza por la ausencia de contacto físico	
9.	<b>¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta terapéutica?</b>	
	Mala	
	Regular	
	Buena	
10.	<b>¿Le ha sido útil la psicoterapia online durante este momento de pandemia?</b>	
	Si	
	No	
11.	<b>¿Recomendarías la modalidad de terapia psicológica de manera online?</b>	
	Si	
	No	
12.	<b>Luego de pasar el distanciamiento social, ¿Seguirías utilizando la modalidad virtual para tu seguimiento psicológico?</b>	
	Si	
	No	



## Consentimiento informado

Estimado/a,

El presente cuestionario contiene 20 preguntas para conocer su experiencia utilizando los dispositivos electrónicos y plataformas virtuales para llevar a cabo sus sesiones de terapia psicológica.

La investigación no conlleva para usted ningún riesgo o beneficio propio. Los resultados serán utilizados como recopilación de datos para finalizar el trabajo de grado de dos estudiantes de la carrera de Psicología Clínica cursada en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

La información suministrada será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado.

---

He leído detenidamente el procedimiento descrito arriba. De manera voluntaria doy mi consentimiento para participar en el estudio, contestando las preguntas expuestas en el cuestionario otorgado.

- Acepto.
- No acepto.



**UNPHU**  
Universidad Nacional  
Pedro Henríquez Ureña

## Encuesta final

La información suministrada en esta encuesta es totalmente confidencial.

### Sexo

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no especificar

### Edad

- 12-18 años
- 18-25 años
- 25 en adelante

### ¿Con quién vives?

- Sólo/a
- Padre y madre
- Pareja
- Pareja e hijos
- Hijos
- Abuelos
- Otros. Indicar \_\_\_\_\_

### ¿Alguna vez has acudido al psicólogo?

- Sí
- No

### ¿De qué manera iniciaste el proceso de terapia?

- Presencial
- Virtual

### ¿Cuánto tiempo llevas recibiendo terapia psicológica?

- Menos de 2 meses
- Entre 2 a 6 meses
- Más de 6 meses

### ¿Acudes al psicólogo por un diagnóstico?

- Sí Opcional. ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- No

¿Bajo cuál modalidad recibes o has recibido terapia psicológica?

- Presencial
- Virtual
- Ambas

Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), ¿Cuál ha sido el tipo de medio utilizado para la consulta psicológica?

- Telefónica
- Mensaje
- Correo
- Videollamada

¿Desde cuál dispositivo recibes las terapias?

- Computadora (propia)
- Computadora (no propia)
- Celular
- Tablet (propia)
- Tablet (no propia)
- Otros. Indicar \_\_\_\_\_

¿En qué lugar sueles recibir la terapia?

- Habitación
- Trabajo
- Carro
- Sala
- Otros. Indicar \_\_\_\_\_

¿Te sientes cómodo desde el lugar donde la tomas?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Conocías sobre la psicoterapia impartida vía Internet antes de la pandemia?

- Sí
- No

Durante el distanciamiento, ¿Qué tan efectiva consideras la psicoterapia virtual?

- 1- Muy mala
- 2- Mala
- 3- Regular

- 4- Buena
- 5- Excelente

¿Consideras que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?

- Sí
- No

¿Cuál crees que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual?

- Acceder desde cualquier lugar
- Economiza tiempo y dinero
- Elegir cualquier profesional

¿Cuál crees que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual?

- Falta de comunicación no verbal (gestos, posturas)
- Necesidad de medios técnicos (internet, dispositivos electrónicos, electricidad)
- Falta de confianza

¿Cómo ha sido tu experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?

- 1- Muy mala
- 2- Mala
- 3- Regular
- 4- Buena
- 5- Excelente

¿Recomendarías la modalidad virtual para las consultas psicológicas?

- Sí
- No

Considerando tu experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que la sigas utilizando cuando finalice el distanciamiento social?

- 1- Muy baja
- 2- Baja
- 3- Intermedia
- 4- Alta
- 5- Muy alta

HOJA DE FIRMAS

*Angelyn Alvarado C.*

**Angelyn Alvarado Camilo**

Sustentante

*Jai Lin Saint-Hilaire Jong*

**Jai Lin Saint-Hilaire Jong**

Sustentante

*Pat Olga Galán Laureano*

**Pat Olga Galán Laureano, M. A.**

Asesora

*Lic. Julia Garces*

**Lic. Julia Garces**

Jurado

*Lic. Damarys Vicente*

**Lic. Damarys Vicente**

Jurado

*Lic. Hamlet Arias*

**Lic. Hamlet Arias**

Jurado

*Marisol Guzmán*

**Marisol Guzmán, M. A.**

Directora Escuela de Psicología

