

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Título**

“Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre del 2021, Distrito Nacional, República Dominicana”



**Trabajo de grado presentado por:**

**María Virginia Díaz Romero      17-0921**

**Lisa Emely Dickson Castillo      17-0936**

**Para la obtención del grado en:**

**Licenciado (a) en Psicología Clínica**

**ASESOR:**

**Pat Olga T. Galán Laureano, M.A.**

**Balduino Rainiero Acosta Pérez, M.A.**

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

**Diciembre, 2021**

**“Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre del 2021, Distrito Nacional, República Dominicana”**

## Índice General

Agradecimientos .....	12
Dedicatoria.....	13
Dedicatoria.....	15
Resumen.....	16
Abstract.....	17
Introducción .....	18
Capítulo I .....	21
Presentación del Problema.....	21
1.1. Planteamiento del Problema .....	22
1.2. Delimitación del Problema .....	25
1.3. Justificación de la Investigación .....	26
1.4. Preguntas de Investigación .....	28
1.5. Objetivos de la Investigación.....	29
1.5.1. Objetivo General.....	29
1.5.2. Objetivos Específicos .....	29
Capítulo II.....	30
Marco Teórico.....	30
2.1. Antecedentes de la Psicoterapia Online.....	31
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	31
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	33
2.2. Plataformas Virtuales.....	36
2.2.1. Historia de las plataformas virtuales (origen, evolución y utilidad) .....	36
2.2.2. Tipos de plataformas virtuales .....	37
2.2.3. Plataformas virtuales en psicoterapia.....	38
2.3. Psicoterapia.....	39
2.3.1. Tipos de Psicoterapia.....	40
2.3.2. Enfoques psicoterapéuticos más utilizado en psicoterapia virtual .....	41
2.3.3. Objetivos de la Psicoterapia .....	41
2.3.4. Fases del Proceso de la Psicoterapia.....	43
2.4. Estrategias De Intervención Según Modelos Psicoterapéuticos .....	44
2.4.1. Modelo Conductual .....	44
2.4.2. Modelo Cognitivo.....	45
2.4.3. Modelo Existencialista-Humanista.....	49

2.4.4.	Modelo Sistémico (Interaccional o Comunicacional) .....	49
2.5.	Tecnología de la Información y Comunicación (TICS) .....	50
Tabla 1: Clasificación de TICS.....		51
2.5.1.	Etiología del Uso de TICS en el Ámbito Psicoterapéutico .....	51
2.6.	Psicoterapia y TICS .....	52
2.7.	Psicoterapia Online .....	52
2.7.1.	Características de la Comunicación Online.....	54
2.7.2.	Tipos de Psicoterapia Online.....	54
2.7.3.	Beneficios y Desafíos de las TICS en Psicoterapia.....	55
2.7.4.	Psicoterapia a Través de Videollamada.....	55
2.8.	Teorías de la Psicoterapia Online .....	56
2.9.	Satisfacción .....	57
2.9.1.	Satisfacción en pacientes clínicos .....	58
2.10.	Marco Conceptual .....	58
Capítulo III.....		61
Marco Metodológico.....		61
3.1.	Perspectiva Metodológica.....	62
3.2.	Diseño de Investigación.....	62
3.3.	Tipo de Investigación.....	63
3.4.	Unidad de Análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo .....	63
3.4.2.	Población y Muestra .....	63
3.4.3.	Tipo de Muestreo.....	64
3.5.	Criterios de Inclusión.....	64
3.6.	Fuentes Primarias y Secundarias .....	65
3.6.1.	Fuentes Primarias .....	65
3.6.2.	Fuentes Secundarias .....	65
3.7.	Técnicas e Instrumentos Utilizados .....	66
3.7.1.	Encuesta.....	66
3.8.	Métodos y Técnicas de Análisis de Datos .....	68
3.9.	Fases del Proceso del Trabajo de Grado.....	68
3.9.1	Fase Conceptual:.....	68
3.9.2	Fase de Planeación y Diseño: .....	69
3.9.3	Fase Empírica: .....	69
3.9.4	Fase Analítica: .....	69
3.10.	Factores Éticos de la Investigación.....	69

Capítulo IV.....	73
Presentación y Análisis de Datos.....	73
4.1. Presentación de los Resultados.....	74
4.1.1. Encuesta Terapeutas.....	74
4.1.2. Encuesta Pacientes.....	104
4.2. Análisis de los Resultados.....	125
Capítulo V.....	129
Conclusiones y Recomendaciones.....	129
5.1. Conclusiones.....	130
5.2. Recomendaciones.....	133
Bibliografía.....	135
Anexos.....	141

## Índice de Tablas

Tabla 1: Clasificación de TICS.....	51
Tabla 2: Operacionalización de las Variables.....	71
Tabla 3: Cronograma .....	72
Tabla 4: Distribución de muestra por sexo .....	74
Tabla 5: Distribución de la muestra por grado académico .....	75
Tabla 6: ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en consulta?.....	76
Tabla 7: ¿Actualmente imparte psicoterapia virtual? .....	77
Tabla 8: ¿Desde qué tiempo imparte psicoterapia virtual?.....	78
Tabla 9: ¿En qué modalidad imparte psicoterapia virtual?.....	79
Tabla 10: ¿Qué tiempo emplea para llevar a cabo una sesión de psicoterapia virtual?.....	80
Tabla 11: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?.....	81
Tabla 12: ¿Con qué frecuencia hace uso de estas plataformas? .....	82
Tabla 13: ¿Cuáles requerimientos exige en la videoconferencia? (Opción múltiple) .....	84
Tabla 14: ¿Cuál dispositivo tecnológico utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico? .....	85
Tabla 15: ¿Cuál medio asincrónico utiliza para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia?.....	86
Tabla 16: ¿Desde cuál enfoque lleva a cabo el proceso terapéutico?.....	87
Tabla 17: ¿Desde qué lugar imparte psicoterapia virtual?.....	88
Tabla 18: ¿Qué protocolo utiliza para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica?.....	89
Tabla 19: ¿La mala conexión es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia? .....	90
Tabla 20: ¿Considera que la psicoterapia virtual se desarrolla según el tiempo planeado? .....	92
Tabla 21: Partiendo de su experiencia impartiendo psicoterapia virtual, ¿Considera usted que se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos? .....	93
Tabla 22: ¿Cómo percibe la experiencia de los usuarios con psicoterapia en modalidad virtual, respecto a la psicoterapia en modalidad presencial?.....	94
Tabla 23: ¿Han desistido pacientes debido a la modalidad virtual? .....	95
Tabla 24: ¿Cómo tienden a ser los pacientes en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial? .....	96

Tabla 25: ¿Cómo es el proceso del rapport con el paciente en psicología virtual en comparación con la psicoterapia presencial?.....	97
Tabla 26: ¿Entiende que los pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?.....	98
Tabla 27: ¿Considera que la psicoterapia a través del uso de plataformas virtuales es efectiva? 99	
Tabla 28: ¿Considera que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro?.....	100
Tabla 29: ¿El flujo de consultas en el centro es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales? .....	101
Tabla 30: ¿Se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales? .....	102
Tabla 31: Distribución de muestra por sexo .....	104
Tabla 32: Distribución de muestra por edad .....	105
Tabla 33: ¿En qué modalidad fue el primer encuentro con su terapeuta? .....	106
Tabla 34: ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo terapia psicológica? .....	107
Tabla 35: ¿Cuál es su modalidad de terapia?.....	108
Tabla 36: ¿Bajo cuál modalidad recibe terapia psicológica actualmente? .....	109
Tabla 37: ¿Cuál es la frecuencia entre sus sesiones de psicoterapia virtual? .....	110
Tabla 38: Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), ¿Cuál ha sido el tipo de medio utilizado para la consulta psicológica online?.....	111
Tabla 39: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para recibir psicoterapia online? (Opción múltiple) 112	
Tabla 40: ¿Desde cuál dispositivo recibe las terapias?.....	113
Tabla 41: ¿En qué lugar suele recibir la terapia virtual? .....	114
Tabla 42: ¿Se siente cómodo desde el lugar donde la toma?.....	115
Tabla 43: ¿Considera que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?.....	116
Tabla 44: ¿Cuál cree que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual? .....	117
Tabla 45: ¿Cuál cree que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual? .....	118
Tabla 46: ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?.....	119
Tabla 47: Desde tu perspectiva, a través de la psicoterapia virtual, ¿ha podido trabajar positivamente en el motivo de consulta por el cual acudiste al psicólogo?.....	120
Tabla 48: ¿Cómo considera usted que ha sido tu avance desde el inicio hasta la actualidad, recibiendo terapia psicológica en modalidad virtual?.....	121

Tabla 49: ¿Recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas? .....	122
Tabla 50: Considerando su experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que en el futuro la sigas utilizando?.....	123



## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribución de la muestra por sexo .....	75
Gráfico 2: Distribución de la muestra por grado académico .....	76
Gráfico 3: ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en consulta?.....	77
Gráfico 4: ¿Actualmente imparte psicoterapia virtual? .....	78
Gráfico 5: ¿Desde qué tiempo imparte psicoterapia virtual?.....	79
Gráfico 6: ¿En qué modalidad imparte psicoterapia virtual?.....	80
Gráfico 7: ¿Qué tiempo emplea para llevar a cabo una sesión de psicoterapia virtual?.....	81
Gráfico 8: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico? .....	82
Gráfico 9: ¿Con qué frecuencia hace uso de estas plataformas? .....	83
Gráfico 10: ¿Cuáles requerimientos exige en la videoconferencia? (Opción múltiple) .....	84
Gráfico 11: ¿Cuál dispositivo tecnológico utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico? .....	85
Gráfico 12: ¿Cuál medio asincrónico utiliza para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia?.....	86
Gráfico 13: ¿Desde cuál enfoque lleva a cabo el proceso terapéutico? .....	88
Gráfico 14: ¿Desde qué lugar imparte psicoterapia virtual?.....	89
Gráfico 15: ¿Qué protocolo utiliza para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica?.....	90
Gráfico 16: ¿La mala conexión es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia? .....	91
Gráfico 17: ¿Considera que la psicoterapia virtual se desarrolla según el tiempo planeado? .....	92
Gráfico 18: Partiendo de su experiencia impartiendo psicoterapia virtual, ¿Considera usted qué se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos?.....	93
Gráfico 19: ¿Cómo percibe la experiencia de los usuarios con psicoterapia en modalidad virtual, respecto a la psicoterapia en modalidad presencial?.....	94
Gráfico 20: ¿Han desistido pacientes debido a la modalidad virtual? .....	95
Gráfico 21: ¿Cómo tienden a ser los pacientes en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial? .....	97
Gráfico 22: ¿Cómo es el proceso del rapport con el paciente en psicología virtual en comparación con la psicoterapia presencial? .....	98

Gráfico 23: ¿Entiende que los pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial? .....	99
Gráfico 24: ¿Considera que la psicoterapia a través del uso de plataformas virtuales es efectiva? .....	100
Gráfico 25: ¿Considera que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro?.....	101
Gráfico 26: ¿El flujo de consultas en el centro es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales?.....	102
Gráfico 27: ¿Se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales? .....	103
Gráfico 28: Distribución de muestra por sexo .....	104
Gráfico 29: Distribución de muestra por edad.....	105
Gráfico 30: ¿En qué modalidad fue el primer encuentro con su terapeuta? .....	106
Gráfico 31: ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo terapia psicológica? .....	107
Gráfico 32: ¿Cuál es su modalidad de terapia?.....	108
Gráfico 33: ¿Bajo cuál modalidad recibe terapia psicológica actualmente? .....	109
Gráfico 34: ¿Cuál es la frecuencia entre sus sesiones de psicoterapia virtual? .....	110
Gráfico 35: Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), ¿Cuál ha sido el tipo de medio utilizado para la consulta psicológica online?.....	111
Gráfico 36: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para recibir psicoterapia online? (Opción múltiple) .....	112
Gráfico 37: ¿Desde cuál dispositivo recibe las terapias?.....	113
Gráfico 38: ¿En qué lugar suele recibir la terapia virtual? .....	114
Gráfico 39: ¿Se siente cómodo desde el lugar donde la toma?.....	115
Gráfico 40: ¿Considera que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?.....	116
Gráfico 41: ¿Cuál cree que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual?.....	117
Gráfico 42: ¿Cuál cree que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual? .....	118
Gráfico 43: ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?.....	119
Gráfico 44: Desde tu perspectiva, a través de la psicoterapia virtual, ¿ha podido trabajar positivamente en el motivo de consulta por el cual acudiste al psicólogo?.....	121
Gráfico 45: ¿Cómo considera usted que ha sido tu avance desde el inicio hasta la actualidad, recibiendo terapia psicológica en modalidad virtual?.....	122
Gráfico 46: ¿Recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas? .....	123

Gráfico 47: Considerando su experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que en el futuro la sigas utilizando?..... 124

## **Agradecimientos**

Agradecemos en primer lugar a Dios por habernos permitido iniciar este trayecto, acompañarnos durante todo el camino y finalmente ayudarnos a conseguir este logro.

A nuestras familias por siempre brindarnos el apoyo, aliento y motivación que necesitábamos en cada paso que dábamos durante los cuatro años de la carrera.

Agradecemos a todos nuestros maestros que durante nuestra formación nos brindaron sus conocimientos, guía y motivación para cada día ser mejores.

A nuestros queridos compañeros, por todas las experiencias vividas, por el apoyo, la unidad, dedicación y entrega entre nosotros.

Agradecemos a nuestra universidad UNPHU, por brindarnos un espacio seguro para recibir un aprendizaje de calidad, lleno de experiencias, por brindarnos los mejores maestros para nuestra formación.

A nuestra querida asesora Pat Galán, por ser la mejor maestra, que con paciencia y trabajo duro nos ayudó a conseguir los conocimientos que hoy tenemos y que nos permitieron alcanzar nuestras metas.

A nuestro asesor metodológico Balduino Acosta, por estar dispuesto en todo momento, por su paciencia, entrega, colaboración y conocimientos que nos permitieron lograr con éxito nuestra meta.

Finalmente, agradecemos a todos los que de alguna forma han sido parte de este proceso y nos han ayudado a llegar hasta esta meta final.

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico este nuevo logro a Dios, quien me ha acompañado en cada paso y momento de mi vida.

Con agradecimiento eterno, dedico también este trabajo a mi madre, quien siempre me ha apoyado incondicionalmente y me ha impulsado a conseguir cada meta que me propongo sin importar las dificultades del camino.

A mis hermanos y mi novio, por siempre estar dispuestos a ayudarme, por motivarme a continuar con entusiasmo esta maravillosa trayectoria que hoy culmina su primera etapa.

A mi compañera de tesis Lisa, que sin duda alguna ha sido la mejor compañía de este trayecto, quien me ha enseñado lo importante y reconfortante del verdadero trabajo en equipo, quien día a día me ha demostrado su dedicación y pasión en cada cosa que realiza, a quien admiro y respeto enormemente.

A mi abuela Odila, quien sabe mejor que nadie consentirme, apoyarme, aliviarme y ha sido ejemplo de superación, independencia y bondad.

A mi perro Blue, mi más fiel compañía, mi apoyo incondicional, quien siempre ha estado a mi lado.

A la UNPHU por permitirme vivir una experiencia llena de buenos recuerdos y aprendizajes, así como también a mis profesores Eufrasia, Helen, Liliana, Amaury, Ivonne y Nicole, a quienes admiro tanto profesional como personalmente.

Por último, pero no menos importante, dedico este trabajo a mis asesores Pat y Balduino, quienes siempre estuvieron dispuestos a ayudarnos, supieron corregirnos y fueron figuras de guía en esta trayectoria.

**María Virginia Díaz**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, quien siempre me permite lograr y alcanzar mis metas sin importar las dificultades y el tiempo.

A mis padres, Karen y Enmanuel, quienes desde el inicio fueron mi mayor apoyo, guía, motivación e impulso para iniciar mi carrera universitaria.

A mi hermana mayor Laura por siempre estar dispuesta a ayudarme en este proceso, aconsejarme y aliviarme.

A mi hermana menor Gabriela, por su cariño y apoyo cuando lo necesitaba.

A mi bello esposo Gabriel, por ser el mejor siempre, por consolarme cuando las cosas no salían bien, reír conmigo en momentos difíciles, por siempre estar a mi lado brindándome apoyo y aliento.

A mi perrita Manchitas, quien era mi compañía día y noche mientras trabajaba en este proceso.

A María Virginia, la mejor compañera del mundo, simplemente por su carisma, entrega, pasión, trabajo duro e inspiración en todo momento.

A mis asesores Pat Galán y Balduino Acosta, por su guía, inspiración, enseñanza, entrega y apoyo, simplemente por todo lo que hicieron por nosotras para ayudarnos a lograr esta meta.

A todos mis maestros que durante toda la carrera me brindaron sus conocimientos, en especial a Ivonne, Helen, Mabel, Liliana, Julia y Frederick, por su apoyo, guía y enseñanza.

**Lisa Emely Dickson Castillo**

## Resumen

La presente investigación, de tipo exploratoria tiene por objetivo general detallar la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral en el Distrito Nacional, durante periodo septiembre-diciembre del 2021. Dentro de los objetivos específicos se exponen datos concisos sobre la percepción que tienen de las fortalezas, debilidades, la continuidad y satisfacción del uso de plataformas digitales como herramientas para las sesiones terapéuticas en modalidad virtual. Se aplicaron 2 encuestas, cada una a 20 personas, terapeutas y pacientes respectivamente, que utilizan o han utilizado las plataformas virtuales como medio para desarrollar sesiones psicoterapéuticas. De acuerdo con los resultados obtenidos para el 65% de los pacientes encuestados la experiencia recibiendo psicoterapia virtual ha sido buena, además el 65% indica que ha podido trabajar el motivo de consulta por el cual acudieron al psicólogo, el 50% de los terapeutas percibe que los pacientes tienen una buena experiencia recibiendo psicoterapia en modalidad virtual y el 75% considera que este modelo de terapia si es efectivo. Por lo que, se concluye que, tanto para los pacientes como para los terapeutas encuestados, que reciben o imparten psicoterapia virtual, el uso de plataformas virtuales en las sesiones de terapia psicológica es efectivo y permite, al igual que la modalidad presencial trabajar el motivo de consulta y lograr los objetivos de la terapia psicológica.

**Palabras claves:** efectividad, plataformas virtuales, psicoterapia virtual.



## **Abstract**

The general objective of this research which is exploratory type, is to detail the effectiveness of the use of virtual platforms in the development of psychotherapy at the Praxis Psicología Integral clinical center in the National District, during the period September-December 2021. Within the specific objectives, concise data are exposed on the perception they have of the strengths, weaknesses, continuity and satisfaction of the use of digital platforms as tools for therapeutic sessions in virtual modality. Two surveys were applied, each one to 20 people, therapists and patients respectively, who use or have used virtual platforms as a means to carry out psychotherapeutic sessions. According to the results obtained 65% of the patients indicate that the experience receiving virtual psychotherapy has been good, in addition 65% of the patients indicate that they have been able to work on the reason for the consultation, 50% of the therapists perceive that the patients have a good experience receiving psychotherapy in virtual modality and 75% consider that this therapy model is effective. For that reason, it is concluded that, for both the patients and the therapists surveyed, who receive or teach virtual psychotherapy, the use of virtual platforms in psychological therapy sessions is effective and allows, like the face-to-face modality, to work on the reason for consultation and achieve the goals of psychological therapy.

**Keywords:** effectiveness, virtual platforms, virtual psychotherapy.

## **Introducción**

Los avances de la tecnología han generado cambios en la vida del ser humano, dando a paso a la innovación y permitiendo que a través del uso de las TICS se puedan resolver problemáticas y necesidades que se presentan actualmente en la sociedad.

Tal cual es el caso de psicoterapia y el uso de plataformas virtuales a través de la tecnología. Si bien es cierto los avances de la tecnología desde hace mucho tiempo han llegado hasta a la psicología, en especial para modificar la modalidad terapéutica. Es por esto que, desde 1998 algunos autores como Brown y Nickelson habían empezado a definir los términos Telepsiquiatría y Telesalud, refiriéndose a ellas como el uso de la tecnología para vincular a los usuarios o pacientes con los psicoterapeutas, permitiendo a los profesionales proveer aproximación a la evaluación de la salud, diagnóstico, intervención y supervisión a distancia (Cabre & Mercadal, 2016).

En la comunicación entre profesionales y pacientes, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) 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.

Con la aparición de la pandemia por COVID-19 el uso de la tecnología y las plataformas virtuales en los procesos de psicoterapia aumentó considerablemente, debido a las medidas tomadas de distanciamiento social como prevención a esta enfermedad.

Se realizó recientemente en el país una investigación para conocer la efectividad percibida por los usuarios que asisten a psicoterapia virtual, los resultados arrojados por la misma indican que la mayoría de los usuarios investigados iniciaron la psicoterapia virtual

debido a las medidas de distanciamiento tomadas por el COVID-19 (Alvarado Camilo & Saint-Hilaire Jong, 2020).

En la actualidad, dichas medidas preventivas tomadas por el COVID-19 han disminuido, sin embargo, muchos centros de atención psicológica continúan brindando psicoterapia en modalidad virtual y haciendo uso de la tecnología para desarrollarla.

Debido a este uso que se le ha dado a la psicoterapia virtual y su poco desarrollo en el país se han realizado algunas investigaciones relacionadas al tema. Tal es el caso de un estudio realizado por (Moya, 2021) sobre la efectividad de los grupos terapéuticos en modalidad virtual en hombres y mujeres residentes en Santo Domingo e Higüey, República Dominicana. Con este estudio Moya buscaba analizar la efectividad del tratamiento psicoterapéutico virtual en grupos a través de un cuestionario suministrado a los usuarios.

Dicha investigación permitió concluir que es exitosa la efectividad del proceso terapéutico grupal en modalidad virtual.

De acuerdo con (Roussos, 2018) la psicoterapia en modalidad virtual posee múltiples beneficios, por ejemplo, el costo de la psicoterapia virtual es inferior al presencial, además permite que el paciente y terapeuta puedan interactuar desde cualquier lugar. Sin embargo, esta modalidad de terapia también posee algunos desafíos como el abandono por parte de los usuarios, la vulnerabilidad de la confidencialidad y el escaso entrenamiento sobre las TICs que poseen los profesionales debido a la escasez de información que se posee en el país sobre el tema.

Con el desarrollo de esta investigación se busca detallar la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral” en el Distrito Nacional.

La importancia de este estudio reside en los beneficios que se obtendrán a través de los datos arrojados tanto para los terapeutas como para los pacientes, permitiendo el desarrollo de una guía de intervención, recomendaciones, enfoques y estrategias de consulta para el desarrollo exitoso de la psicoterapia virtual.

En primer lugar, este trabajo describe la información general de la problemática a investigar, su importancia, sus objetivos y limitaciones.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de esta investigación, donde se expone toda la teoría referente al tema de investigación, los conceptos fundamentales en relación a las variables investigadas y los antecedentes o estudios previos realizados por diversos autores relacionados al tema de estudio.

En el tercer capítulo se describe todos los pasos, técnicas, instrumentos y procedimientos empleados para llevar a cabo el estudio.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos. Tras lo cual se ofrecen conclusiones precisas de los resultados y se presentan recomendaciones de valor referente al tema a tomar en cuenta en el futuro.

# **Capítulo I**

## **Presentación del Problema**

## **1.1. Planteamiento del Problema**

Durante años (Roussos, 2018) se ha implementado el uso de plataformas virtuales a través de la tecnología para tratar diversos trastornos psicológicos y ofrecer terapia online para el tratamiento de diversas patologías.

La rápida innovación de tecnologías de la información y comunicación tienen capacidad de transformar completamente los campos de la psicología, abriendo un mundo de oportunidades y retos para la psicoterapia (Feixas & Alabèrnia-Segura 2021).

El aislamiento social implementado hace unos meses en República Dominicana, como medida para evadir el contagio del virus de COVID 19, imposibilitó dar continuidad a las psicoterapias presenciales por un periodo significativo de tiempo. Desde este momento, surge la necesidad de hacer uso de otras vías, como lo fue la psicoterapia virtual, a través de distintas plataformas, para poder dar asistencia a los pacientes.

El COVID-19 ha afectado significativamente la salud mental de la población, debido a la incertidumbre generada por las medidas de distanciamiento social, el aislamiento y la cuarentena. Dichas situaciones afectan y agravan la salud mental de la población, generando sentimientos de miedo, tristeza, ansiedad, estrés y soledad (Hernández Rodríguez, 2020).

Ministerio de Salud Pública (2020) informó la disposición de un grupo de profesionales mediante la Dirección de Salud Mental para brindar asistencia psicológica a todo aquel que la necesitara a causa del impacto del COVID-19 en el país.

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 la finalidad de prevenir y neutralizar las afecciones psicológicas de la población ante la emergencia sanitaria del coronavirus COVID-19 (Periódico Hoy, 2020).

A pesar de que actualmente dichas medidas de distanciamiento contra el COVID-19 han disminuido, diversos centros de atención psicológica tanto públicos como privados, así como el Ministerio de Salud Pública, el Colegio Dominicano de Psicólogos, Insight, Praxis Psicología Integral, Centro de Salud y Desarrollo Tronco Bello, Centro Psicológico Esperanza, Psicodom, entre otros continúan haciendo uso de las plataformas virtuales para llevar a cabo el proceso de psicoterapia con sus pacientes, con la finalidad de intentar simular las mismas experiencias de terapia que se desarrollan en un consultorio.

El centro psicológico Praxis Psicología Integral ubicado en el Distrito Nacional, Santo Domingo, posee un personal profesional de la salud mental con vasta experiencia en distintos enfoques y abordajes que buscan generar bienestar a sus pacientes. Además, ofrece programas de asistencia psicológica tales como programas multidisciplinarios personalizados, académicos, terapia individual, infantil, familiar, de pareja, sexual, servicios psiquiátricos y evaluaciones y diagnósticos.

Este centro de atención psicológica ha continuado con el uso de la psicoterapia online o virtual para ofrecer tratamiento psicológico a sus pacientes. Actualmente el centro cuenta con 35 terapeutas que ofrecen psicoterapia tanto presencial como virtual. En cuanto a los pacientes, no se cuenta con estadística que indique la cantidad exacta que tienen actualmente, debido a que diariamente reciben pacientes nuevos, por lo tanto, es muy variable el número de pacientes que manejan.

A nivel general la psicoterapia virtual ha evolucionado rápidamente en los últimos años, por lo que se han obtenido avances significativos en tratamientos específicos como de ansiedad, fobias e incluso para tratamientos referente a desordenes de alimentación, estos avances utilizando la ciberterapia como modalidad. Dicho esto, se entiende que la psicoterapia virtual no

es una nueva psicoterapia, más bien es una adaptación de la psicoterapia tradicional utilizando nuevas tecnologías (Luque, 2009).

Según (Luque, 2009) la impresión y efecto de las herramientas tecnológicas en la psicoterapia esta menos vinculado a las características de las herramientas y depende más de las capacidades y habilidades del mismo terapeuta para incorporarlas de forma consecuente a sus métodos clínicos.

Algunas de las ventajas que tiene el uso de la psicoterapia virtual es que pueden ser efectuadas en cualquier momento, lugar y por menor costo, especialmente en situaciones donde es la única opción, como lo fue el caso de la pandemia por COVID-19 y las acciones tomadas de distanciamiento.

En República Dominicana, el uso de la modalidad virtual en psicoterapia no había sido tan utilizada, ni común como la psicoterapia presencial (Alvarado Camilo & Saint-Hilaire Jong, 2020). Se considera un tema relativamente nuevo que no cuenta con la suficiente información o guía de cómo se debe llevar a cabo el proceso y que corrobore su efectividad. Existen muchos factores que se deben tomar en cuenta y cuidar en la psicoterapia virtual, ya que pueden afectar la eficacia y buen desarrollo de la misma. Algunos de estos aspectos son la conexión a internet, el ambiente (poco controlado), la barrera física, la intimidad y seguridad de la confidencialidad, entre otros. Lo que hace necesario que se conozcan las experiencias tanto de los pacientes como de los terapeutas, cuales estrategias utilizan para afrontar estas dificultades y conocer el grado de satisfacción de los usuarios en esta modalidad.

Debido a esta realidad surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia?



Una de las limitantes que se presentan en esta investigación es la falta de información confiable y escasez de estudios previos en el país sobre el tema en particular, que permitan validar o comparar las conclusiones y los resultados obtenidos.

Se considera como limitante la obtención de respuestas de los encuestados, debido a que las investigadoras no tenían contacto directo con los mismos, la recopilación de datos mediante las encuestas se realizó por medio del constante recordatorio al centro para solicitar la colaboración de los terapeutas y pacientes encuestados.

A su vez, se considera como limitante la plataforma utilizada para recolección de datos, “*Google form*”, debido a que imposibilita que las investigadoras puedan correlacionar las diferentes respuestas de cada encuestado. Es decir, la plataforma ofrece los porcentajes de respuesta globales, por lo que una respuesta que indique poca satisfacción ante el uso de las plataformas virtuales en uno de los reactivos de la encuesta, no puede ser analizada como un caso individual para buscar similitudes que respalden la opción elegida en las demás respuestas contestadas.

Finalmente, se considera el tiempo como un factor limitante en esta investigación, debido al corto periodo en el que se debe recolectar la información y concluir todo el proceso.

## **1.2. Delimitación del Problema**

La investigación fue realizada en el centro clínico Praxis Psicología Integral del Distrito Nacional durante el periodo septiembre-diciembre del 2021, dicho centro especializado en brindar asistencia y tratamiento psicológico, el cual se encuentra actualmente utilizando la psicoterapia virtual para asistir a sus usuarios o pacientes. El centro está conformado por profesionales o especialistas capacitados para brindar acompañamiento emocional a aquellas

personas que atraviesan diversas situaciones con el fin de lograr un buen desarrollo emocional e individual, proporcionándole a las personas herramientas que los ayuden a afrontar las dificultades de una manera sana.

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

A pesar de que el crecimiento notable de la psicoterapia online en República Dominicana fue debido a la crisis sanitaria por el COVID-19, es una modalidad que llegó para quedarse.

La tecnología y sus avances son beneficiosos en diferentes aspectos de la vida del ser humano, permite a las personas evolucionar en el ámbito laboral y académico, estar y sentirse más cerca de sus seres queridos, y además permite nuevas formas de que las personas se conecten consigo mismo y con la sociedad.

En el ámbito de intervención psicológica, la tecnología es capaz de unir al paciente y al terapeuta por medio de la web, aunque se encuentren en territorios diferentes, lo que significa que la separación no implica un desafío para llevar a cabo un proceso de psicoterapia.

A esta modalidad de intervención se le conoce como telepsicología.

La telepsicología ha sido parte de la psicoterapia por años en diversos países, sin embargo, en la República Dominicana esta modalidad de terapia no era ampliamente utilizada hasta la llegada del COVID-19, en donde los terapeutas se vieron obligados a realizar sus sesiones a distancia auxiliándose de la tecnología. El uso de plataformas virtuales ha sido de gran ayuda para que los pacientes puedan recibir el apoyo necesario a pesar de la crisis sanitaria.

Sin embargo, aún no se ha demostrado la eficacia de la psicoterapia desarrollada a través de plataformas virtuales, tampoco se conoce una guía estructurada que facilite y acredite el proceso psicoterapéutico virtualmente. Es por esto que esta investigación es de gran relevancia,

ya que tiene por objetivo aportar al campo científico resultados que ayuden a la creación de protocolos estandarizados, modelos terapéuticos, para satisfacer las exigencias de los usuarios y psicólogos, además de aportar a su factibilidad y sostenibilidad (Macías, 2018).

La realización de esta investigación expande y respalda la información de otros estudios relacionados en el país, aporta información de valor para los psicoterapeutas en su ejercicio profesional al utilizar la modalidad virtual en el proceso de psicoterapia.

Los resultados alcanzados por medio de este estudio permitirán a los psicoterapeutas y demás profesionales de la salud mental disponer de una guía de intervención, recomendaciones, enfoques y estrategias de consulta como guía o modelo para utilizar la psicoterapia virtual de forma que obtengan resultados efectivos. De igual forma los resultados obtenidos serán de beneficio para los pacientes o clientes que opten por recibir tratamiento psicológico de forma virtual, ya que tendrán un proceso psicoterapéutico exitoso.

Diversas investigaciones realizadas hasta la fecha han postulado los beneficios de la implementación de la psicoterapia virtual, la cual elimina la barrera geográfica, contribuye con la limitante económica y facilita la coordinación de horario entre terapeuta y paciente.

Las investigadoras de este trabajo han elegido el tema de investigación previamente detallado con la finalidad de contribuir con la estructuración de un modelo intervención de psicoterapia virtual estandarizado, basado en los resultados que se obtengan de la muestra elegida y en investigaciones previamente realizadas, ya que, consideran que son abundantes las ventajas que existen de la implementación de la psicoterapia virtual, pero se carece de un modelo que le permite a los psicólogos guiar la intervención y alcanzar el éxito deseado basado en las metas y propósitos terapéuticos planeado en cada caso.

#### **1.4. Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál es la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral en el Distrito Nacional periodo septiembre-diciembre del 2021?
2. ¿Cuáles son las plataformas virtuales más utilizadas en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021?
3. ¿Qué estrategias de intervención utilizan los psicoterapeutas en la psicoterapia mediante las plataformas virtuales en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021?
4. ¿Cuáles son los enfoques psicoterapéuticos más utilizados en la psicoterapia mediante las plataformas virtuales en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021?
5. ¿Cómo influye el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben psicoterapia online mediante uso de plataformas en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021?
6. ¿De qué manera se relaciona tener una guía de recomendación de enfoques y estrategias de intervención psicológicas para el desarrollo de psicoterapias mediante el uso de plataformas virtuales con la efectividad de la psicoterapia online periodo septiembre-diciembre del 2021?

## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1. Objetivo General**

Detallar la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral en el Distrito Nacional, periodo septiembre-diciembre del 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Identificar las plataformas virtuales más utilizadas en la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021.

Señalar las estrategias de intervención psicoterapéutica más efectivas utilizadas en la psicoterapia mediante las plataformas virtuales en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021.

Reconocer los enfoques psicoterapéuticos utilizados en la psicoterapia mediante las plataformas virtuales en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021.

Registrar las variables que muestran el nivel de satisfacción en pacientes que reciben psicoterapia online mediante uso de plataformas virtuales en el centro clínico Praxis Psicología Integral periodo septiembre-diciembre del 2021.

Diseñar una guía de recomendación de enfoques y estrategias de intervención psicológicas efectivas para el desarrollo de psicoterapias mediante el uso de plataformas virtuales periodo septiembre-diciembre del 2021.

# **Capítulo II**

## **Marco Teórico**

A continuación, se desarrolla el marco teórico, donde se presentan los antecedentes tanto a nivel internacional como nacional de los estudios previamente realizados sobre el tema, además contiene las bases teóricas y los conceptos claves que permitirán al lector tener una idea clara sobre este tema.

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

### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Interactuar a distancia con profesionales de la salud mental, es decir, psicólogos y psiquiatras no es nada nuevo. Desde hace un siglo Freud y otros terapeutas utilizaban cartas para mantener el contacto con sus pacientes. Sin embargo, con la llegada del internet en los años precedentes, las posibilidades para la psicoterapia han evolucionado, iniciando con grupos de autoayuda y apoyo online en la década de 1980, luego se creó la cibercharla o chat online y el correo o mensaje instantáneo llegando a la cámara web, permitiendo conversar y relacionarse cara a cara en tiempo real. Conforme avanzaba la tecnología también la terapia online (Arafat, 2019).

Como asistencia inicial de salud mental en línea se creó un proyecto en 1986 llamando “Pregúntale al Tío Ezra”, originalmente fue creado para que los estudiantes en la universidad hicieran preguntas. Poco tiempo después en 1990 distintas ayudas públicas de salud mental dieron comienzo al proceso para estar aptos a brindar ayuda psicológica online. Se considera a David Sommers pionero de la terapia online, debido a que fue la persona que dio inicio al proceso de brindar terapia particular por medio del internet en la década de 1990.

Además, según (Arafat, 2019) el departamento de Asuntos de los Veteranos de los Estados Unidos ha brindado ayuda psicológica por medio de videoconferencia por un período de aproximadamente 20 años.

Para el año 2000, existían aproximadamente 200 sitios web que brindaban tratamiento online y ayuda psicológica. Los pacientes tenían a su disposición psicoterapeutas, asesores y orientación psicológica. Dentro de los servicios que incluía estaban respuesta a una suma limitada de cuestionamientos o dudas de manera gratuita, respuesta a preguntas sobre un tópico particular por un costo y mensajería particular para una junta virtual de una hora por un costo (Arafat, 2019).

Una investigación titulada: El uso de la tecnología y la persona del terapeuta en psicoterapia (Duraó M. A., 2017). Donde se indica que los tratamientos terapéuticos a través de videollamadas se están convirtiendo rápidamente en un método de acceso usual en psicoterapia.

Dicha investigación buscaba estudiar la impresión de la tecnología actual, focalizadas en video llamadas, durante el desarrollo de una sesión psicoterapéutica a partir del punto de vista o criterio de los terapeutas. Utilizó 249 participantes masculinos y femeninos, para la recopilación de datos. Administró un cuestionario que contiene datos sociodemográficos, preguntas relacionadas a la experiencia y practica del profesional y el uso o desuso de la tecnología.

El desenlace de este estudio muestra que el 84% de los psicoterapeutas eran usuarios que utilizan la tecnología en su cotidianidad, es decir, 235 de los 249 terapeutas encuestados usaban tecnología con sus pacientes dentro del encuadre psicoterapéutico (mensaje de texto, WhatsApp, mails, Skype, etc.). Solo el 3% de la muestra no usaba ninguna de estas herramientas tecnológicas en el desarrollo de sus tratamientos.



En cuanto a las desventajas en comparación con la psicoterapia presencial, la investigación arroja que el 19% de la población señala la comunicación como una desventaja, el 7% expresa que una de las grandes desventajas son las dificultades tecnológicas (Duraó, 2017).

Se realizó también una investigación con el propósito de poner a prueba la efectividad de un tratamiento cognitivo-conductual para brindar servicios de salud mental, en la modalidad vía internet.

Fue realizada con un grupo de participantes con sintomatología de depresión leve y moderada hombres y mujeres, un total de 8 participantes. Se aplicó un cuestionario de satisfacción respecto al servicio recibido, este cuestionario fue desarrollado para población que recibe tratamiento vía internet.

De acuerdo con los resultados la modalidad de tratamiento vía internet no presentó ningún impedimento y facilitó el acercamiento de un servicio clínico de calidad. Los logros obtenidos en esta investigación afirman la efectividad de la psicoterapia vía internet y la viabilidad de su incorporación (Flores Plata , Cárdenas López, Durán Baca, & de la Rosa Gomez , 2014).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

A pesar de que la psicoterapia virtual ha sido utilizada por años, en República Dominicana, no se ha desarrollado como en otras partes del mundo. Sin embargo, la llegada de la pandemia por COVID-19 y debido a las normas implementadas de distanciamiento social para evitar el esparcimiento de la enfermedad, popularizó en el ámbito terapéutico esta modalidad.

Una investigación titulada: Abordaje del Desarrollo de la Motricidad en Niños de 4-5 años en la Modalidad Virtual. La intención del estudio era comprender la forma cómo fueron

integradas actividades del avance motor en las planificaciones a lo largo de la modalidad virtual desarrollada en tiempos de pandemia.

Para desarrollar este estudio se seleccionó una muestra de trece (13) maestros aleatoriamente, de instituciones formativas particulares de Nivel Inicial, de los cuales el 100% de los participantes eran del sexo femenino. Para la recogida de la información pertinente, se empleó como instrumento una encuesta de 19 preguntas, creada por las investigadoras.

Las conclusiones de este estudio muestran que se pudieron identificar distintos retos en las áreas de motricidad fina y gruesa, como la dificultad en la virtualidad de una manera generalizada, limitaciones de recursos y espacio e inseguridad por parte de las docentes sobre el cumplimiento de las actividades planificadas para realizar en casa fuera del momento de la clase. Las dificultades presentadas predominaron en el desarrollo motor grueso, por lo que se infirió que el entendimiento de labores relacionadas a la evolución de la motricidad fina es más prominente, manejable o conveniente en los maestros de niños de estas edades para desarrollarse mediante la modalidad virtual (Roldán & Valdez, 2021).

Se realizó una también investigación (Alvarado Camilo & Saint-Hilaire Jong, 2020) para conocer la efectividad percibida por los usuarios que asisten a psicoterapia virtual, donde según los resultados arrojados el 73% de los usuarios encuestados inició el proceso psicoterapéutico de forma presencial y el 27% inició sus consultas en la modalidad virtual, indicando que la mayoría inició este proceso debido a las medidas tomadas por la pandemia COVID-19. El 78.3% utiliza la videollamada como herramienta tecnológica para la psicoterapia virtual, el 36.6% indica que la efectividad de la psicoterapia virtual es excelente, el 40.6% manifiesta que es buena. Se concluye que los usuarios encuestados expresan que la psicoterapia virtual es altamente efectiva durante el distanciamiento social.

Moya (2021) realizó una investigación titulada “Efectividad de los grupos psicoterapéuticos en modalidad virtual durante la pandemia del COVID-19”, la muestra de esta investigación estuvo conformada por 35 participantes tanto hombres como mujeres residentes en Santo Domingo e Higüey, República Dominicana. Como instrumento se utilizó un cuestionario llamado “Cuestionario de Grupo”, con este cuestionario la autora buscaba analizar la efectividad del tratamiento psicoterapéutico en grupos terapéuticos en modalidad virtual.

Las conclusiones obtenidas por medio de este estudio muestran que en cuanto a la relación terapéutica y trabajo positivo los niveles son normales, además se presenta un valor que representa la relación eficiente y armoniosa que los participantes entienden que tuvieron con los terapeutas líderes de los grupos terapéuticos.

Los resultados en cuanto a la relación positiva-empatía y vínculos de los miembros indican que existe cierto vínculo positivo, pero no igual al de los terapeutas, se muestra un bajo sentido de metas de trabajo en equipo, además se evidencia una relación de poca cercanía entre los miembros y, por ende, poca empatía. Por otro lado, el nivel de conflicto expresado fue bajo, indicando armonía dentro del grupo, lo cual da lugar al desarrollo de un trabajo terapéutico eficiente (Moya, 2021).

Moya (2021) concluye que debido a que la alianza terapéutica y la cohesión de grupo son elementos predictores de resultados exitosos, por ende, es exitosa la efectividad del proceso terapéutico. Además, los resultados indican que los participantes obtuvieron un proceso terapéutico grupal efectivo y satisfactorio.

## **2.2. Plataformas Virtuales**

El término plataforma digital o virtual se refiere a los campos en internet capaces de permitir la realización de distintos programas en el mismo sitio para suplir las diferentes exigencias (Giraldo, 2019).

### **2.2.1. Historia de las plataformas virtuales (origen, evolución y utilidad)**

Lo que hoy llamamos plataformas digitales o virtuales tuvo sus inicios en los años 90, durante esta primera etapa se obtuvo acceso y creación de contenidos digitales por parte de los mismos ciudadanos. Su rápida expansión fue debido a la pronta adopción social por parte del público, en especial el público joven.

Con el paso del tiempo las plataformas digitales o virtuales se han transformado en una de las vías más frecuentes, a la que las personas recurren para obtener acceso a bienes y servicios (Ferrer 2018).

De acuerdo con (Ferrer, 2018) en la primera etapa de adopción de las plataformas digitales se encuentran la rápida expansión de empresas como eBay o Amazon, las cuales hicieron posible la consolidación del comercio electrónico. De igual manera se encuentran aquellas plataformas vinculadas a la creación de contenido y programación creadas por los mismos usuarios, se pueden mencionar Wikipedia, Blogger, el sistema Linux, YouTube, entre otros.

Hoy en día dichas plataformas de rápida adopción por los usuarios han revolucionado la forma en la que se consume y se genera contenido e información. Gracias a estas primeras plataformas digitales se han invadido otros ámbitos tanto económicos y sociales, haciendo posible lo que hoy se conoce como plataformización.

Gracias a las plataformas digitales las personas son capaces de acceder a contenidos, bienes y servicios a través de la conectividad de la telefonía, interactuando con otros usuarios para satisfacer las diferentes demandas y necesidades de forma inmediata y con mejores ofertas económicas.

### **2.2.2. Tipos de plataformas virtuales**

Existen diversos prototipos de plataformas virtuales, dependiendo de la necesidad o se puede desarrollar o producir un prototipo diferente. Algunos de los primordiales tipos que se encuentran son (Giraldo, 2019):

#### ➤ Plataformas sociales

También conocidas como redes sociales, se refiere a las plataformas capaces de conservar distintos datos vinculados con las interacciones sociales. Debido a estas plataformas las personas pueden conectar e interactuar con conocidos y seres queridos mediante la web.

Actualmente este tipo de plataformas está siendo muy utilizada por gran parte de la sociedad. Algunas de las más frecuentes que se pueden encontrar son Facebook, LinkedIn, Instagram y Twitter.

#### ➤ Plataformas educativas

El propósito de estas plataformas es enfocarse en la educación a distancia y tratar de brindar las mismas experiencias y aprendizaje que en un espacio físico. Estas también sirven para complementar e incluso sustituir la enseñanza habitual.

Por ejemplo, Blackboard, e-College y Moodle.

➤ Plataforma de comercio electrónico

Este tipo de plataformas está diseñado para adquirir y negociar a través de las ventas artículos, mercancías, ayuda y asistencia mediante el internet sin salir de casa, es decir, se pueden denominar tiendas virtuales. También se pueden denominar plataformas de e-commerce.

Algunas de las más conocidas son WooCommerce, Magento y Shopify.

➤ Plataformas especializadas

Estas plataformas son elaboradas para suplir las exigencias de un grupo de personas específicas. Siempre que existan necesidades se podrá crear una plataforma para poder satisfacer dichas necesidades.

Un ejemplo de este grupo serían aquellos programas online desarrollados para ser de guía o soporte en las labores de marketing digital.

### **2.2.3. Plataformas virtuales en psicoterapia**

Dependiendo del tipo de intervención psicológica, se hace uso de distintas plataformas virtuales (Barak, Britt & Judith 2009):

- Intervenciones estructuradas en web, se hace uso de plataformas virtuales educativas, es decir, programas debidamente estructurados en una plataforma web.
- Asesoramientos e intervención tele psicológica, es decir, apoyo y guía psicológica con un experto en el área y un paciente a distancia, se utilizan plataformas virtuales tanto sociales como plataformas especializadas mediante email, mensajería instantánea o chat, videoconferencia, etc.

- Software terapéutico, se refiere a aquellas intervenciones a través de tecnología artificial asistidas por programas especializados que utilizan robots terapéuticos, sistema de diagnóstico, entornos virtuales, entre otros.
- Otras actividades online, se utilizan plataformas virtuales mayormente social como blogs, redes o grupos de apoyo, podcast, entre otras herramientas.

De acuerdo con la profesora y terapeuta (Sánchez, 2020) de la universidad UNIR durante el tiempo de confinamiento debido al COVID-19 se activó y popularizó el uso de herramientas virtuales en la intervención psicológica, la más utilizada ha sido las videoseSIONES, las videollamadas pertenecen tanto al grupo de plataformas sociales como a las plataformas especializadas. Algunas aplicaciones utilizadas para llevar a cabo las videollamas en terapia son Skype, Google Meet, Zoom e incluso las redes sociales como WhatsApp y Facebook.

### **2.3. Psicoterapia**

Wolberg la define como un tratamiento que se da mediante medios psicológicos, en esta se intervienen las dificultades o situaciones emocionales, donde 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 fomentar el desarrollo y fortalecimiento eficaz de la persona. (Wolberg, 1977).

Lambert, Garfield y Bergin (2004), en la última edición del Bergin & Garfield Handbook of Psychotherapy, expresan que la Psicoterapia es un proceso entre individuos involucrados que comparten un procedimiento y que requieren de ayuda para progresar en su funcionamiento como personas, en conjunto con un profesional experto en el área capaz de brindar dicha ayuda.

La psicoterapia también se define como un procedimiento de cooperación que se apoya en la conexión entre una persona y el psicólogo, que tiene por finalidad proporcionar un entorno de soporte y guía que le permita al usuario conversar sinceramente con una persona objetiva, neutral e imparcial para conseguir instaurar hábitos más sanos y efectivos (APA, 2012).

### **2.3.1. 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 concentra principalmente en el desarrollo de los pensamientos y la forma en que afectan la manera en que el usuario elabora sus experiencias, desencadenando emociones negativas y por tanto problemas de conducta. (Benito, 2009).

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

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



Rogers sugiere que las personas son capaces de desarrollar el autoconocimiento y el cambio positivo, también plantea que el comportamiento del terapeuta necesita apoyarlo para 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 enfoque es concentra en que sus propósitos en terapia logren modificar patrones de correlación entre los individuos (Feixas & Miro, 1993).

### **2.3.2. Enfoques psicoterapéuticos más utilizado en psicoterapia virtual**

En relación a la elección del enfoque psicoterapéutico por parte del psicólogo (Labrador, Vallejo, Echeburúa, Bados & Fernández, 2002) expresa que todavía no se han sometido a pruebas e investigaciones todos los tratamientos psicológicos. Sin embargo, el enfoque más certificado, debido a las múltiples investigaciones realizadas es el enfoque cognitivo-conductual, el cual ha demostrado ser efectivo en ciertas situaciones del paciente, además se considera el enfoque psicoterapéutico que mejor se ajusta las técnicas utilizadas en la psicoterapia virtual.

En cuanto a otros enfoques psicoterapéuticos, como las terapias psicoanalíticas, psicodinámicas, existenciales, estas aun no cuentan con las suficientes investigaciones de lugar que permitan acreditar su efectividad en un proceso de psicoterapia virtual (Moreno & Porras, 2020).

### **2.3.3. Objetivos de la Psicoterapia**

Eric Berne, fundador 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 el aquí y el ahora de la imaginación interna de 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).

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

Para adecuar la terapia a la personalidad y necesidades del paciente, es necesario que se proceda a utilizar un método o estrategia que se una tanto a la rigurosidad y como la adaptabilidad; todas tienen una estructura básica que contempla una serie de fases: (Rodríguez R., 2017):

1. Evaluación: Su duración es de dos sesiones aproximadamente, su objetivo es lograr recolectar los datos precisos que describan la razón 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.

## 2.4. Estrategias De Intervención Según Modelos Psicoterapéuticos

### 2.4.1. Modelo Conductual

De acuerdo con Castillo, Ledo & Ramos (2012), los especialistas conductuales, hacen uso de toda una cadena de fundamentos de aprendizaje y de otras técnicas más formales y ordenadas para llevar a cabo la intervención terapéutica:

- **Principio del reforzamiento positivo:** expone que el refuerzo ejecutado eventualmente a una conducta específica, incrementa la posibilidad de que ocurra el mismo.
- **Principio del reforzamiento negativo:** postula que, cuando se elimina un incentivo, incrementa la posibilidad de que suceda o aparezca un comportamiento que estaba cohibido.
- **Moldeamiento:** Se basa en aplicar, de forma precisa y organizada, el fundamento de compensar positivamente. Es decir, se inicia incentivando los comportamientos que mantienen cierto vínculo con el comportamiento anhelado, hasta llegar solo a reforzar la apariencia del comportamiento en cuestión.
- **Modelamiento:** Guarda relación con el fundamento del aprendizaje vicario establecido por Bandura (imitación). El individuo se expone a cierto modelo que ejecuta la conducta que se anhela que adquiera. La intervención de la persona que se desea que aprenda puede ser como espectador o como integrante activo.
- **Economía de fichas:** Se emplean los fundamentos del reforzamiento positivo y del moldeamiento. En esta estrategia, el individuo adquiere estímulos que refuerzan como fichas, puntos estampillas, etc., que más adelante es posible cambiar por otros reforzadores, estímulos o acciones que se desean.

- **Control de estímulos:** Ocurre en los casos que continuamente que se muestra determinado estímulo, como consecuencia se genera determinado comportamiento. Cuando esta situación ocurre, se dice que el comportamiento está bajo el control de ese estímulo determinado.
- **Técnicas aversivas:** Son estímulos de índole negativo que se aplican ante la aparición de comportamientos específicos. Son diferentes del castigo ya que el sujeto tiene la posibilidad de evadir aquella situación aversiva si ejecuta comportamientos específicos, situación que no ocurre con el castigo.
- **Autocontrol:** Es una habilidad a través de la cual el individuo se auto aplica sus reforzadores y castigos para controlar sus conductas o acciones.
- **Desensibilización sistemática:** Método desarrollado por J. Wolpe para tratar las fobias, temores y ansiedades. Se basa en la aproximación o exposición sucesiva del individuo a situaciones similares a las que le producen fobia, temor o ansiedad, haciendo uso de técnicas de relajación que permitan disminuir las reacciones generadas ante la exposición.

#### 2.4.2. Modelo Cognitivo

De acuerdo con Camacho (2003), la Psicoterapia Cognitiva es un enfoque o modelo psicoterapéutico que, a lo largo de los años, ha desarrollado una amplia gama de recursos propios, pero que, a su vez, utiliza otros que recomiendan o fueron creadas por otras escuelas. Lazarus (1971), citado por Camacho (2003), definió esta realidad como “*eclecticismo técnico con consistencia teórica*”, que se trata de elegir el mejor instrumento técnico independientemente de su base teórico y darle uso dentro de un proceso terapéutico, sin importar el modelo que se use de base para la intervención.

Dentro de las técnicas más utilizadas en la Terapia Cognitiva se destacan:

➤ **Técnicas de relajación**

La técnica de relajación es un abordaje psicoterapéutico que pertenece a la terapia cognitivo conductual, el cual se basa en un plan de entrenamiento progresivo organizado y bifásico, en una manera de relajación direccionada al afrontamiento eficaz de circunstancias que puedan ser estresantes o que generen miedo a la persona (Etchebarne, 2016).

➤ **Técnicas de respiración**

La técnica de respiración se utiliza como parte de la terapia cognitivo conductual (TCC) para control de la ansiedad, la cual puede ser agregada en el entrenamiento de relajación (murciasalud, 2015).

➤ **Asignación de tareas**

La técnica de asignación de tareas consiste en definir el problema o el pensamiento automático irracional del paciente, para formular un proyecto, es decir, asignar al paciente una serie de tareas o bien actividades estructuradas de más simples a más complejas, luego se estimula al paciente a que evalúe sus logros de forma practica (Masterpsicoterapia, n.d.).

➤ **Desensibilización sistemática**

La desensibilización sistemática es una técnica direccionada a tratar de mejorar o reducir las respuestas de ansiedad, además de aquellas conductas de evasión ante determinados estímulos estresantes o que generen miedo a la persona. Consiste en pedir al paciente imaginar o exponerlo a estímulos fóbicos o de miedo con el fin de que disminuya la respuesta de ansiedad (Monserrat, n.d.).

➤ **Autoobservación o monitoreo**

La técnica de autoobservación consiste en observar o atender la emisión de la propia conducta y registrar esa emisión, se realiza con el fin de entrenar al paciente o el sujeto a reconocer la llegada de la respuesta problema y así pueda realizar cambios a dichos comportamientos registrados (Psicología Online , n.d.).

➤ **Role Playing**

El Role Playing es una herramienta utilizada especialmente dentro de las terapias cognitivo conductuales, que consiste en general una situación (imaginaria o real) con el fin de permitir que el paciente logre encontrar a partir de las distintas experiencias que se les presenten la solución a sus problemas (Psicólogos Córdoba, n.d.).

➤ **Ensayos conductuales**

Los ensayos conductuales consisten en ejecutar intensamente aquella conducta que es objeto de intervención para evaluarla y por consiguiente reforzarlas o no. Esta tecnica busca que el sujeto ensaye las conductas realizadas por el terapeuta (Revista Electrónica de Portales Medicos.com, 2013).

➤ **Entrenamiento en habilidades sociales**

El entrenamiento en habilidades sociales es una técnica cognitivo conductual que busca mejorar la calidad de las relaciones interpersonales de las personas tanto de comunicación como relacionales (Psicología UNED, n.d.).

➤ **Registro de pensamientos automáticos**

La técnica de registro de pensamientos automáticos es una herramienta en terapia conductual que permite la evaluación y tratamiento de los pensamientos automáticos irracionales o disfuncionales (Tapia, 2013).

➤ **Identificación de distorsiones cognitivas**

Las distorsiones cognitivas son formas erróneas o irracionales de gestionar la información, por lo que, la identificación de las distorsiones cognitivas es una técnica que busca que los sujetos sean capaces de distinguir o reconocer dichos pensamientos irracionales que generan consecuencias negativas.

➤ **Búsqueda de soluciones alternativas**

Consiste en primero reconocer el problema que se tiene, luego definir el problema, es decir, recolectar datos relevantes del problema, para luego generar alternativas, que el sujeto o paciente proponga ideas que generen soluciones.

➤ **Trabajo con imaginiería**

La imaginiería consiste en plantearle al paciente una situación imaginaria con el fin de lograr que el mismo logre la seguridad suficiente en sí mismo para afrontar con éxito una situación parecida en su vivencia diaria (Rodriguez & Galan, 2007).

➤ **Juegos**

La técnica de juegos en terapia conductual consiste en el uso o empleo de juegos como títeres, animales de peluche, libros y otros juguetes que permitan modelar estrategias cognitivas. Se utilizan, además, para expresar soluciones de problemas especialmente en casos con niños, por ejemplo, un títere puede expresar de forma verbal habilidades de solución de problemas (Knell, n.d.).



### 2.4.3. Modelo Existencialista-Humanista

Pérez & Atehortua (2016), exponen que el enfoque humanista busca que el individuo sea capaz de manejarse a sí mismo y a su ambiente ante cualquier situación. Los terapeutas de esta corriente comúnmente hacen uso de las siguientes técnicas o estrategias de intervención:

- **Relación dialogal:** Empatía para enfrentar la problemática.
- **Método fenomenológico:** Experiencia del usuario de forma personal del problema.
- **Teoría paradójica del cambio:** Mecanismo de defensa de la negación, donde esta permitido que el paciente se dé cuenta de la realidad y se dé el cambio.
- **Autorregulación orgánica:** Se trata de poseer un balance que incesantemente es agitado por las necesidades.
- **Ajuste creativo:** Aparición de la conexión entre el sujeto y el ambiente en el que el cual la persona genera condiciones de mejoramiento para su bienestar.
- **Experimentos gestálticos:** Son estrategias como la silla vacía, para influir circunstancias inconclusas.
- **Expresión de lo simbólico, intuitivo y no consciente:** Puede implicar habilidades de expresión artística, literarias, técnicas narrativas y técnicas corporales, técnicas de relajación y de entrenamiento asertivo.

### 2.4.4. Modelo Sistémico (Interaccional o Comunicacional)

Feixas et. al (2016), exponen que los instrumentos más utilizados por los terapeutas sistémicos se relacionan con la modificación de la estructura familiar, el cambio de límites y jerarquías, conocer y reformular las particularidades de las tríadas, etc. Previamente, es

significativo que el terapeuta gane cierta confianza dentro de la familia, conozca sus canales de comunicación y sus estructuras. Una vez ocurrido, puede utilizar las técnicas de reestructuración:

- **Redefinición positiva del síntoma:** Intenta proporcionar una lección relacional distinta de los sucesos, que coloca en perspectiva la organización del sistema. Se refiere a enfrentar las descripciones otorgadas en la familia, entre las que se implican el rol del paciente identificado, cuestionando su perspectiva de la realidad.
- **Prescripción de tareas:** Consiste en que diversos integrantes de la familia realicen acciones conjuntamente. En ocasiones estas labores se sitúan al servicio de la promoción de alianzas alternativas a las existentes, en lo que se denomina reestructuración de límites.
- **Dramatización en la sesión:** El terapeuta solicita que algún integrante de la familia ejecute alguna acción, en el aquí y ahora de la terapia, que tiene el propósito de alterar alguna función o estructura.
- **Desequilibración:** Consiste en que el terapeuta cree una alianza fuerte con un subsistema de la familia (a menudo el niño, o el más débil de los miembros de la pareja) para propiciar una reestructuración de límites.

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

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), constituyen un conjunto de herramientas utilizadas para la transformación de la información, enfocadas principalmente para el uso de computadoras y softwares, que posibilitan que los usuarios accedan, creen, transmitan, almacenen, recuperen y modifiquen dicha información. (Sánchez Duarte, 2008).

**Tabla 1: Clasificación de TICS**

<b>Redes</b>	<b>Telefonía fija, banda ancha, telefonía móvil, redes de televisión.</b>
<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.

### **2.5.1. Etiología del Uso de TICs en el Ámbito Psicoterapéutico**

El desarrollo de las comunicaciones virtuales abarca desde la creación de los mensajes de texto e emails, hasta la mensajería instantánea que ahora permite sostener conversaciones fluidas, e incluso llamadas por videoconferencia. Cada una de estas herramientas han aumentado la fluidez de la comunicación y, de la mano con el rápido desarrollo tecnológico, han hecho posible el drástico aumento de 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 brindar el servicio de salud a distancia. Esto se llevó a cabo durante tres décadas, a través de la utilización de señales de radio. Posteriormente, se comenzaron a utilizar herramientas tecnológicas para el tratamiento psiquiátrico. (Smith & Allison, 1998).

## **2.6. 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).

En la comunicación entre profesionales y pacientes, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) 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.

Las TICs tiene por objetivo ser un medio de contribución tanto para la mejoría de la condición de vida de los individuos, como para el bienestar integral de las mismas, con la finalidad de lograr disminuir los desequilibrios y desigualdades existentes con respecto al acceso de los servicios de salud.

## **2.7. 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 necesario materializar una evaluación sobre si las situaciones del paciente posibilitan que haya un proceso psicoterapéutico efectivo. Por esto, se debe examinar profundamente la situación o problemática 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.

Juan Moisés de la Serna, psicólogo y neurocientífico, expone 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).

### **2.7.1. 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 creado por un dispositivo electrónico.
- Efecto de desinhibición o efecto pantalla. Se expresa como un factor que permite 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.

### **2.7.2. Tipos de Psicoterapia Online**

Castejón menciona que las terapias en modalidad virtual se pueden clasificar en dos grandes grupos, basados en la simultaneidad de la comunicación entre el psicólogo y el paciente, es decir, si se lleva a cabo 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.

### **2.7.3. 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.

### **2.7.4. 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 individuos que presenten dificultad para salir de su hogar debido a trastornos mentales o afecciones físicas, puede ser un instrumento útil, que les permita 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 del procedimiento a seguir para realizar una videoconferencia adecuada.
- Las dificultades técnicas pueden interrumpir la sesión y generar desmotivación, estas pueden ser: calidad deficiente de audio o video, insuficiente conexión a Internet.
- En caso de emplear dispositivos electrónicos no propios, la confidencialidad puede verse afectada.

## **2.8. Teorías de la Psicoterapia Online**

La facilidad y la rapidez para comunicarnos son las transformaciones más representativas instauradas por el internet. El hecho de poder enviar y recibir información a través de un mensaje se disminuyó a una duración tan imperceptible, que dos o más sujetos tienen la posibilidad de interactuar a través de mensajes como si se estuviesen en el mismo lugar. En la Psicología Clínica ha servido para modificar los encuentros de manera virtual y a distancia, simulando el aquí y ahora. (Carlino, 2010).



Carlino (2010) 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 hace referencia a la aproximación comunicativa, 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).

## **2.9. Satisfacción**

Hernández (2011) conceptualiza la satisfacción como una situación psíquica del sujeto que manifiesta sus respuestas mentales, físicas y emocionales ante la demanda que genera cumplir de una exigencia o anhelo de información. Este estado mental se encasilla como un “*constructo*” y un juicio de evaluación ya que, para medirlo, es necesario comparar los propósitos y expectativas contra los resultados obtenidos.

### **2.9.1. Satisfacción en pacientes clínicos**

Mira et al. (1992), citan a diversos autores, los cuales consideran los más influyentes, para definir la satisfacción del paciente. Existen postulados de investigadores que identifican satisfacción del usuario con cantidad y calidad de datos que reciben, y basan en la comunicación con el usuario el criterio de satisfacción o insatisfacción (Ley y Spelman, 1967). Otros, como Hulka et al (1970), Hulka et al. (1975), definen la satisfacción del paciente como la composición de la suma de la satisfacción con la competencia profesional del médico, de su cualidad personal y de los costos e inconvenientes de los cuidados prescritos.

Desde una perspectiva exclusivamente estadística Ware et al. (1978) definen diez factores de primer orden que constituyen la satisfacción del paciente: accesibilidad/conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultados de los cuidados; humanización; prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional; y ambiente favorecedor de los cuidados.

Por último, Wolf et al. (1978) consideran tres dimensiones necesarias para poder hablar de la satisfacción del usuario: (1) cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico); (2) afectiva (interés y comprensión que demuestra); y (3) comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del profesional).

### **2.10. Marco Conceptual**

Tras haber detallado previamente el tema a estudiar en la presente investigación: Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia. Se presenta una breve definición de estos:

➤ **Efectividad**

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

➤ **Satisfacción**

La satisfacción se considera una situación o circunstancia psíquica, es decir, que las personas emiten una valorización o percepción de algo (Veenhoven, 1994).

De acuerdo con Veenhoven (1994) satisfacción también se refiere al nivel en que un sujeto valora los atributos o características de una cosa positivamente (cuando es de su agrado).

➤ **Tecnología / TIC**

Se refiere a instrumentos tecnológicos capaces de guardar y comunicar información a través de diversos sistemas de datos. Tales aplicaciones constituyen recursos tecnológicos, comunicaciones y redes, facilitan el contacto y contribución interpersonal y omnidireccional. Estas herramientas permiten que se desarrolle un papel sustancial en la creación, intercambio, expansión, gestión y paso al entendimiento (Cobo Romaní, 2009).

➤ **Plataforma Virtual**

El término plataforma digital o virtual se refiere a los campos en internet capaces de permitir la realización de distintos programas en el mismo sitio para suplir las diferentes exigencias (Giraldo, 2019).

➤ **Psicoterapia**

Según (Onofrio, 2017) la psicoterapia es un procedimiento participativo entre dos personas o grupo que toman el papel de cliente o paciente y terapeuta. Se ejerce mediante la mente o psiquis y tiene como intención u objetivo de reducir síntomas, abordar trastornos y condiciones mentales

o físicas. La psicoterapia permite además afrontar dificultades básicas y se establece como objetivo o propósito el crecimiento emocional en pacientes no enfermos.

➤ **Psicoterapia online**

La psicoterapia online es una disciplina que se encarga de promocionar servicios psicológicos, es decir atención psicológica a través del uso de las tecnologías de la información (Soto- Pérez, Franco-Matín , & Monardes Seemann, 2016).

Según (Rochlen, Zack, & Speyer, 2004) se puede definir también como algún tipo de relación o intercambio profesional, de carácter terapéutico, que utiliza el internet para su desarrollo en salud mental.

➤ **Estrategias psicológicas**

Las estrategias psicológicas se refieren a los procedimientos y herramientas que utilizan los psicólogos dentro del proceso terapéutico para accionar frente a determinadas situaciones que presenta el paciente, con el fin de mejorar o solucionar el problema.

En conclusión, en este capítulo se establece teóricamente el contenido sobre el tema que posibilita la solución del problema de investigación y la realización del objetivo general.

Además, todo lo plasmado en este capítulo sirve de ayuda para concretar y organizar lo comprendido en la descripción del problema, de esta manera se pueden manejar y convertir en acciones precisas.

# **Capítulo III**

## **Marco Metodológico**

En este capítulo se muestran los aspectos metodológicos de la presente investigación. Se presentan la perspectiva metodológica utilizada, el diseño de investigación y el tipo de investigación. Además, se exponen la unidad de análisis, las fuentes primarias y secundarias adoptadas, el método de investigación, los instrumentos utilizados y las diferentes fases desarrolladas para llevar a cabo la investigación.

### **3.1. Perspectiva Metodológica**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, por lo que plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno o situación a investigar.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) definen este enfoque como un compuesto de procedimientos secuenciales y probatorios que emplea la recopilación de datos para someter a prueba suposiciones con apoyo en la medición numérica y el estudio estadístico, con el fin instaurar normas de conducta y comprobar teorías.

Galeano también refiere que las investigaciones de índole cuantitativa, procuran describir una verdad social vista desde un punto de vista externo y objetivo. Su objetivo, es encontrar la precisión de mediciones o indicadores sociales con el propósito de extender sus conclusiones a poblaciones o situaciones amplias (Galeano, 2004).

### **3.2. Diseño de Investigación**

El diseño utilizado para llevar a cabo este estudio es el no experimental, debido a que se observa el fenómeno de la misma forma en que sucede en su entorno original, es decir, se observa la situación ya existente para luego ser analizada.

El corte es de tipo transversal, por lo que, la investigación se enfoca en una situación específica y dentro de un marco temporal determinado, es decir un momento particular.

### **3.3. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva de corte exploratoria, ya que se desarrolla sobre una cuestión u objeto ligeramente estudiado. Dado que carece de información suficiente y de conocimientos previos, garantiza la obtención de nuevos datos y elementos que conduzcan a la formulación de una hipótesis más precisa y sirva como soporte y guía para la posterior realización de investigaciones (Morales, 2012).

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

Para la realización de esta investigación, la unidad de análisis empleada es una población que actualmente asiste a psicoterapia en modalidad virtual y una población de psicoterapeutas que actualmente imparten psicoterapia en modalidad virtual, ambas poblaciones específicamente localizadas en el Centro Clínico “Praxis Psicología Integral”, ubicado en el Distrito Nacional, República Dominicana.

El estudio se llevó a cabo en el periodo septiembre-diciembre del año 2021 con los usuarios que reciben psicoterapia en modalidad virtual y los psicoterapeutas que imparten psicoterapia en modalidad virtual en el centro clínico antes mencionado.

#### **3.4.2. Población y Muestra**

De acuerdo con los datos proporcionados por el Centro Praxis Psicología Integral, el tamaño de la población es de 35 terapeutas, en cuanto a los pacientes no se cuenta con estadística que indique la cantidad exacta que se tienen actualmente, debido a que diariamente reciben pacientes nuevos, por lo tanto, es muy variable el número de pacientes que manejan. El tamaño de la muestra es de 20 terapeutas y 20 pacientes, es decir, 40 encuestados en total.

### **3.4.3. Tipo de Muestreo**

La muestra fue seleccionada mediante el método de muestreo no probabilístico y el tipo de muestreo es intencional o por conveniencia, es decir, se eligieron a los usuarios que conviene investigar para la muestra, que cumplen con las cualidades de interés de las investigadoras, de fácil acceso y dispuestas a participar voluntariamente en el estudio.

### **3.5. Criterios de Inclusión**

Entre los parámetros de inclusión para elegir la muestra, se encuentran los siguientes requerimientos:

- Recibir psicoterapia en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.
- Emplear la modalidad virtual en el proceso de psicoterapia que recibe.
- Ser mayor de 18 años.
- Psicoterapeutas que ofrezcan psicoterapia virtual en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.

Entre los parámetros de exclusión, se encuentran los siguientes:

- Pacientes que no reciban psicoterapia en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.
- Usuarios inactivos, que actualmente no estén recibiendo psicoterapia.
- Usuarios que solo reciban psicoterapia presencial.
- Usuarios menores de 18 años.
- Psicoterapeutas que no ofrezcan psicoterapia virtual en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.



### **3.6. Fuentes Primarias y Secundarias**

#### **3.6.1. Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias de esta investigación son los pacientes y terapeutas del centro clínico Praxis Psicología Integral, quienes son personas que están envueltas directamente en sucesos relacionados al tema que se está investigando. Se les suministró una encuesta, que a través de la misma se obtuvo información auténtica que no ha sido manipulada por terceros sobre la realidad del problema estudiado.

#### **3.6.2. Fuentes Secundarias**

➤ Páginas web

Documentos electrónicos que contienen datos e información relacionada a un tema en específico. Dichos documentos son recopilados en un sistema conectado a la red mundial de información, conocido como internet (Milenium, s.f.).

➤ Libros

Según la Academia (Salgado, 2017) definen libro como el grupo de hojas de papel u otra materia encuadrado que conforman un texto. Para ser considerados como tal, deben poseer por lo menos 49 páginas.

➤ Revistas

Según la Real Academia Española (Revista, 2020) son publicaciones periódicas con textos y fotografías de diversas disciplinas o de una en particular. Pueden contener artículos, crónicas, entrevistas, reseñas, fotografías, etc.

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

Para la recolección de datos, se utilizó como instrumento la encuesta, con la finalidad de adquirir los datos necesarios requeridos por parte de la población, de manera estructurada y organizada.

La encuesta Proviene del francés *enquete*, que quiere decir estudio o investigación. Es una técnica de recogida de datos que tiene como fin investigar juicios o consideraciones, actitudes y conductas particulares ante una situación, a través de preguntas. (Encuesta, 2017).

La encuesta al emplear procesos estandarizados de investigación, recolecta y evalúa información y evidencia de una muestra representativa de una población, del cual se quiere descubrir, precisar y especificar características particulares (García Ferrando, Ibáñez, & Alvira, 1986). Para luego ser analizadas y extraer conclusiones que ayuden a resolver el problema de investigación planteado.

De igual forma la encuesta permite que las investigadoras comprueben hipótesis de manera rigurosa y confiable (Significados, 2017).

Tras la aplicación de la encuesta se procede a revisar e interpretar los datos recolectados obtenidos por medio de la misma. Con el fin de organizar la información se grafican los resultados, luego de obtener los datos a través de la lectura de la información recopilada.

Finalmente, se explican y comentan todos los datos e información recibida.

#### **3.7.1. Encuesta**

Para llevar a cabo la recolección de datos se utilizaron 2 encuestas, una para pacientes y otra para los psicoterapeutas. La encuesta que se administró a los pacientes consta de dieciocho

(18) preguntas de selección múltiple y la encuesta que se administró a los psicoterapeutas contiene veinticinco (25) preguntas de selección múltiple.

Las preguntas fueron creadas a través de la experiencia de las investigadoras y los resultados de otros trabajos. La elaboración de la encuesta se realizó con las particularidades que caracterizan a una investigación científica, es decir, con rigurosidad, comparabilidad y replicación.

Cada ítem redactado fue el resultado de una consideración profunda sobre la problemática estudiada, dicha problemática genera diversas preguntas que se corresponden con los ítems de la encuesta. Las preguntas fueron elaboradas teniendo en cuenta las preguntas de investigación y objetivos planteados en este estudio.

Cada pregunta está diseñada para investigar los diferentes aspectos que componen el tema de investigación, las respuestas son breves y predeterminadas.

La encuesta fue sometida por un proceso de revisión a través de tres expertos en el área, con el fin de certificar la encuesta diseñada por las investigadoras como un instrumento confiable y válido para ser aplicado a la población elegida en esta investigación.

Las expertas Marisol Guzmán, Lianny De Valdivia y Beatriz Abad quienes reciben el título de Licenciadas en Psicología Clínica, a través de sus carreras han desarrollado experiencia en investigaciones científicas, razón por la cual en octubre del 2021 fueron elegidas para evaluar y brindar sus opiniones de expertas en la materia para validar y hacer uso de este instrumento.

Durante este proceso, las expertas realizaron retroalimentaciones, comentarios y críticas constructivas a las investigadoras para mejorar los ítems de la encuesta. Luego de que estos fueron corregidos, certificaron su validez, indicando que las preguntas son adecuadas, el lenguaje

es comprensible y permite clasificar la percepción de los sujetos en las diferentes categorías establecidas.

La encuesta, además, consta de un consentimiento informado, a través del cual los participantes indican que aceptan voluntariamente participar. La misma fue de forma autosuministrada, a través de la plataforma Google Form, las investigadoras enviaron por correo electrónico los links de las encuestas al departamento administrativo del centro en noviembre del 2021, quienes las revisaron y se encargaron de enviarlas a todos los participantes individualmente. El tiempo de llenado de las encuestas por parte de los participantes fue de aproximadamente 15 días, durante este tiempo se estuvo en contacto con la administración del centro a quienes se le enviaron varios recordatorios para extenderlo a los participantes hasta completar el proceso de recolección de datos.

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

Para el análisis de los datos recolectados se utilizó la hoja de cálculo de Excel, a través de esta aplicación informática se tabuló y organizó toda la información obtenida mediante las encuestas, luego de almacenar los datos en forma de tabla se analizó e interpretó la información obtenida.

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

#### **3.9.1 Fase Conceptual:**

- Planteamiento y delimitación del tema a investigar.
- Estudio de los escritos.
- Elaboración del marco teórico, propósitos en los objetivos del estudio.

- Planeamiento de hipótesis según el criterio de las investigadoras.

### **3.9.2 Fase de Planeación y Diseño:**

- Elección de un diseño para el estudio de acuerdo a las necesidades del trabajo.
- Establecimiento de la población que se desea investigar.
- Elección del método y herramientas a utilizar.
- Planteamiento del plan de muestreo adecuado para la investigación.
- Término y verificación del plan de investigación.

### **3.9.3 Fase Empírica:**

- Recopilación de información y datos.
- Organización de los datos para analizar.

### **3.9.4 Fase Analítica:**

- Se realiza un estudio y comparación de los datos.
- Se lleva a cabo la interpretación de los resultados.

## **3.10. Factores Éticos de la Investigación**

Basado en los fundamentos éticos establecidos en el Reporte Belmont y en la Resolución 8430 de octubre 4 de 1993 y debido a que esta investigación se consideró como Estudio sin Peligro (*Artículo 11, A de la Resolución 8430*) y en cumplimiento con lo mencionado en el Artículo 6 de la presente resolución, esta investigación se desarrolla conforme a los siguientes criterios:

- Debido a que el conocimiento que se desea conseguir no puede obtenerse de otros medios, se hace uso de encuestas totalmente anónimas donde los participantes expresan sus opiniones con respecto al tema investigado.
- Ante todo, debe prevalecer la seguridad de los participantes, conociendo que esta investigación no desencadena ningún riesgo para los participantes ya que no se identifica, ni se tratan aspectos sensibles de las personas y su conducta.
- Debe contar con consentimiento informado y confirmación por escrito de los participantes, aceptando libre y voluntariamente participar en la investigación.
- La investigación debe ser realizada por estudiantes de término de la carrera de psicología clínica, debidamente acreditadas por la universidad y con los conocimientos de lugar para realizar su trabajo de grado, bajo estricta supervisión de sus asesores tanto metodológico como de contenido.
- La investigación se debe llevar a cabo una vez las investigadoras obtengan la debida autorización por parte de la institución investigadora, en este caso la universidad UNPHU, con la debida aprobación del anteproyecto por parte del departamento correspondiente en dicha institución.

**Tabla 2: Operacionalización de las Variables**

Objetivo	Variable	Definición de variable	Instrumento de recolección
<b>Detallar la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral” en el Distrito Nacional.</b>	Efectividad	La efectividad se entiende que los objetivos planteados sean logrados y trascendentes. (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018).	Encuesta
<b>Identificar las plataformas virtuales más utilizadas en la psicoterapia en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.</b>	Plataformas virtuales	Se refiere a los campos en internet capaces de permitir la realización de distintos programas en el mismo sitio para suplir las diferentes exigencias (Giraldo, 2019).	Encuesta
<b>Señalar las estrategias de intervención psicoterapéutica más efectivas utilizadas en la psicoterapia mediante las plataformas virtuales en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.</b>	Estrategias de intervención psicoterapéuticas	Hace referencia a los métodos e instrumentos que utilizan los psicólogos dentro del proceso terapéutico para accionar frente a determinadas situaciones que presenta el paciente, con el fin de mejorar o solucionar el problema.	Encuesta
<b>Reconocer los enfoques psicoterapéuticos utilizados en la psicoterapia mediante las plataformas virtuales en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.</b>	Enfoques psicoterapéuticos	Son bases teóricas que sirven de guía para los psicólogos en el proceso de comprensión de los problemas de los pacientes, así como también en la búsqueda de soluciones.	Encuesta
<b>Registrar las variables que muestran el nivel de satisfacción en pacientes que reciben psicoterapia online mediante uso de plataformas virtuales en el Centro Psicológico “Praxis Psicología Integral”.</b>	Nivel de satisfacción en pacientes	Es la relación que existe entre la cantidad y calidad de los datos que el paciente, basada en la comunicación con el paciente, según el criterio de satisfacción o insatisfacción (Ley y Spelman, 1967).	Encuesta
<b>Diseñar una guía de recomendación de enfoques y estrategias de intervención psicológicas efectivas para el desarrollo de psicoterapias mediante el uso de plataformas virtuales.</b>	Guía de recomendación	Manual de orientación que tiene por finalidad mejorar el desarrollo de psicoterapias mediante el uso de plataformas virtuales.	Encuesta

Fuente: Elaboración propia, 2021.

**Tabla 3: Cronograma**

	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021
<b>Planteamiento</b>	X			
<b>Marco teórico</b>	X	X		
<b>Marco metodológico</b>		X	X	
<b>Aplicación encuesta</b>			X	
<b>Análisis resultados</b>			X	
<b>Conclusión</b>				X

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Para concluir, se presenta el cronograma con todas las actividades en términos de tiempo realizadas durante la realización de este estudio, con la finalidad de brindar una idea general del proceso de elaboración de la investigación.



## **Capítulo IV**

# **Presentación y Análisis de Datos**

En este capítulo se exponen los resultados alcanzados mediante tablas y gráficos con una breve explicación de los mismos, se analizan los resultados obtenidos según los objetivos y preguntas de investigación planteados, se establecen las conclusiones en función del análisis de los resultados y, por último, se plantean las recomendaciones según los resultados dirigidas a las poblaciones involucradas en este estudio.

#### **4.1. Presentación de los Resultados**

##### **4.1.1. Encuesta Terapeutas**

A continuación, se presentarán los resultados arrojados luego de la aplicación de la “Encuesta de Terapeutas” a través de tablas y gráficos:

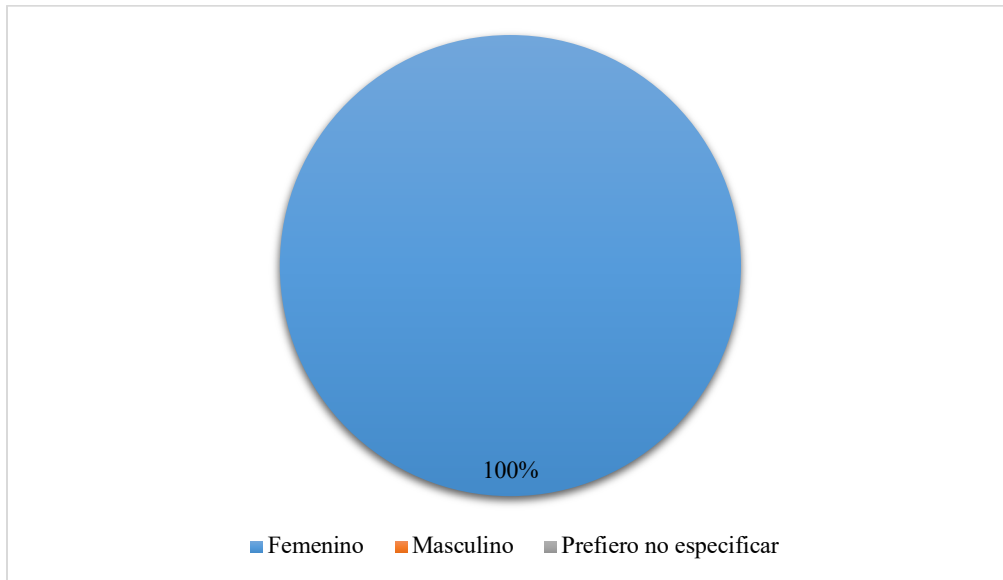
**Tabla 4: Distribución de muestra por sexo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Femenino</b>	20	100%
<b>Masculino</b>	0	0%
<b>Prefiero no especificar</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, la totalidad de la muestra encuestada es de sexo femenino, representando el 100%.

**Gráfico 1: Distribución de la muestra por sexo**



Fuente: Tabla 4.

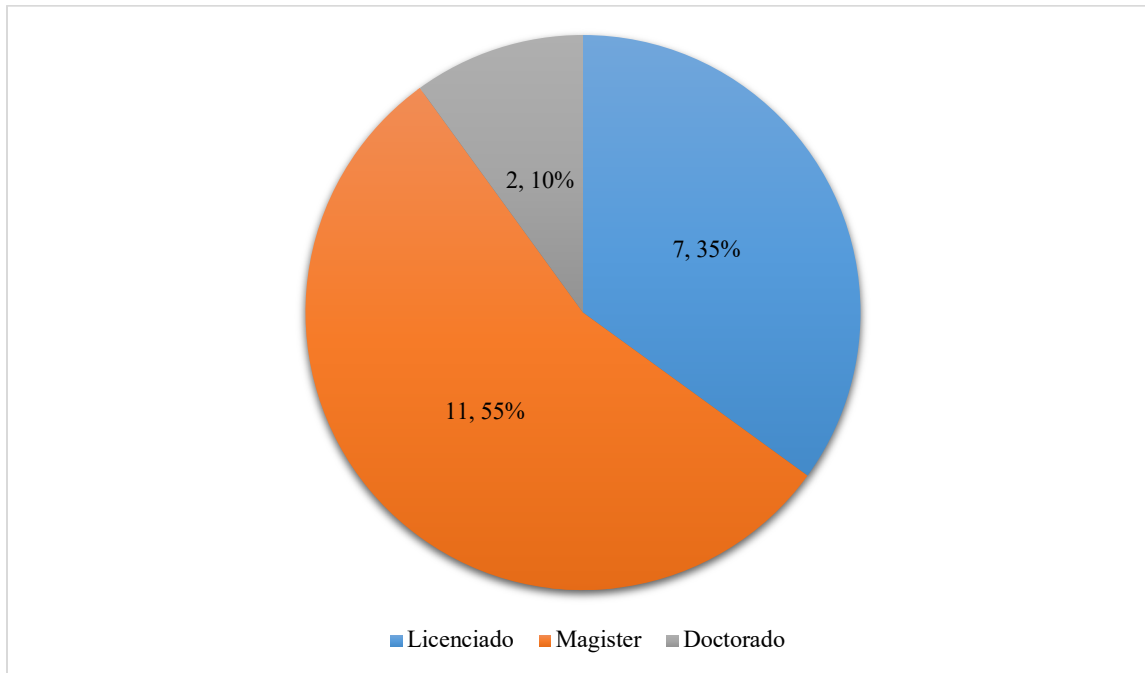
**Tabla 5: Distribución de la muestra por grado académico**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Licenciado</b>	7	35%
<b>Magister</b>	11	55%
<b>Doctorado</b>	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los usuarios encuestados han obtenido un título de magister en grado académico, representando el 55% de la muestra, luego le siguen los terapeutas con licenciatura como grado académico, representando el 35% de la muestra y en minoría, está el grupo de terapeutas con doctorado, que representan el 10% de la muestra.

**Gráfico 2: Distribución de la muestra por grado académico**



Fuente: Tabla 5.

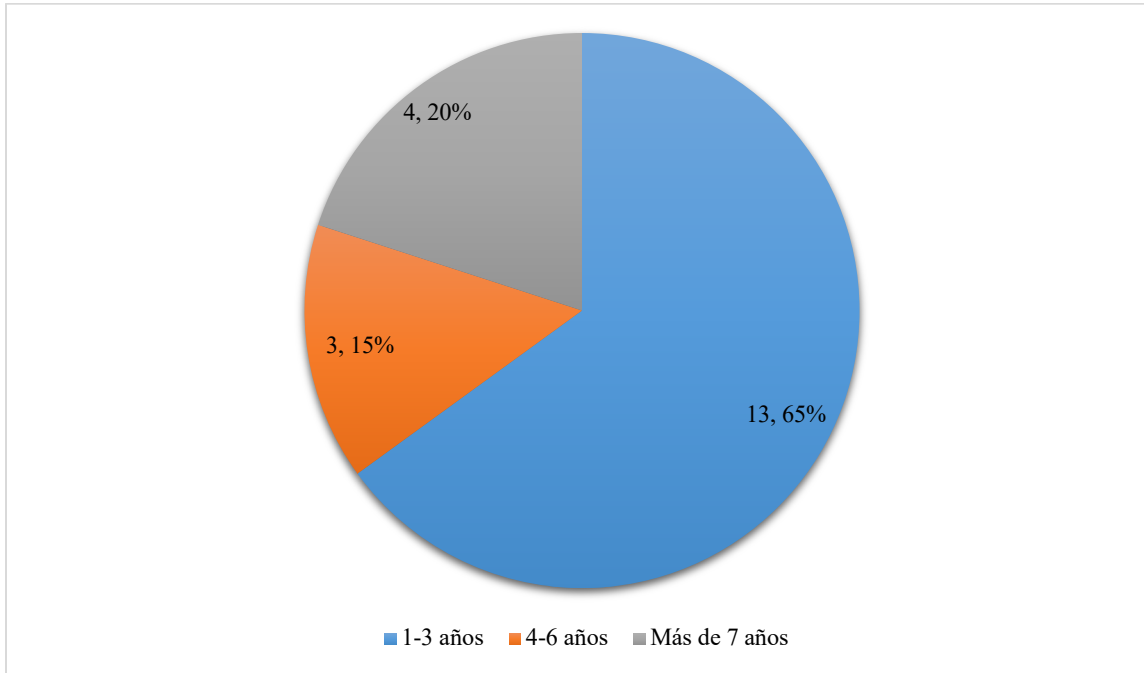
**Tabla 6: ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en consulta?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>1-3 años</b>	13	65%
<b>4-6 años</b>	3	15%
<b>Más de 7 años</b>	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los usuarios encuestados están en un rango de años de experiencia en consulta entre 1 a 3 años, representando un 65% de la muestra, luego le siguen las personas con más de 7 años de experiencia con un 20% y, por último, los terapeutas con 4 a 6 años de experiencia, que representan el 15%.

**Gráfico 3: ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en consulta?**



Fuente: Tabla 6.

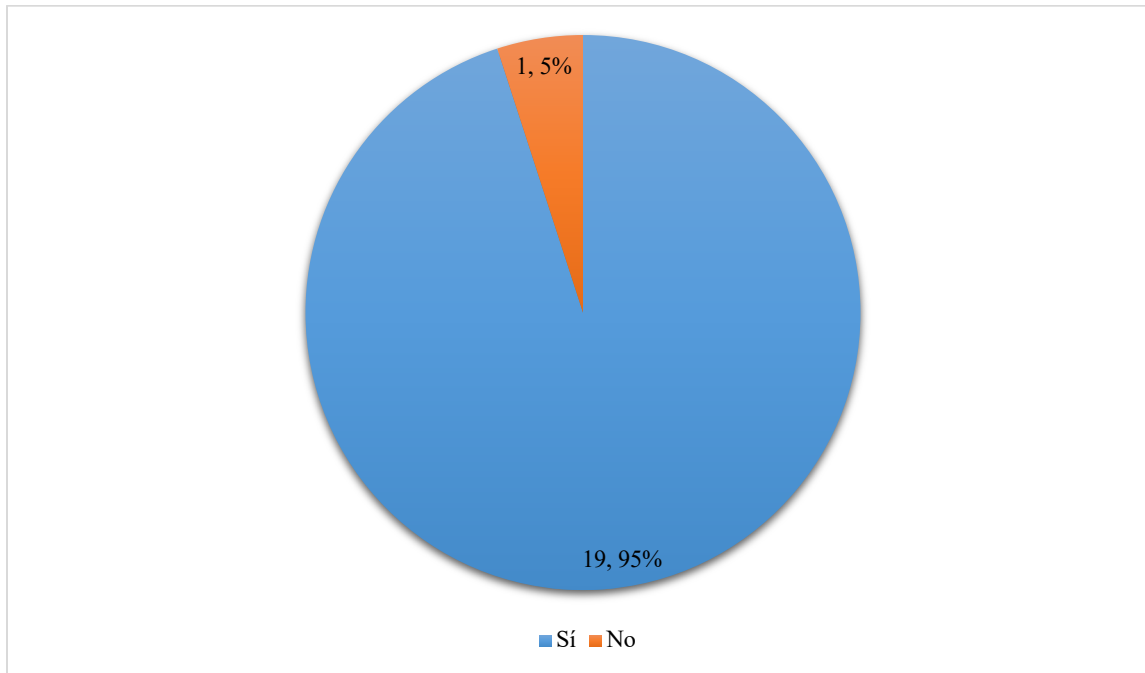
**Tabla 7: ¿Actualmente imparte psicoterapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	19	95%
<b>No</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto a los terapeutas que actualmente imparten psicoterapia virtual, el 95% de la muestra afirmó impartir psicoterapia virtual, mientras que el 5% afirmó que actualmente no imparte psicoterapia virtual.

**Gráfico 4: ¿Actualmente imparte psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 7.

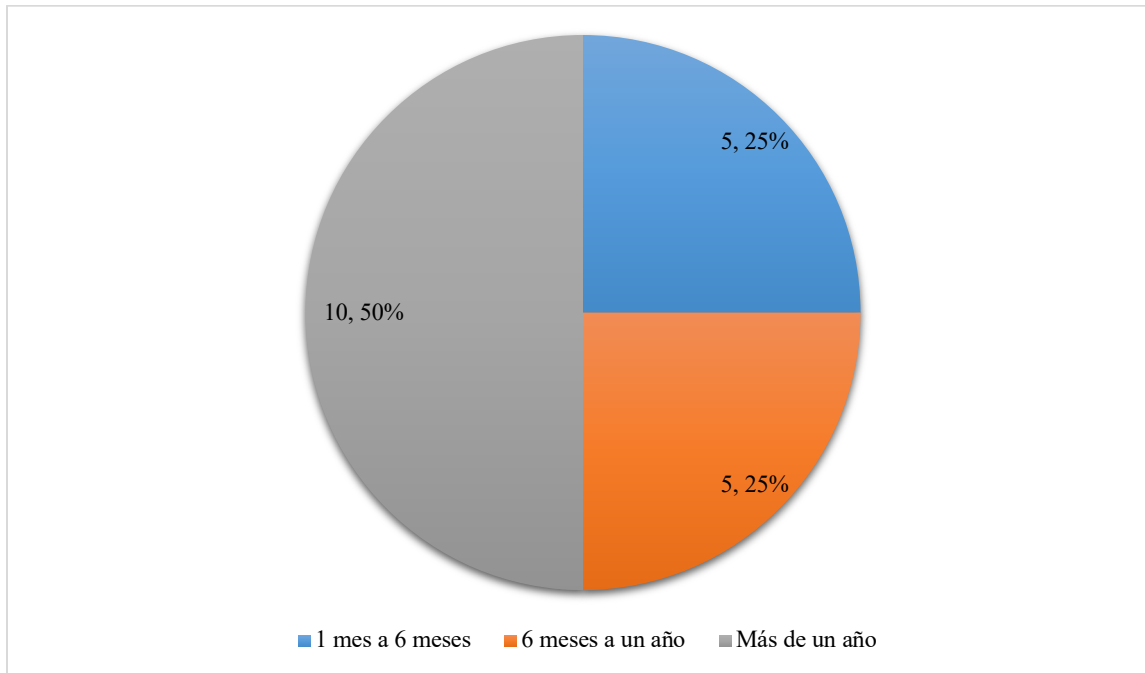
**Tabla 8: ¿Desde qué tiempo imparte psicoterapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>1 mes a 6 meses</b>	5	25%
<b>7 meses a un año</b>	5	25%
<b>Más de un año</b>	10	50%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos, el 50% de la muestra lleva más de un año impartiendo psicoterapia virtual. Mientras que el 25% afirma llevar de 1 a 6 meses impartiendo psicoterapia virtual y, el 25% restante, tiene de 6 meses a 1 año impartiendo psicoterapia virtual.

**Gráfico 5: ¿Desde qué tiempo imparte psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 8.

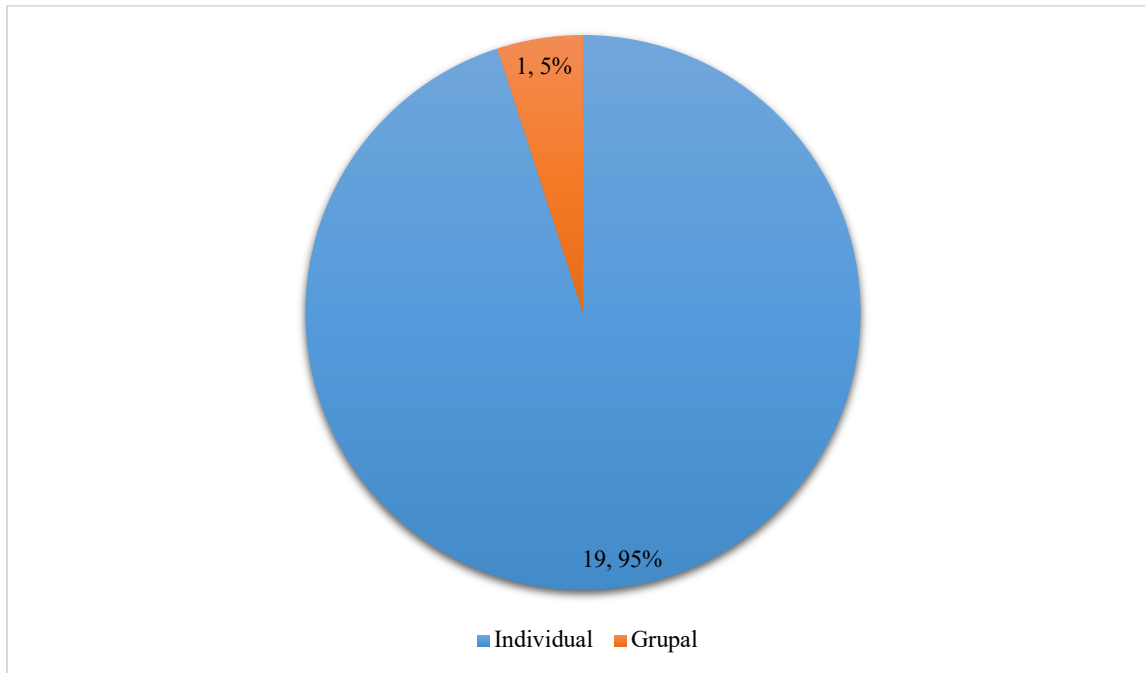
**Tabla 9: ¿En qué modalidad imparte psicoterapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Individual</b>	19	95%
<b>Grupal</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los usuarios encuestados imparte psicoterapia virtual en modalidad individual, mientras que el 5% restante imparte psicoterapia virtual en modalidad grupal.

**Gráfico 6: ¿En qué modalidad imparte psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 9.

**Tabla 10: ¿Qué tiempo emplea para llevar a cabo una sesión de psicoterapia virtual?**

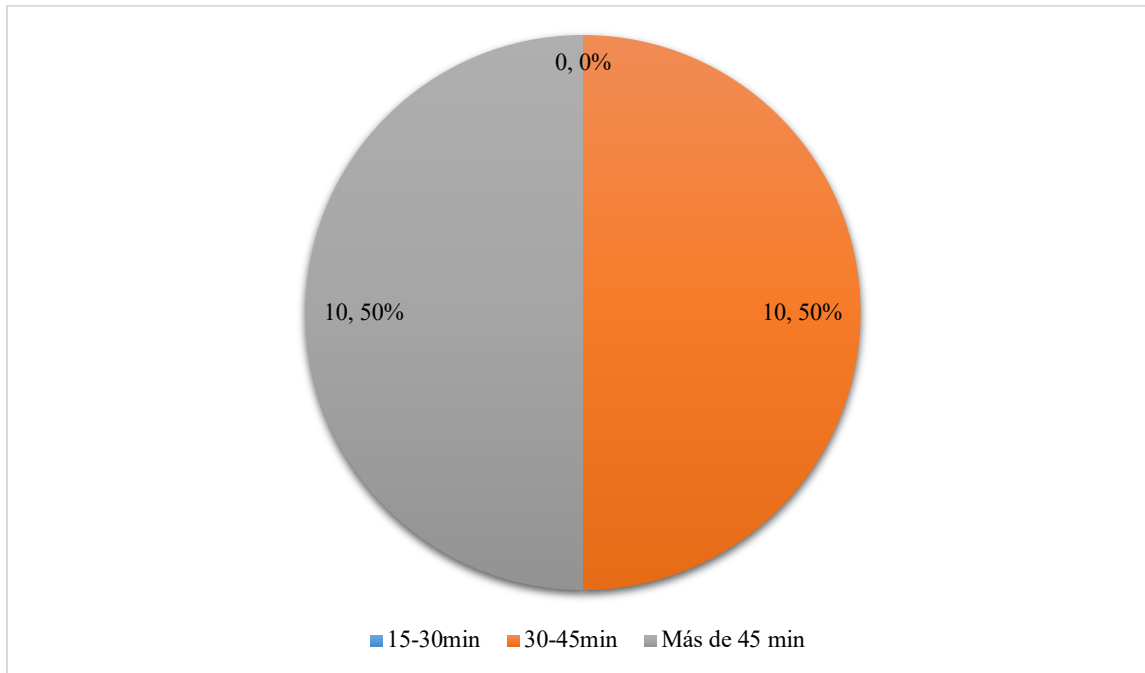
	Frecuencia	Porcentaje
<b>15-30 min</b>	0	0%
<b>30-45 min</b>	10	50%
<b>Más de 45 min</b>	10	50%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 50% de los encuestados emplean de 30 a 45 min en una sesión de psicoterapia virtual. El 50% restante emplea más de 45 min y, por último, ninguno de los encuestados afirmó durar de 15 a min minutos en una sesión psicoterapéutica.



**Gráfico 7: ¿Qué tiempo emplea para llevar a cabo una sesión de psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 10.

**Tabla 11: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?**

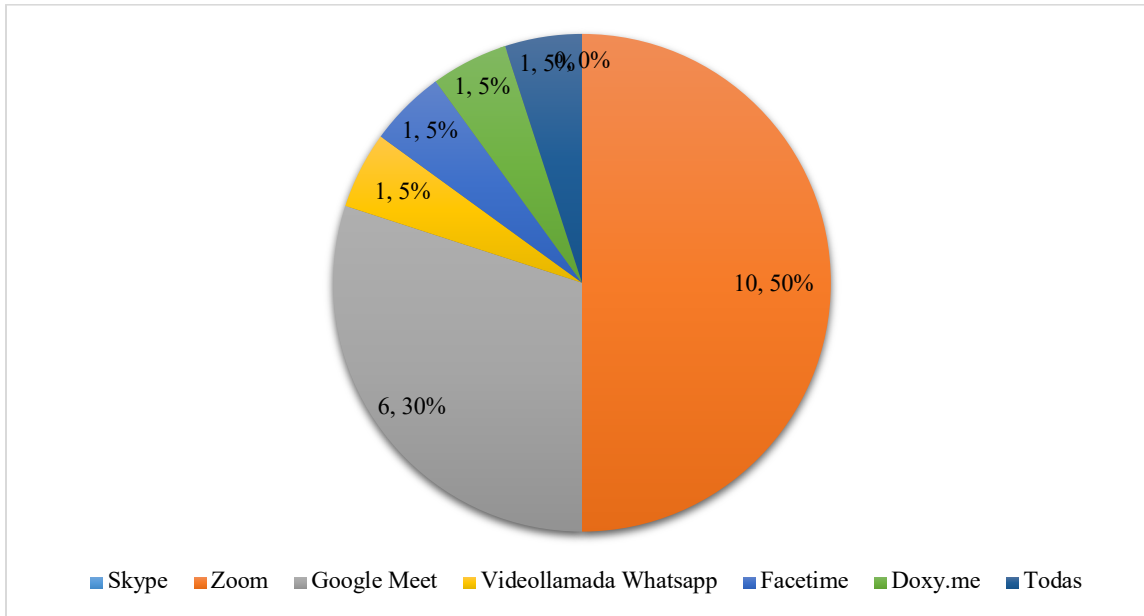
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Skype</b>	0	0%
<b>Zoom</b>	10	50%
<b>Google Meet</b>	6	30%
<b>Videollamada Whatsapp</b>	1	05%
<b>Facetime</b>	1	05%
<b>Doxy.me</b>	1	05%
<b>Todas</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los usuarios encuestados utilizan la plataforma *Zoom* para llevar a cabo la psicoterapia virtual, representando el 50%, luego el 30% eligió *Google Meet*, el 5% eligió la *Videollamada de Whatsapp*, otro 5% eligió *Facetime*. Por su

parte, *Doxy.me* fue elegido por el 5% de la muestra y el 5% restante expresó usar todas las plataformas.

**Gráfico 8: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?**



Fuente: Tabla 11.

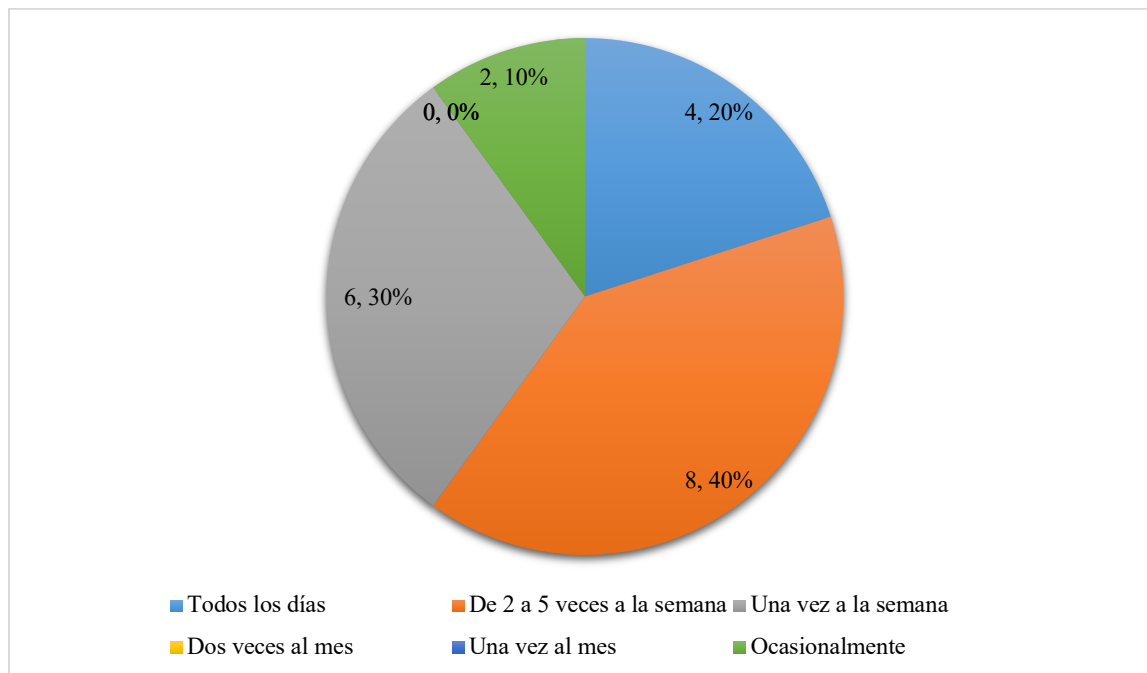
**Tabla 12: ¿Con qué frecuencia hace uso de estas plataformas?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Todos los días</b>	4	20%
<b>De dos a cinco veces a la semana</b>	8	40%
<b>Una vez a la semana</b>	6	30%
<b>Dos veces al mes</b>	0	0%
<b>Una vez al mes</b>	0	0%
<b>Ocasionalmente</b>	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de los usuarios encuestados hacen uso de las plataformas virtuales en un rango de 2 a 5 días a la semana, representando el 40%. Luego, el 30% refiere usarlas una vez a la semana, el 20% de la muestra dice que utiliza las plataformas virtuales todos los días y, el 10% restante refiere usarlas ocasionalmente.

**Gráfico 9: ¿Con qué frecuencia hace uso de estas plataformas?**



Fuente: Tabla 12.

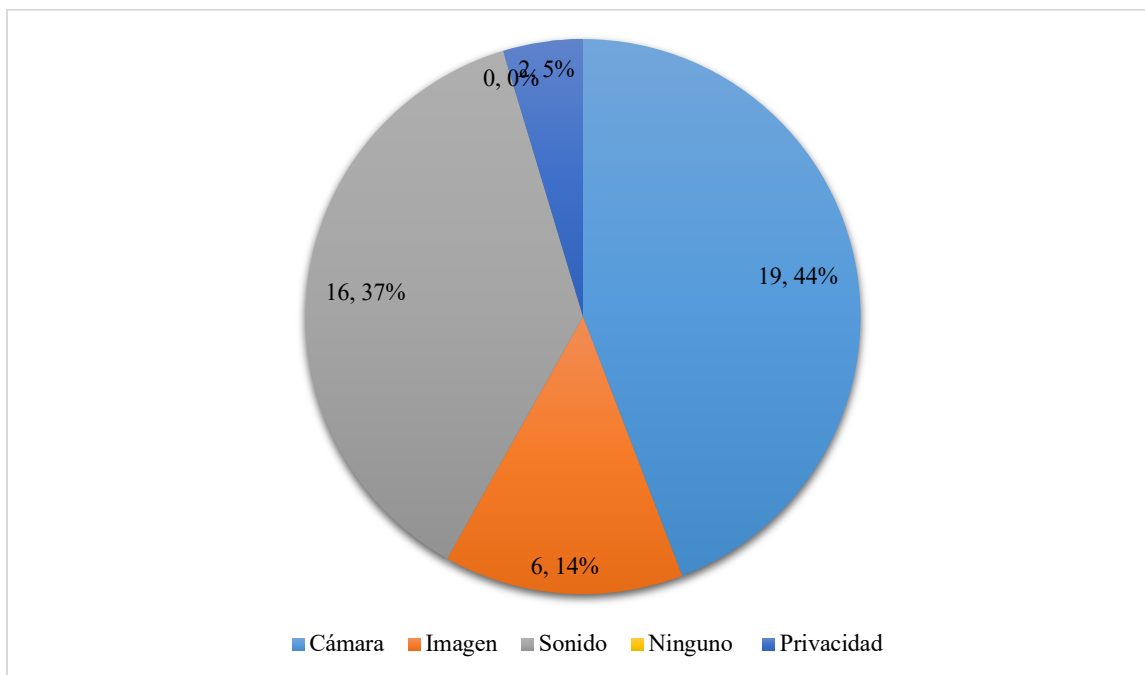
**Tabla 13: ¿Cuáles requerimientos exige en la videoconferencia? (Opción múltiple)**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Cámara</b>	19	44%
<b>Imagen</b>	6	14%
<b>Sonido</b>	16	37%
<b>Ninguno</b>	0	0%
<b>Privacidad</b>	2	5%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, el 44% de la muestra requiere que sus pacientes usen la cámara para impartir la psicoterapia virtual, el 37% requiere sonido, el 14% la imagen y, por último, el 5% restante exige como requerimiento la privacidad.

**Gráfico 10: ¿Cuáles requerimientos exige en la videoconferencia? (Opción múltiple)**



Fuente: Tabla 13.

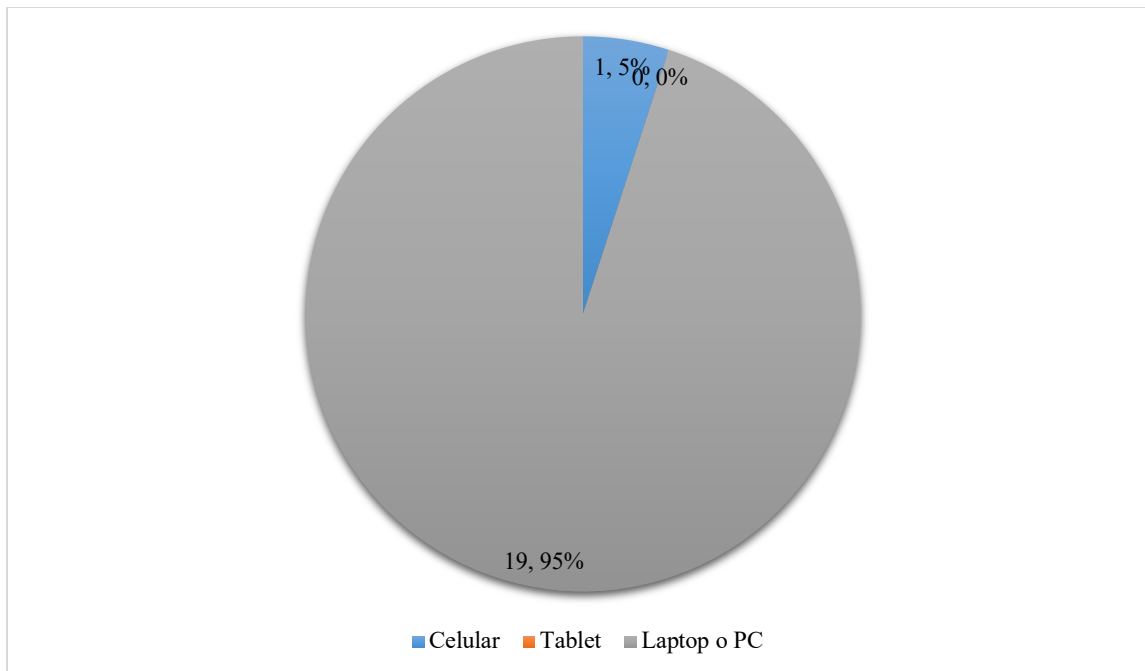
**Tabla 14: ¿Cuál dispositivo tecnológico utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Celular</b>	1	05%
<b>Tablet</b>	0	0%
<b>Laptop o PC</b>	19	95%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto al dispositivo tecnológico utilizado para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico, el 95% de los encuestado refieren usar laptop o PC. Mientras que el 5% restante refiere usar el celular.

**Gráfico 11: ¿Cuál dispositivo tecnológico utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?**



Fuente: Tabla 14.

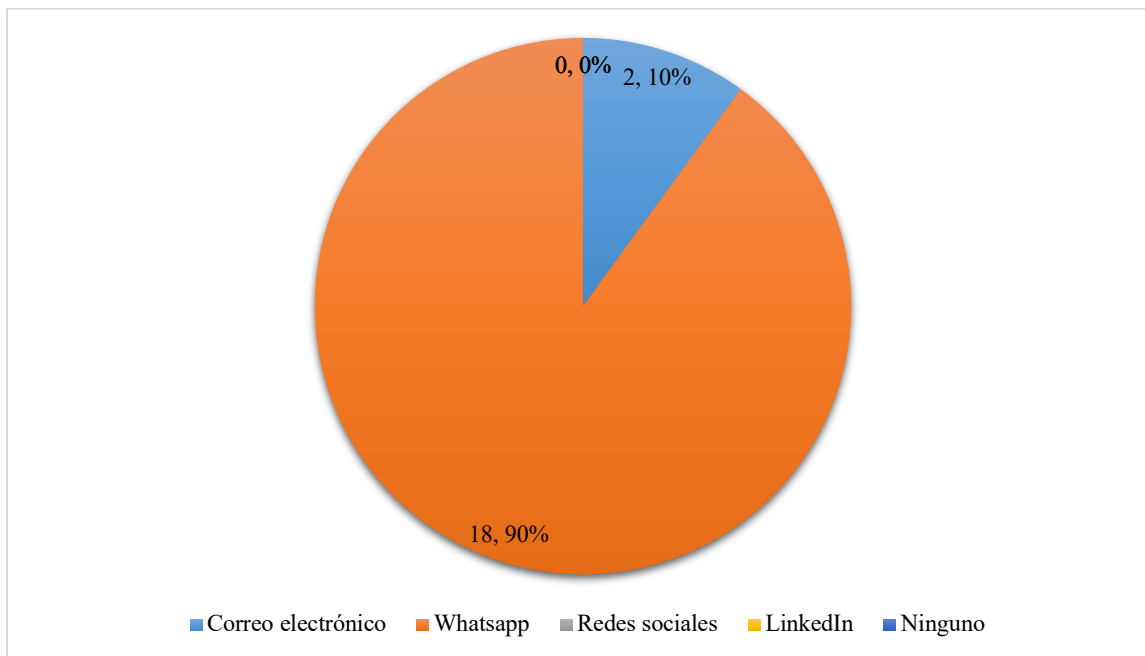
**Tabla 15: ¿Cuál medio asincrónico utiliza para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Correo electrónico</b>	2	10%
<b>WhatsApp</b>	18	90%
<b>Redes sociales</b>	0	0%
<b>LinkedIn</b>	0	0%
<b>Ninguno</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 90% de los encuestados utiliza WhatsApp como medio asincrónico para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia. El 10% restante usa el correo electrónico.

**Gráfico 12: ¿Cuál medio asincrónico utiliza para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia?**



Fuente: Tabla 15.

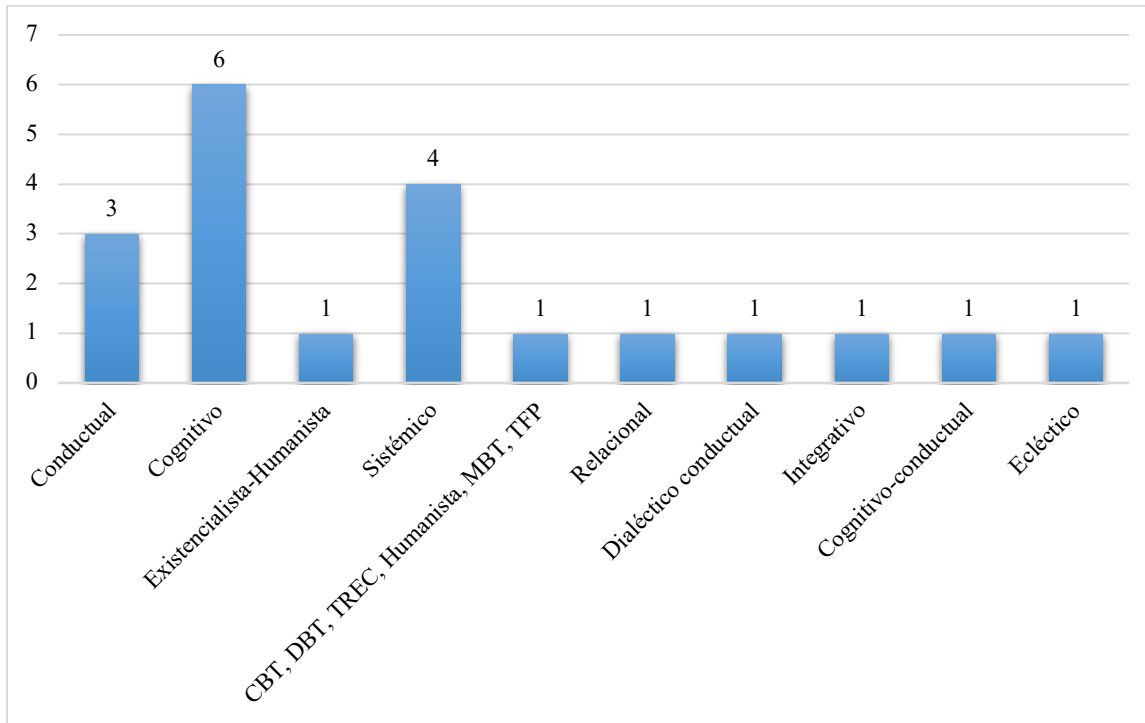
**Tabla 16: ¿Desde cuál enfoque lleva a cabo el proceso terapéutico?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conductual</b>	3	15%
<b>Cognitivo</b>	6	30%
<b>Existencialista-Humanista</b>	1	5%
<b>Sistémico</b>	4	20%
<b>CBT, DBT, TREC, Humanista, MBT, TFP</b>	1	5%
<b>Relacional</b>	1	5%
<b>Dialéctico conductual</b>	1	5%
<b>Integrativo</b>	1	5%
<b>Cognitivo-conductual</b>	1	5%
<b>Ecléctico</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con estos resultados, el 30% de los encuestados llevan a cabo el proceso terapéutico desde el enfoque cognitivo, el 20% desde el sistémico, el 15% desde el conductual. Por su parte, el 5% refirió utilizar diversos enfoques como CBT, DBT, TREC, Humanista, MBT, TFP, otro 5% utiliza el relacional, 5% el existencialista-humanista, 5% el dialéctico conductual, 5% el integrativo, 5% el enfoque cognitivo conductual y un último 5% refirió ser ecléctico.

**Gráfico 13: ¿Desde cuál enfoque lleva a cabo el proceso terapéutico?**



Fuente: Tabla 16.

**Tabla 17: ¿Desde qué lugar imparte psicoterapia virtual?**

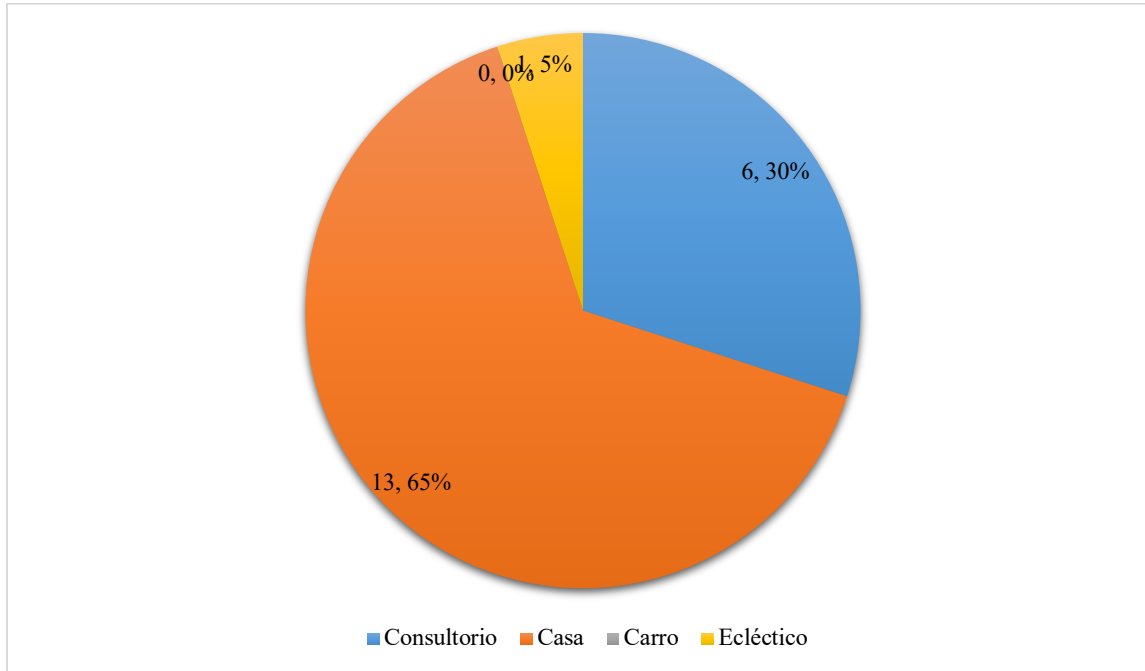
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Consultorio</b>	6	30%
<b>Casa</b>	13	65%
<b>Carro</b>	0	0%
<b>Ecléctico</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto al lugar desde el cual imparten la psicología virtual, la mayoría de los encuestados refirió impartirla desde casa, representando un 65%, luego un 30% refirió impartirla desde el consultorio y el último 5% refirió ser ecléctico.



**Gráfico 14: ¿Desde qué lugar imparte psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 17.

**Tabla 18: ¿Qué protocolo utiliza para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica?**

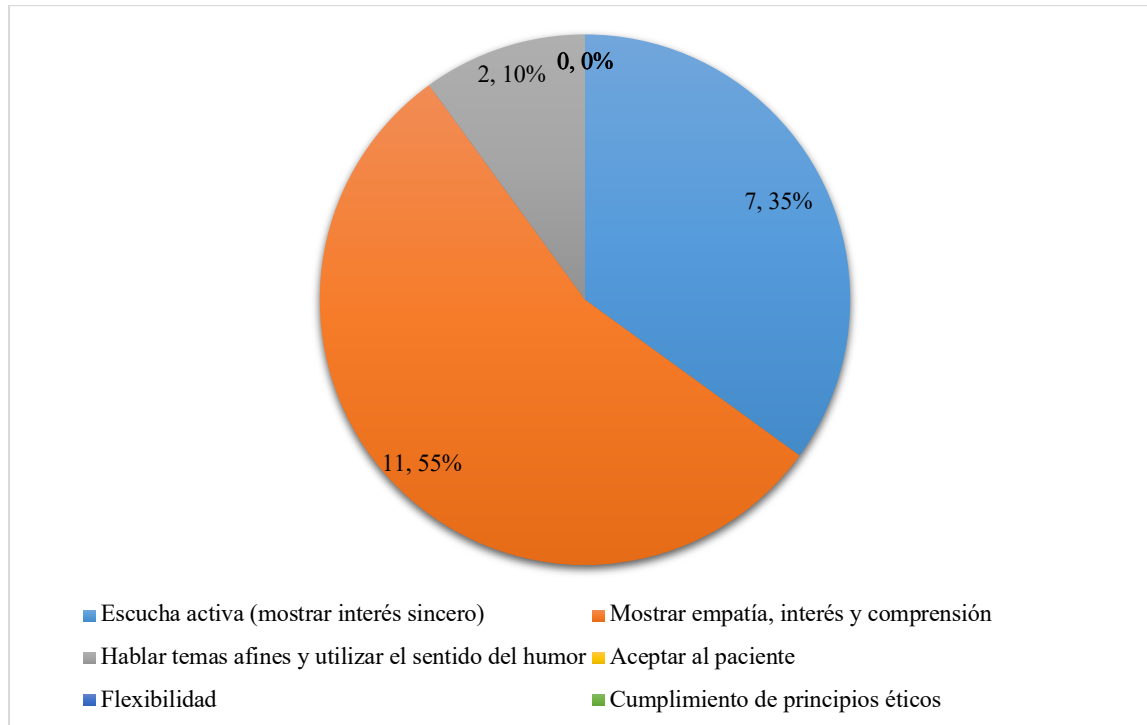
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Escucha activa (mostrar interés sincero)</b>	7	35%
<b>Mostrar empatía, interés y comprensión</b>	11	55%
<b>Hablar temas afines y utilizar el sentido del humor</b>	2	10%
<b>Aceptar al paciente</b>	0	0%
<b>Flexibilidad</b>	0	0%
<b>Cumplimiento de principios éticos</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los terapeutas refirió mostrar empatía, interés y comprensión para evitar distracciones y crear una buena relación

psicoterapéutica, representando un 55%, luego un 35% refirió hacer uso de la escucha activa y, por último, el 10% restante habla de temas afines y utiliza el sentido del humor.

**Gráfico 15: ¿Qué protocolo utiliza para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica?**



Fuente: Tabla 18.

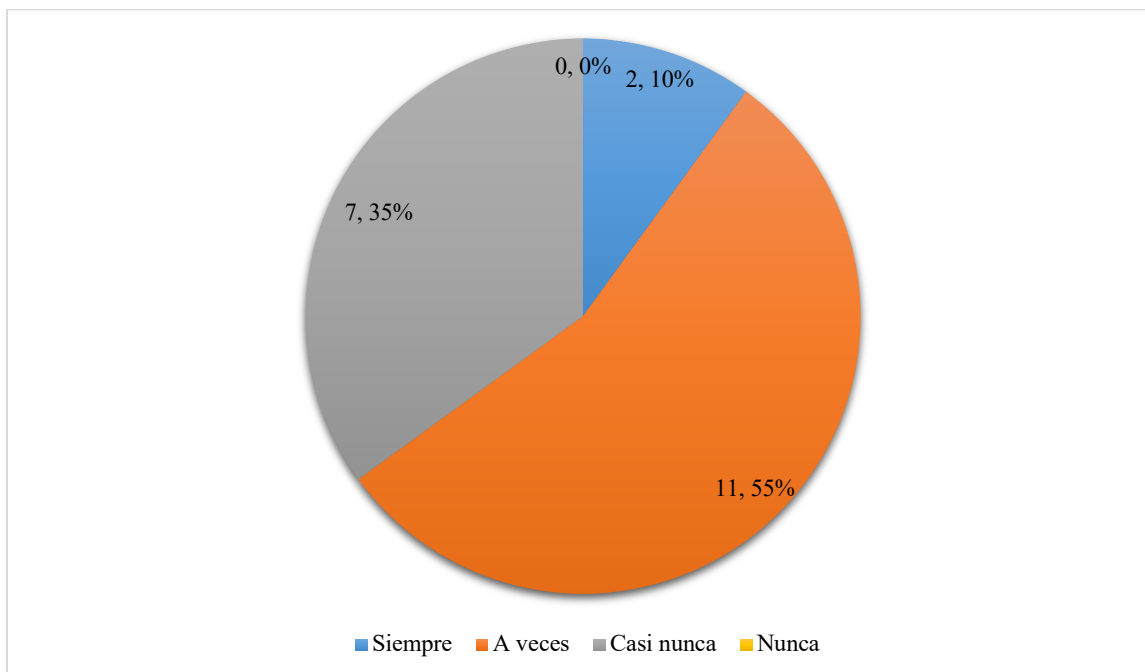
**Tabla 19: ¿La mala conexión es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	2	10%
<b>A veces</b>	11	55%
<b>Casi nunca</b>	7	35%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto a la mala conexión, el 55% de los encuestados refirió que a veces es un obstáculo en el curso de la terapia, otro 35% refirió que casi nunca es un obstáculo y el 10% restante dice que la mala conexión siempre es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia.

**Gráfico 16: ¿La mala conexión es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia?**



Fuente: Tabla 19.

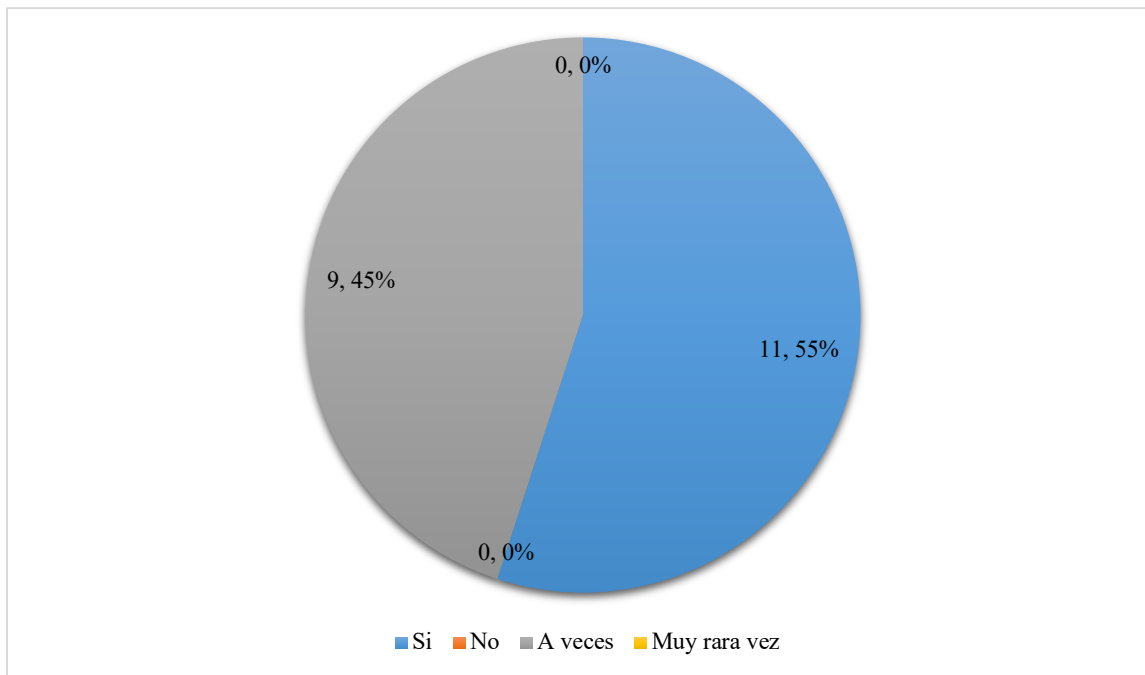
**Tabla 20: ¿Considera que la psicoterapia virtual se desarrolla según el tiempo planeado?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	11	55%
<b>No</b>	0	0%
<b>A veces</b>	9	45%
<b>Muy rara vez</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 55% de los encuestados refiere que la psicoterapia virtual si se desarrolla según el tiempo planeado. EL 45% restante refiere que la psicoterapia virtual se desarrolla según el tiempo planeado a veces.

**Gráfico 17: ¿Considera que la psicoterapia virtual se desarrolla según el tiempo planeado?**



Fuente: Tabla 20.

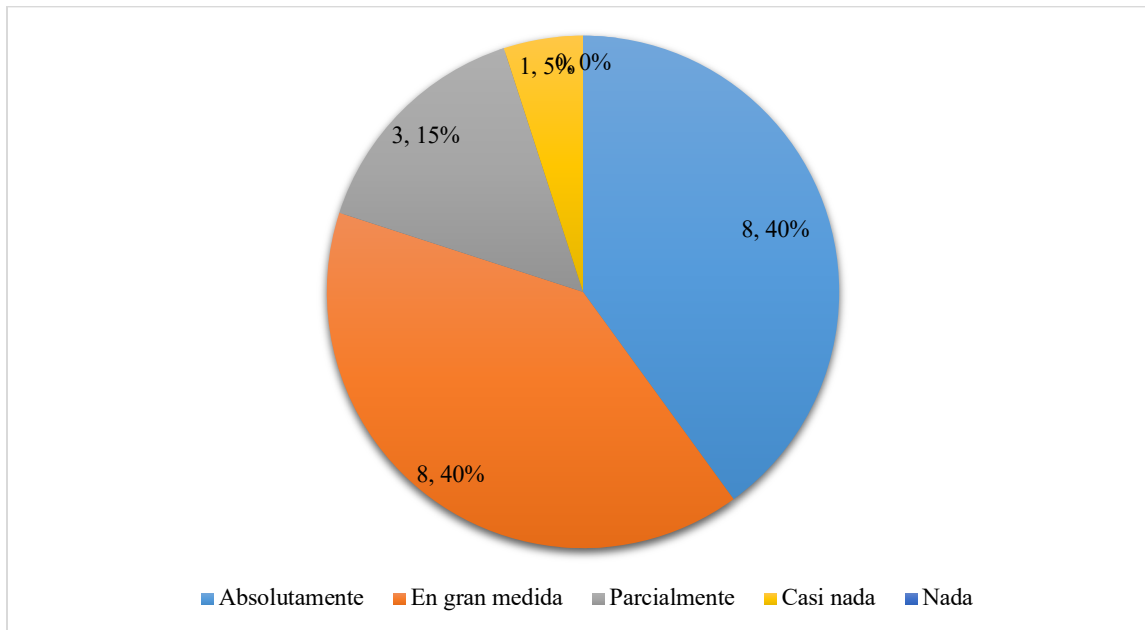
**Tabla 21: Partiendo de su experiencia impartiendo psicoterapia virtual, ¿Considera usted qué se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Absolutamente</b>	8	40%
<b>En gran medida</b>	8	40%
<b>Parcialmente</b>	3	15%
<b>Casi nada</b>	1	05%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto a los objetivos terapéuticos, el 40% de los encuestados refiere que absolutamente se alcanzan, otro 40% refiere que se alcanzan en gran medida. Luego, un 15% especifica que los objetivos terapéuticos se alcanzan parcialmente y, por último, el 5% restante refiere que no se alcanzan casi nada.

**Gráfico 18: Partiendo de su experiencia impartiendo psicoterapia virtual, ¿Considera usted qué se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos?**



Fuente: Tabla 21.

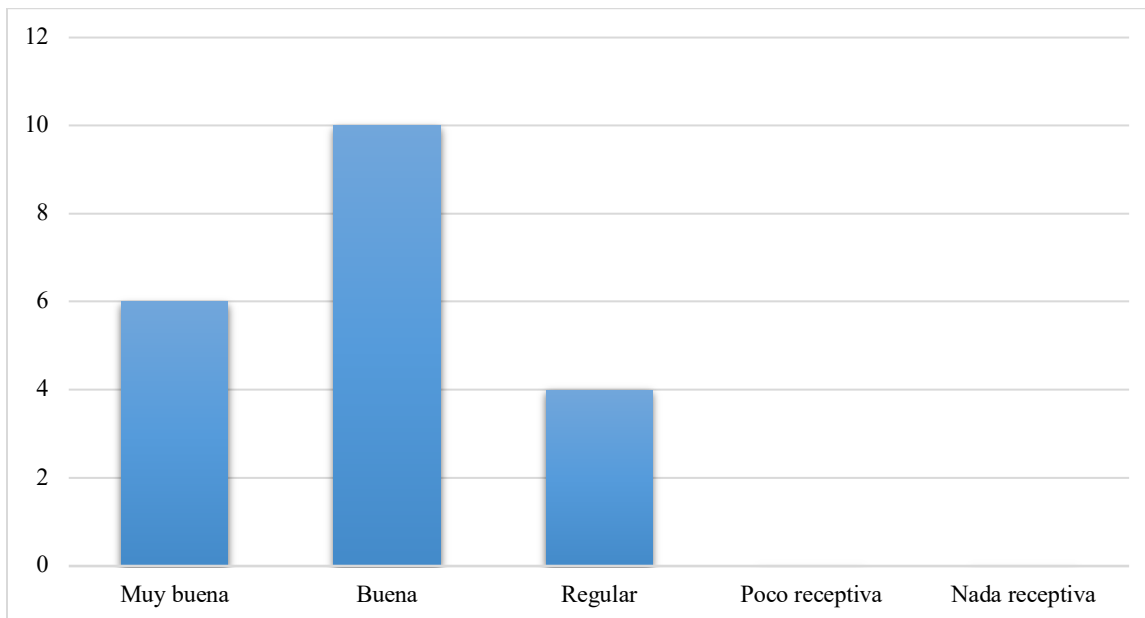
**Tabla 22: ¿Cómo percibe la experiencia de los usuarios con psicoterapia en modalidad virtual, respecto a la psicoterapia en modalidad presencial?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy buena</b>	6	30%
<b>Buena</b>	10	50%
<b>Regular</b>	4	20%
<b>Poco receptiva</b>	0	0%
<b>Nada receptiva</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

En referencia a la percepción de la experiencia de los usuarios con psicoterapia en modalidad virtual respecto a la psicoterapia en modalidad presencial, el 50% de los encuestados refiere que es buena, el 30% refiere la experiencia es muy buena y el 20% restante refiere que la experiencia de los usuarios es regular.

**Gráfico 19: ¿Cómo percibe la experiencia de los usuarios con psicoterapia en modalidad virtual, respecto a la psicoterapia en modalidad presencial?**



Fuente: Tabla 22.

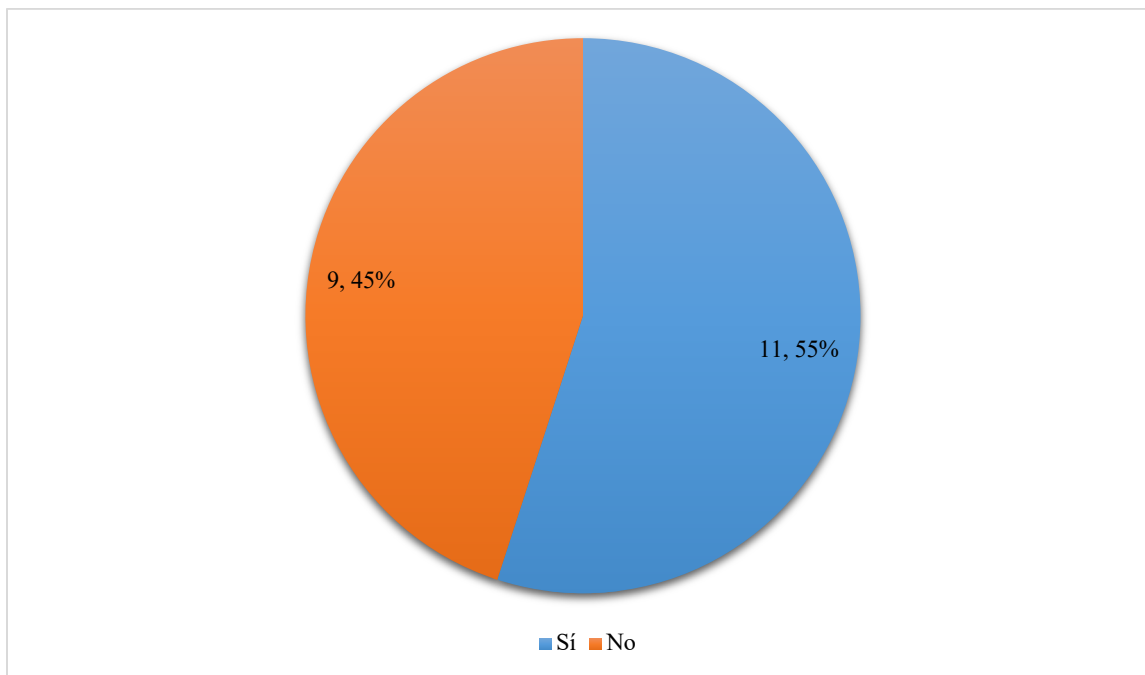
**Tabla 23: ¿Han desistido pacientes debido a la modalidad virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	11	55%
<b>No</b>	9	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto al desistimiento de los pacientes debido a la modalidad virtual, el 55% de los encuestados refieren que si hay pacientes que han desistido mientras que el 45% restante refiere que no hay pacientes que han desistido debido a la modalidad virtual.

**Gráfico 20: ¿Han desistido pacientes debido a la modalidad virtual?**



Fuente: tabla 23.

**Tabla 24: ¿Cómo tienden a ser los pacientes en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**

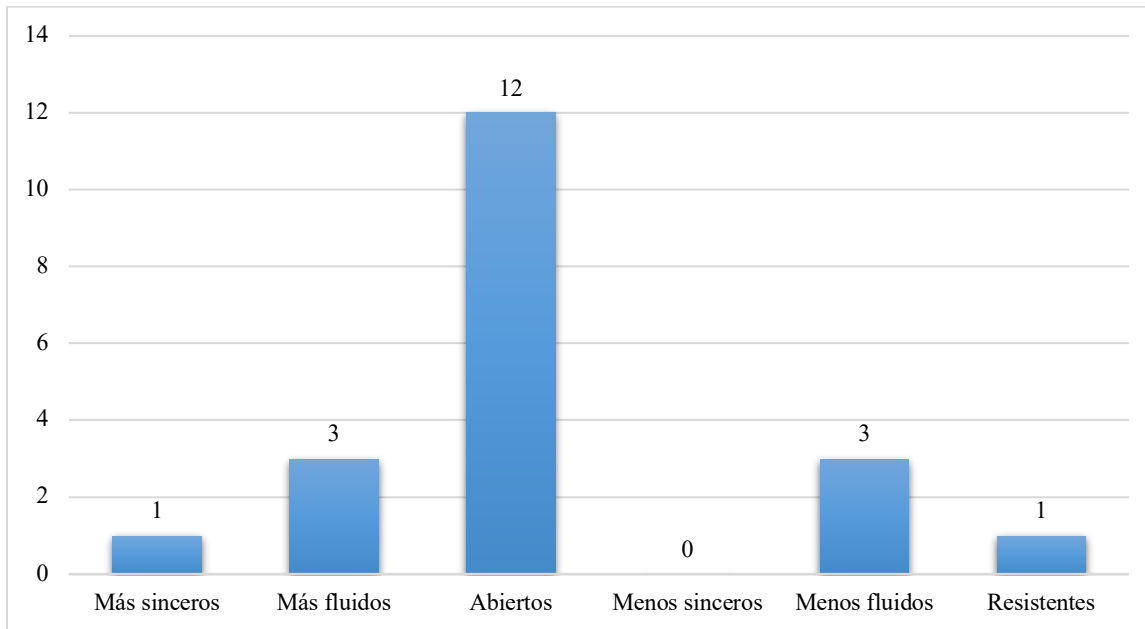
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Más sinceros</b>	1	05%
<b>Más fluidos</b>	3	15%
<b>Abiertos</b>	12	60%
<b>Menos sinceros</b>	0	0%
<b>Menos fluidos</b>	3	15%
<b>Resistentes</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Dentro de los resultados obtenidos, el 60% de los encuestados refieren que los pacientes abiertos en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial, el 15% dice que los pacientes son más fluidos. Sin embargo, otro 15% refiere que los pacientes son menos fluidos. Un 5% refiere que los pacientes son más sinceros y el 5% restante dice que los pacientes son resistentes.



**Gráfico 21: ¿Cómo tienden a ser los pacientes en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**



Fuente: Tabla 24.

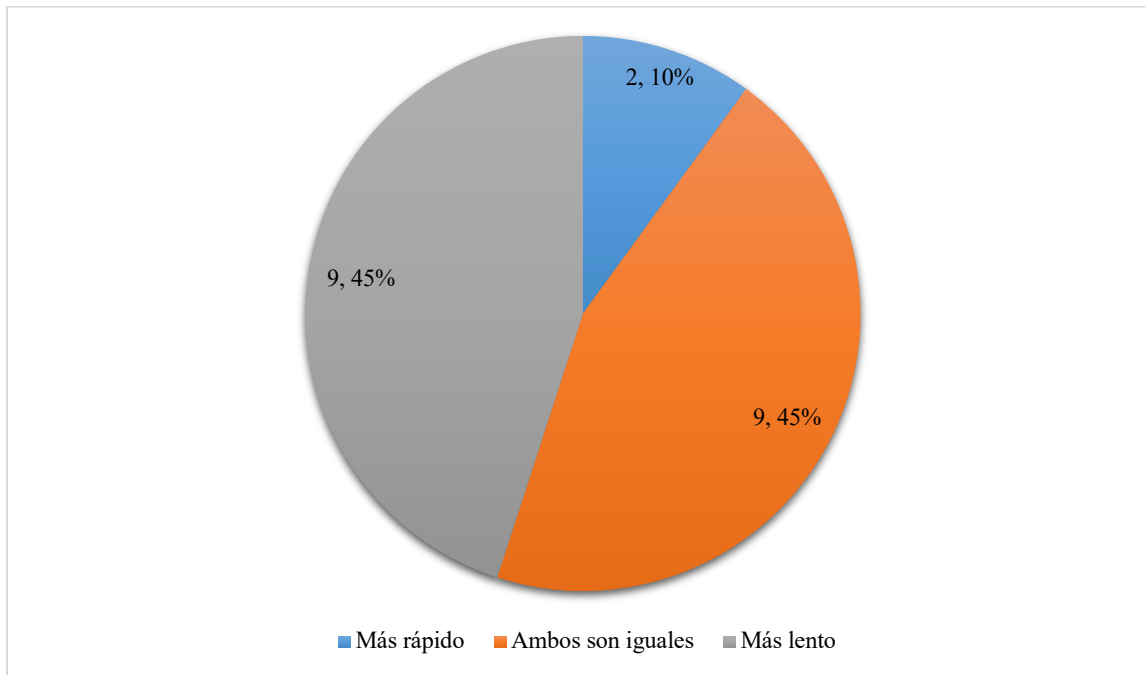
**Tabla 25: ¿Cómo es el proceso del rapport con el paciente en psicología virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Más rápido</b>	2	10%
<b>Ambos son iguales</b>	9	45%
<b>Más lento</b>	9	45%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto al proceso de rapport, el 45% de los terapeutas informa que es más lento en comparación con la psicoterapia presencial. Otro 45% refiere que el proceso de rapport es igual en ambas modalidades y el 10% restante dice que es más rápido en la modalidad virtual.

**Gráfico 22: ¿Cómo es el proceso del rapport con el paciente en psicología virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**



Fuente: Tabla 25.

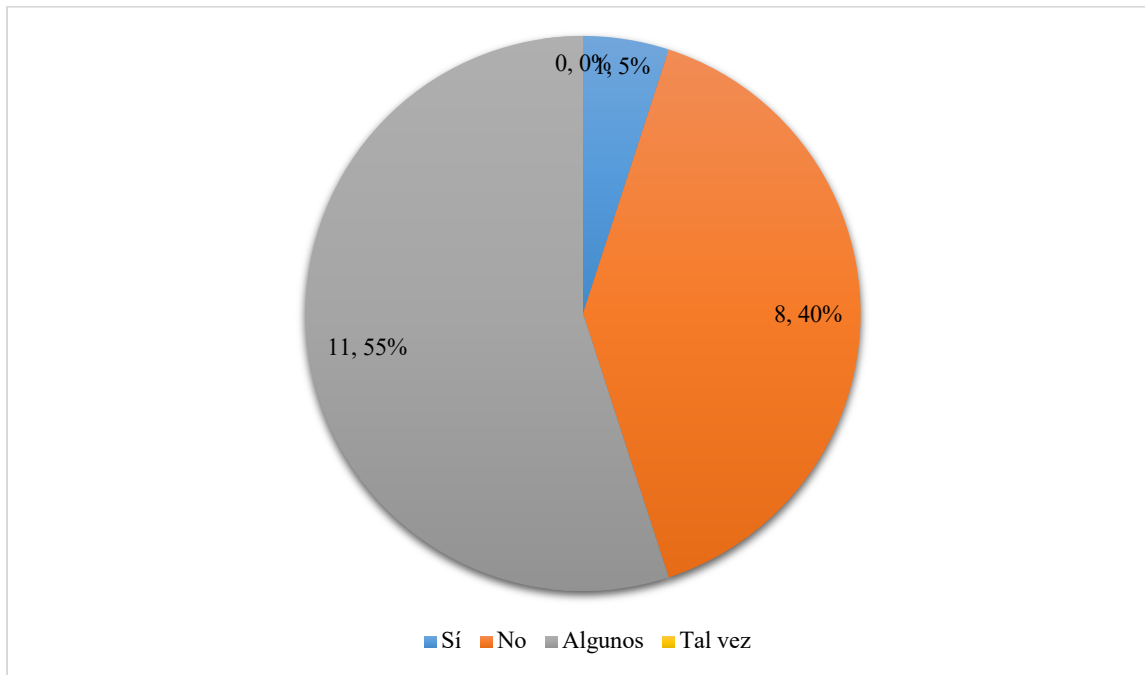
**Tabla 26: ¿Entiende que los pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	1	05%
<b>No</b>	8	40%
<b>Algunos</b>	11	55%
<b>Tal vez</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 55% de los terapeutas dice que algunos pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial, otro 40% dice que los pacientes no responden mejor a la psicoterapia virtual y, por último, el 5% restante refiere que sí responden mejor a la modalidad virtual.

**Gráfico 23: ¿Entiende que los pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**



Fuente: Tabla 26.

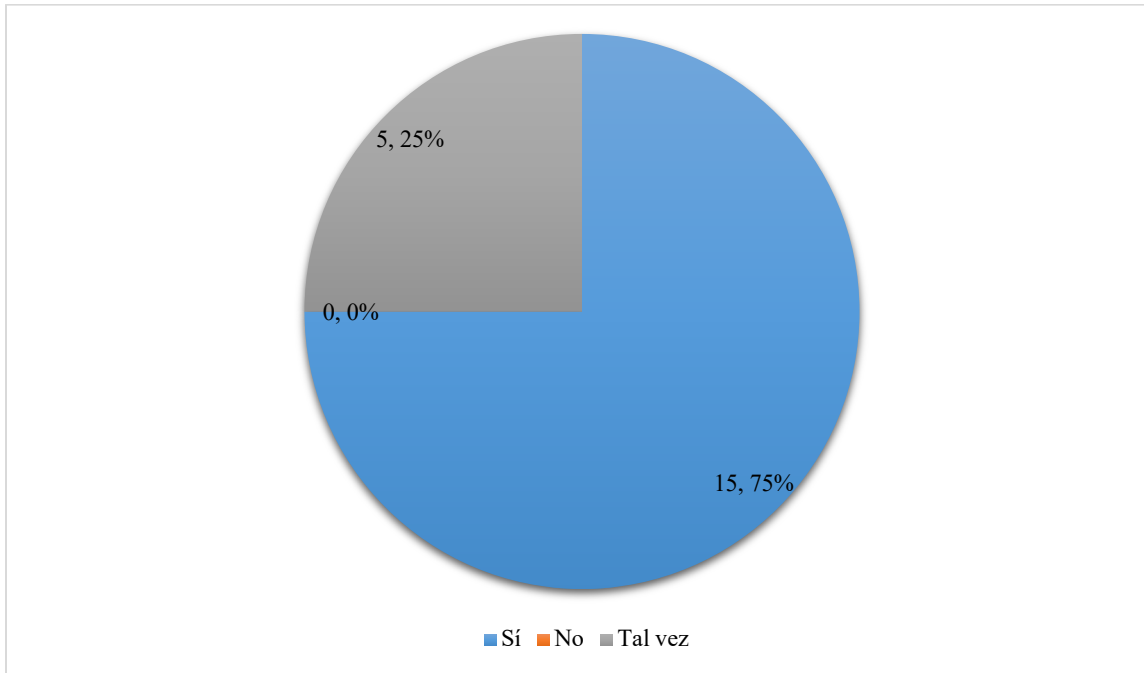
**Tabla 27: ¿Considera que la psicoterapia a través del uso de plataformas virtuales es efectiva?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	15	75%
<b>No</b>	0	0%
<b>Tal vez</b>	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

En relación a la efectividad de la psicoterapia a través de uso de plataformas virtuales, el 75% de los encuestados dicen que es efectiva y el 25% restante refiere que tal vez es efectiva.

**Gráfico 24: ¿Considera que la psicoterapia a través del uso de plataformas virtuales es efectiva?**



Fuente: Tabla 27.

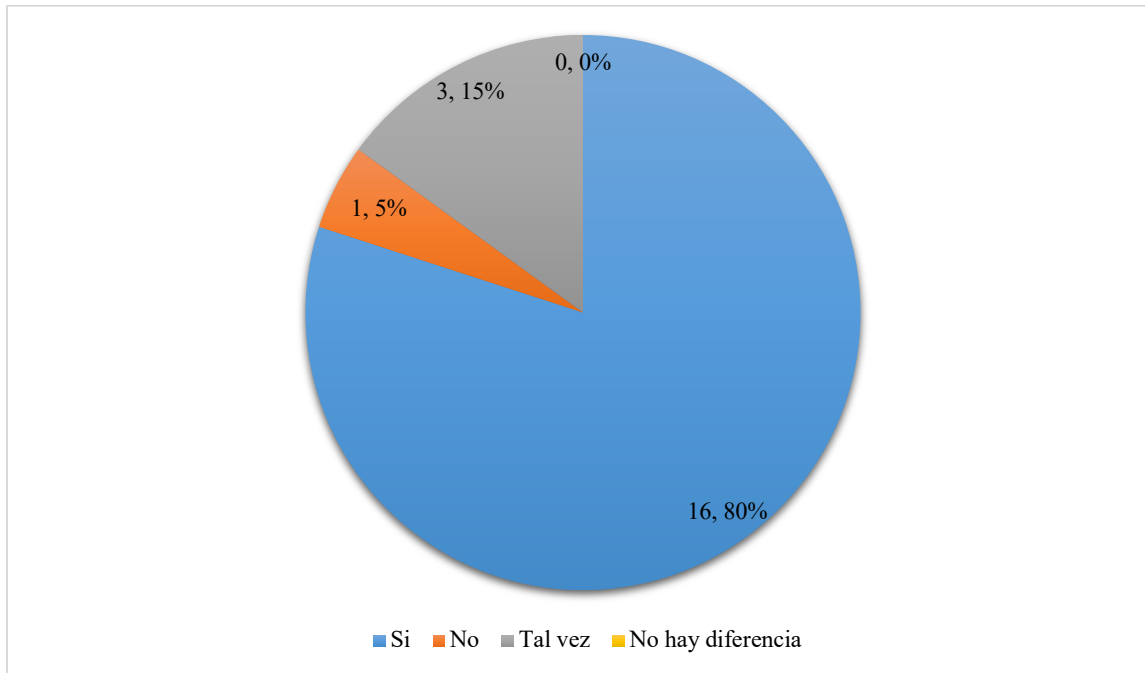
**Tabla 28: ¿Considera que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	16	80%
<b>No</b>	1	05%
<b>Tal vez</b>	3	15%
<b>No hay diferencia</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados obtenidos reflejan que el 80% de los encuestado refiere que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro, otro 15% refiere que tal vez lo ha beneficiado y el último 5% indica que la psicoterapia virtual no ha beneficiado al centro.

**Gráfico 25: ¿Considera que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro?**



Fuente: Tabla 28.

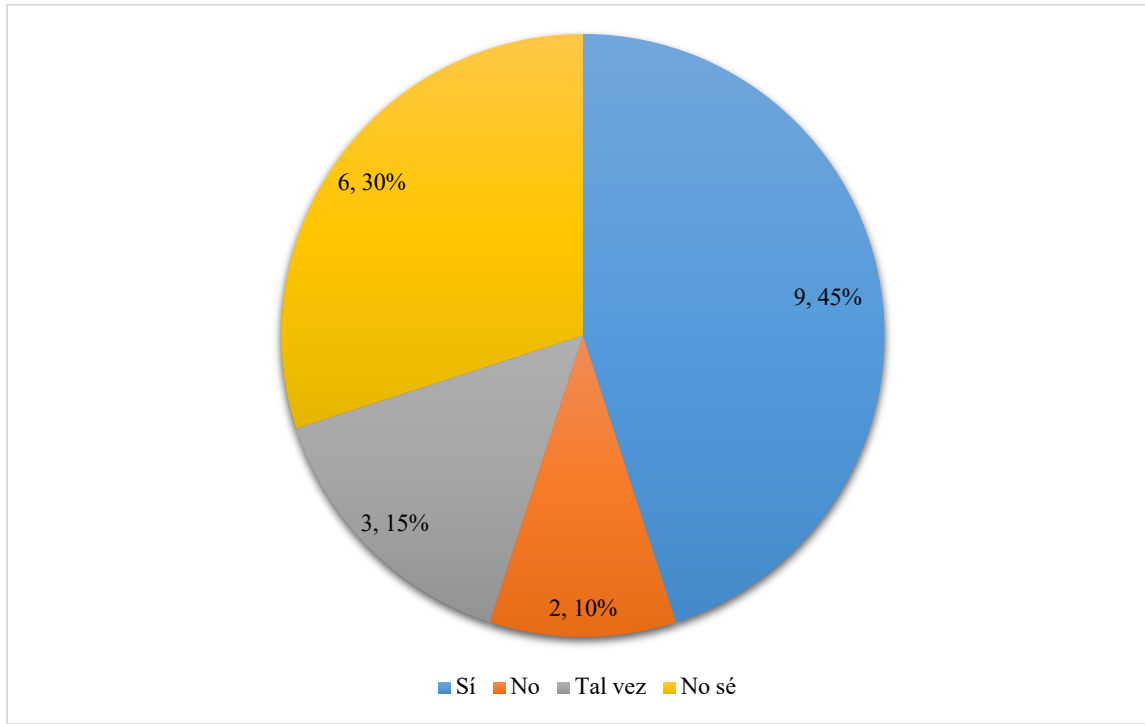
**Tabla 29: ¿El flujo de consultas en el centro es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	9	45%
<b>No</b>	2	10%
<b>Tal vez</b>	3	15%
<b>No sé</b>	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Respecto al flujo de consultas, el 45% dice que es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales, otro 30% indica no saber, un 15% refiere que tal vez es más fluido y un último 10% refiere que el flujo de consultas en el centro no es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales.

**Gráfico 26: ¿El flujo de consultas en el centro es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales?**



Fuente: Tabla 29.

**Tabla 30: ¿Se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales?**

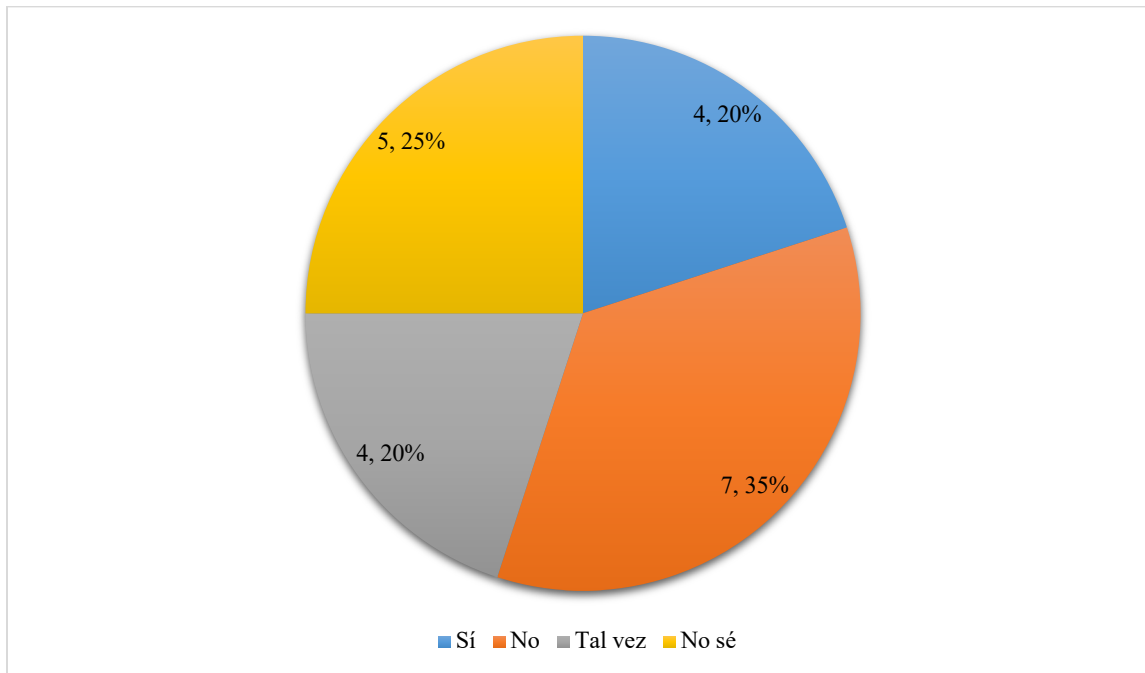
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	4	20%
<b>No</b>	7	35%
<b>Tal vez</b>	4	20%
<b>No sé</b>	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a terapeutas que imparten psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados obtenidos reflejan que el 35% de los encuestados consideran que no se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales. El 25% refiere no saber, otro 20% indica que si se reciben más consultas virtuales que presenciales y

el 20% restante refiere que tal vez se reciban más consultas virtuales en comparación con las consultas presenciales.

**Gráfico 27: ¿Se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales?**



Fuente: Tabla 30.

#### 4.1.2. Encuesta Pacientes

A continuación, se presentarán los resultados arrojados luego de la aplicación de la “Encuesta de Pacientes” a través de tablas y gráficos:

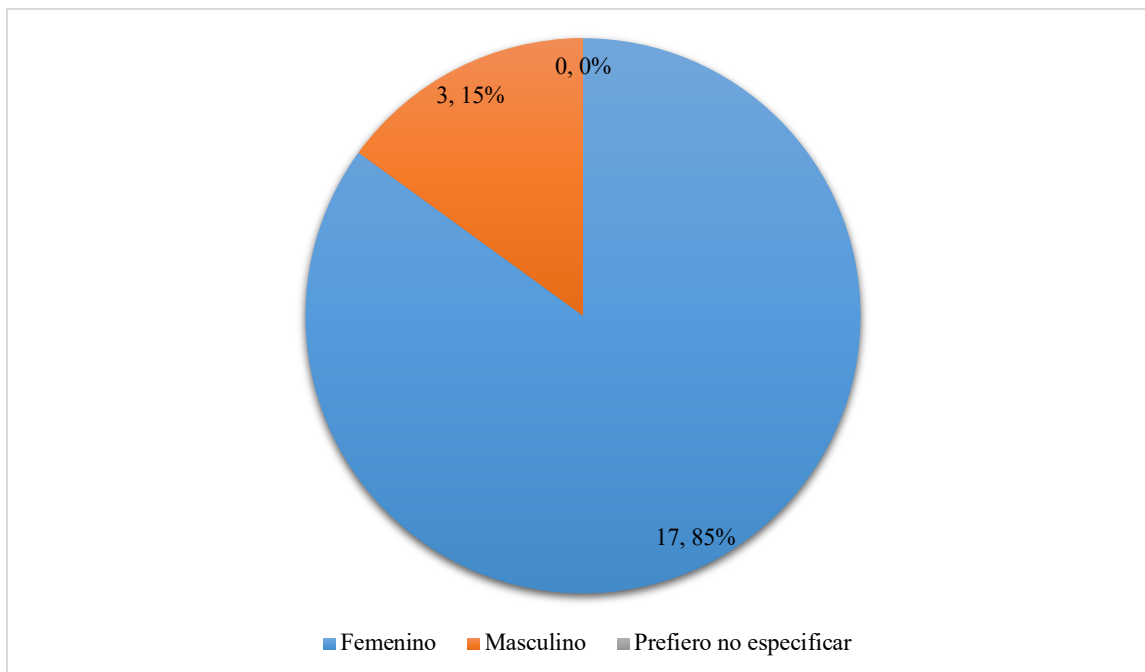
**Tabla 31: Distribución de muestra por sexo**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Femenino</b>	17	85%
<b>Masculino</b>	3	15%
<b>Prefiero no especificar</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados el mayor porcentaje de respuestas, 85% provienen del sexo femenino y el 15% restante pertenece al sexo masculino.

**Gráfico 28: Distribución de muestra por sexo**



Fuente: Tabla 31.



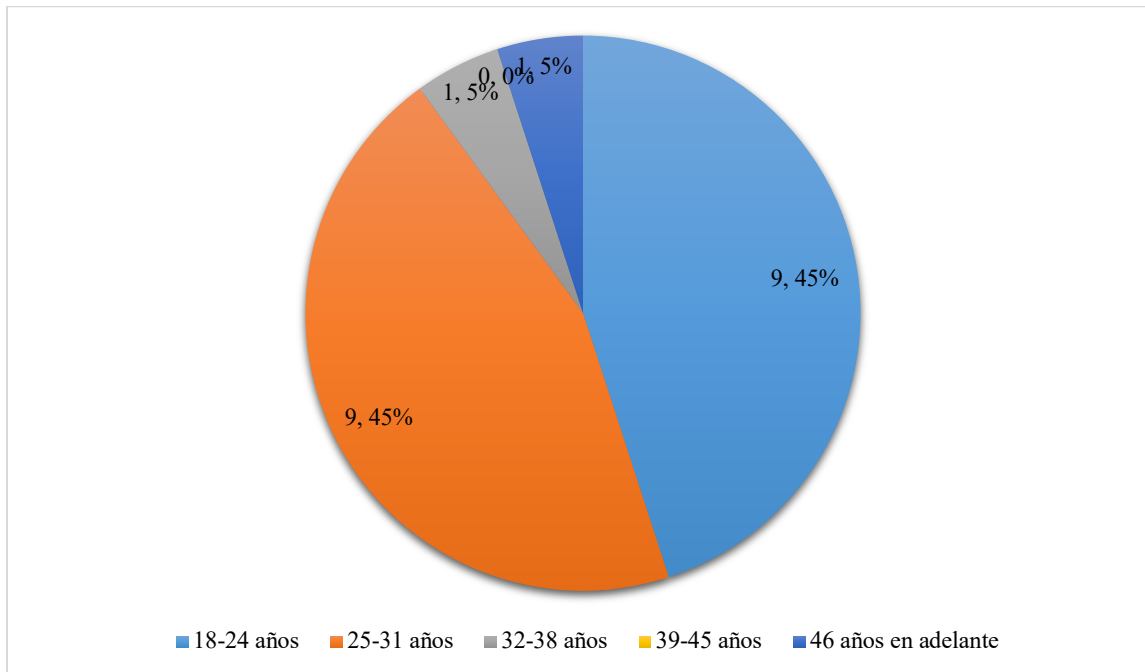
**Tabla 32: Distribución de muestra por edad**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>18-24 años</b>	9	45%
<b>25-31 años</b>	9	45%
<b>32-38 años</b>	1	05%
<b>39-45 años</b>	0	0%
<b>46 años en adelante</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados obtenidos referentes al rango de edad de los encuestados indican que un 45% pertenece al rango de 18 a 24 años, otro 45% de 25 a 31 años, un 05% de 32 a 38 años y el 05% restante 46 años en adelante.

**Gráfico 29: Distribución de muestra por edad**



Fuente: Tabla 32.

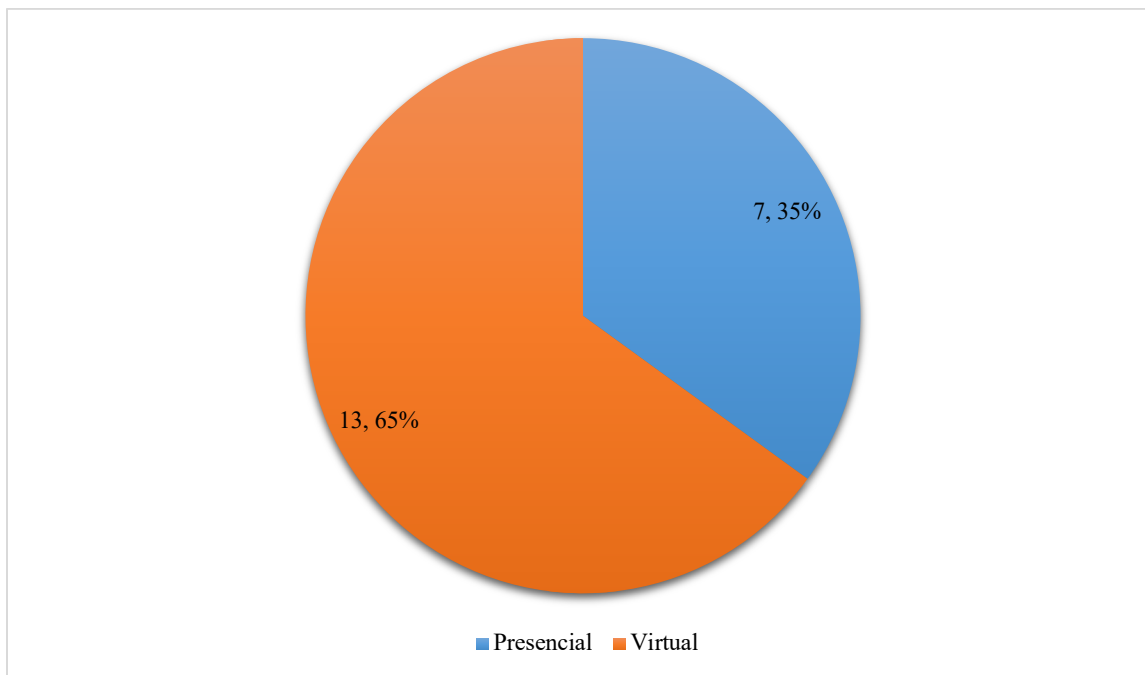
**Tabla 33: ¿En qué modalidad fue el primer encuentro con su terapeuta?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Presencial</b>	7	35%
<b>Virtual</b>	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Con respecto a la modalidad en la que los encuestados tuvieron su primer encuentro con el terapeuta, la mayoría (65%) indicó en modalidad virtual, el 35% restante tuvo el primer encuentro de forma presencial con su terapeuta.

**Gráfico 30: ¿En qué modalidad fue el primer encuentro con su terapeuta?**



Fuente: Tabla 33.

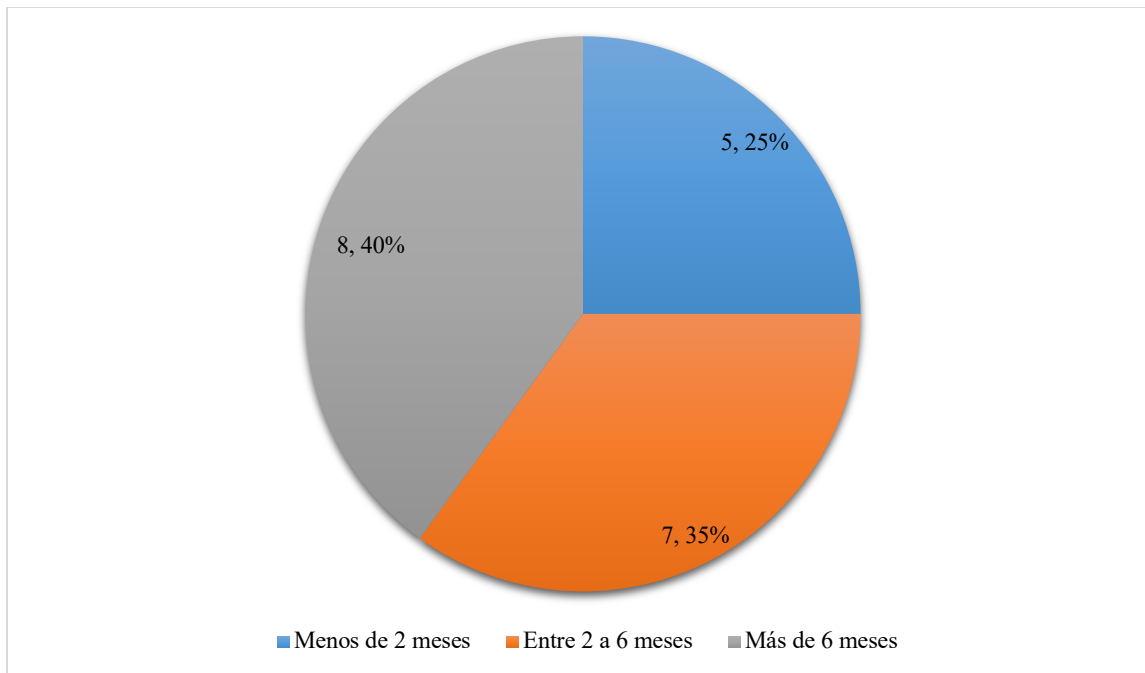
**Tabla 34: ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo terapia psicológica?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Menos de 2 meses</b>	5	25%
<b>Entre 2 a 6 meses</b>	7	35%
<b>Más de 6 meses</b>	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

El 40% de los encuestados, es decir, la mayoría tiene más de 6 meses recibiendo terapia psicológica, un 35% tiene de 2 a 6 meses y la minoría, es decir, el 25% restante tiene menos de 2 meses recibiendo terapia psicológica.

**Gráfico 31: ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo terapia psicológica?**



Fuente: Tabla 34.

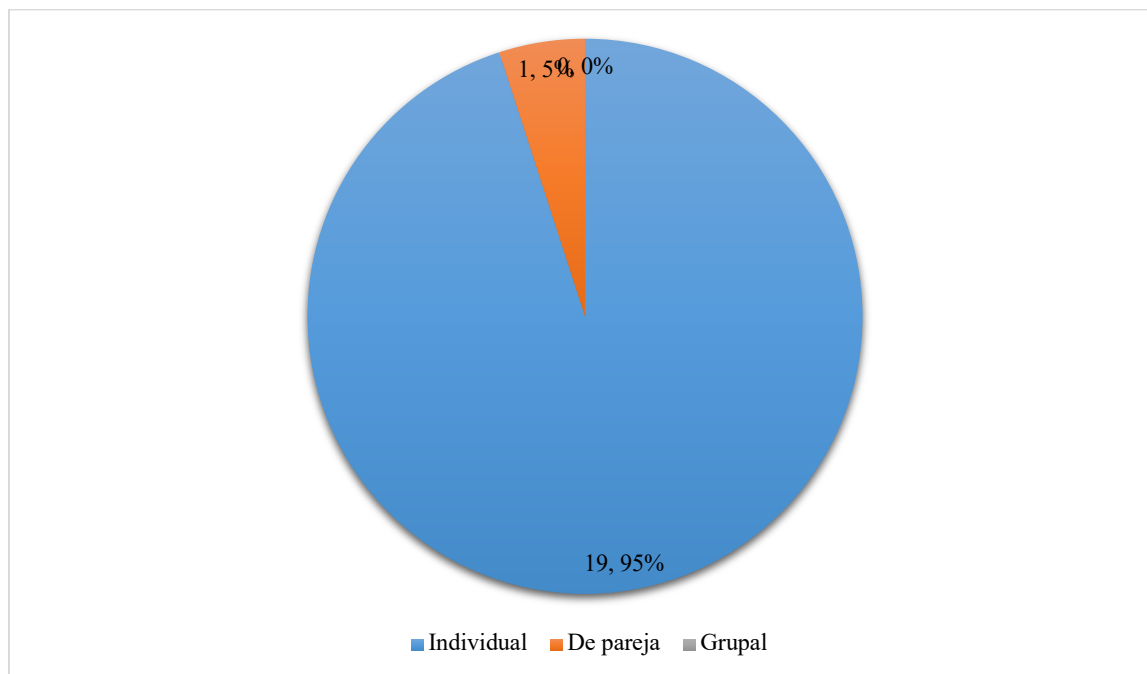
**Tabla 35: ¿Cuál es su modalidad de terapia?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Individual</b>	19	95%
<b>De pareja</b>	1	05%
<b>Grupal</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados indican que, el 95% de los encuestados recibe terapia individual, mientras que el 05% restante recibe terapia de pareja.

**Gráfico 32: ¿Cuál es su modalidad de terapia?**



Fuente: Tabla 35.

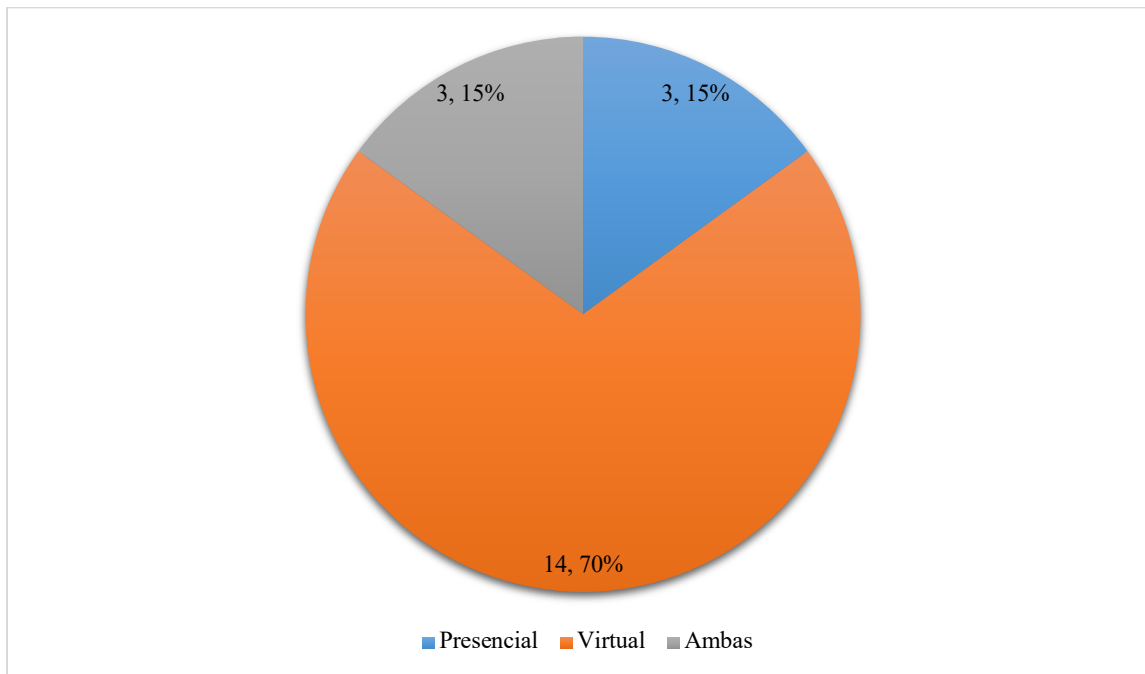
**Tabla 36: ¿Bajo cuál modalidad recibe terapia psicológica actualmente?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Presencial</b>	3	15%
<b>Virtual</b>	14	70%
<b>Ambas</b>	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Actualmente el 70% de los pacientes encuestados recibe terapia psicológica en modalidad virtual, un 15% presencial y 15% restante utiliza ambas modalidades.

**Gráfico 33: ¿Bajo cuál modalidad recibe terapia psicológica actualmente?**



Fuente: Tabla 36.

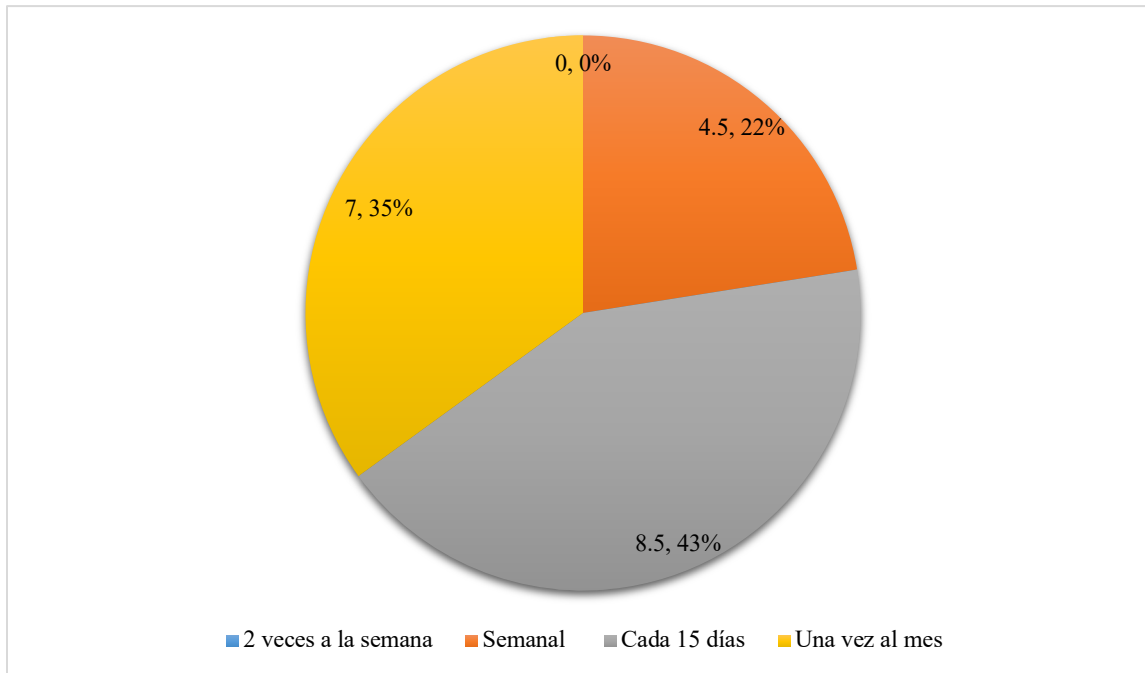
**Tabla 37: ¿Cuál es la frecuencia entre sus sesiones de psicoterapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>2 veces a la semana</b>	0	0%
<b>Semanal</b>	4.5	22%
<b>Cada 15 días</b>	8.5	43%
<b>Una vez al mes</b>	7	35%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos con respecto a la frecuencia de las sesiones psicológicas virtuales, el 43% de los encuestados indica tomarlas cada 15 días, mientras que el 35% las toma una vez al mes y el 22% restante las recibe semanal.

**Gráfico 34: ¿Cuál es la frecuencia entre sus sesiones de psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 37.

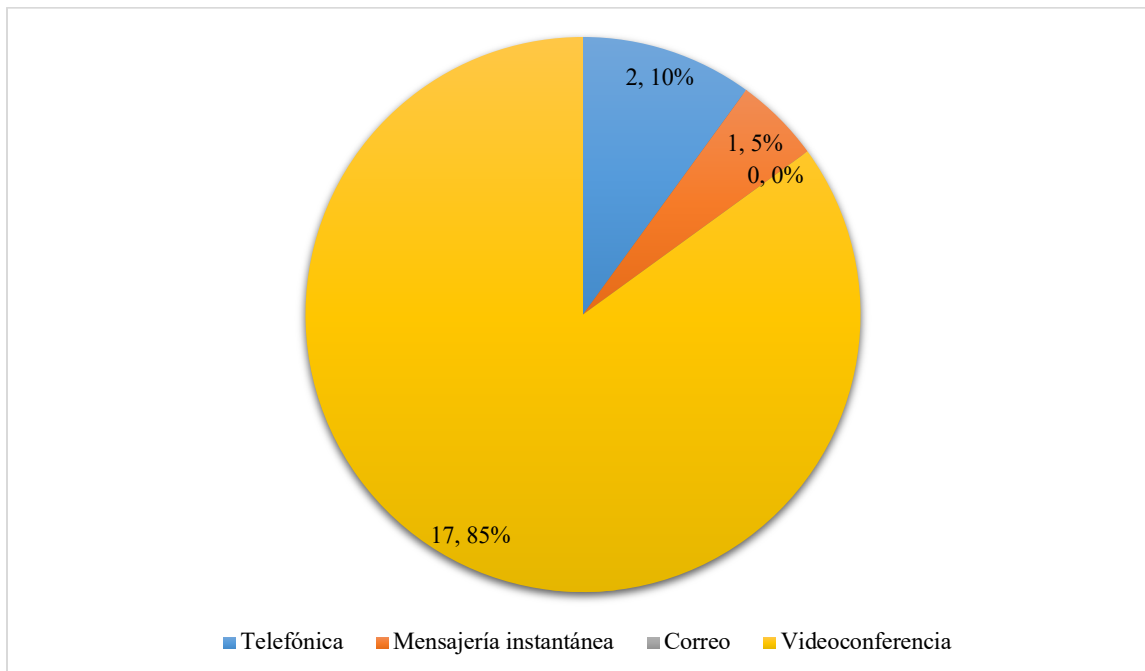
**Tabla 38: Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), ¿Cuál ha sido el tipo de medio utilizado para la consulta psicológica online?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Telefónica</b>	2	10%
<b>Mensajería instantánea</b>	1	05%
<b>Correo</b>	0	0%
<b>Videoconferencia</b>	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

El 85% de los pacientes encuestados indican que el medio utilizado para la consulta psicológica online ha sido la videoconferencia, mientras que el 10% indica que ha sido telefónica y el 05% mensajería instantánea.

**Gráfico 35: Dentro de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), ¿Cuál ha sido el tipo de medio utilizado para la consulta psicológica online?**



Fuente: Tabla 38.

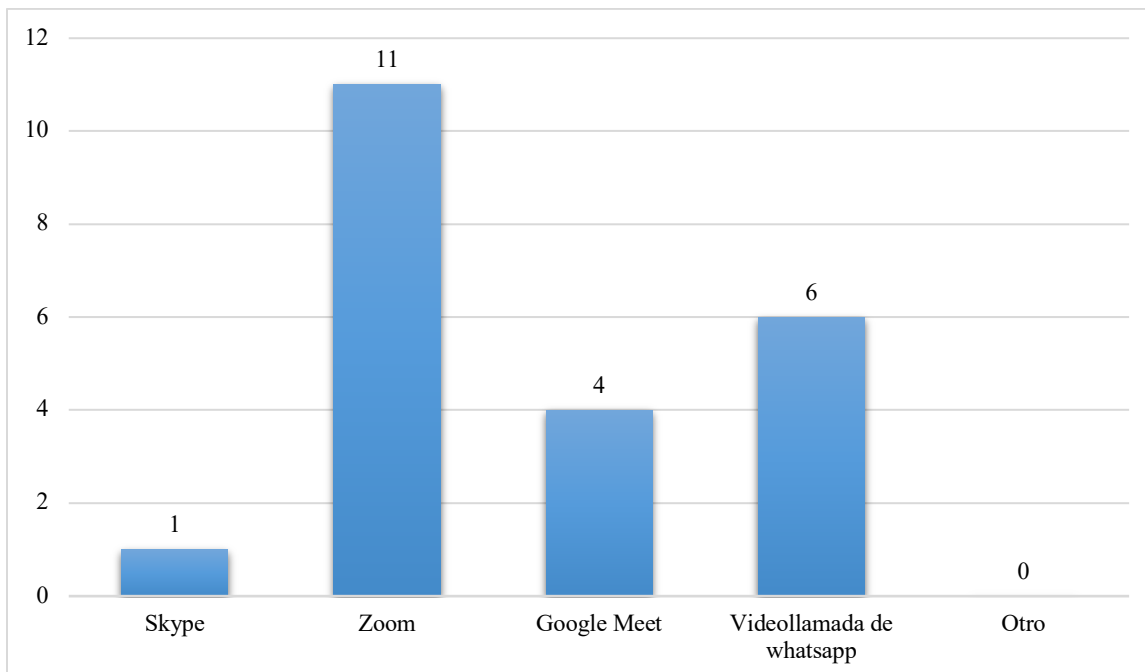
**Tabla 39: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para recibir psicoterapia online? (Opción múltiple)**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Skype</b>	1	5%
<b>Zoom</b>	11	50%
<b>Google Meet</b>	4	18%
<b>Videollamada de whatsapp</b>	6	27%
<b>Otro</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados indican que, la plataforma virtual más utilizada con un 50% es Zoom, seguido por las videollamadas por WhatsApp con un 27%, Google Meet con un 18% y, por último, Skype con un 05%.

**Gráfico 36: ¿Cuál plataforma virtual utiliza para recibir psicoterapia online? (Opción múltiple)**



Fuente: Tabla 39.



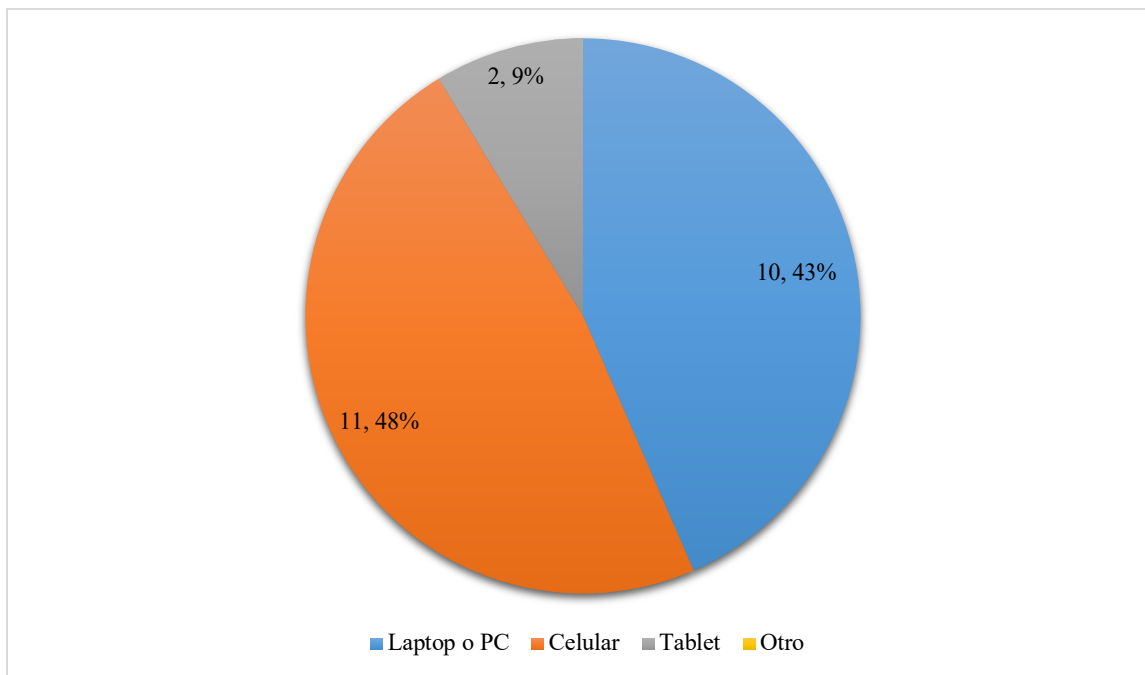
**Tabla 40: ¿Desde cuál dispositivo recibe las terapias?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Laptop o PC</b>	10	43%
<b>Celular</b>	11	48%
<b>Tablet</b>	2	9%
<b>Otro</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados indican que el dispositivo desde el cual se recibe psicoterapia online más utilizado en los pacientes encuestados es el celular con un 48% de respuestas, seguido por laptop o pc con un 43% de respuestas y por último, la tablet con un 09% de respuestas.

**Gráfico 37: ¿Desde cuál dispositivo recibe las terapias?**



Fuente: Tabla 40.

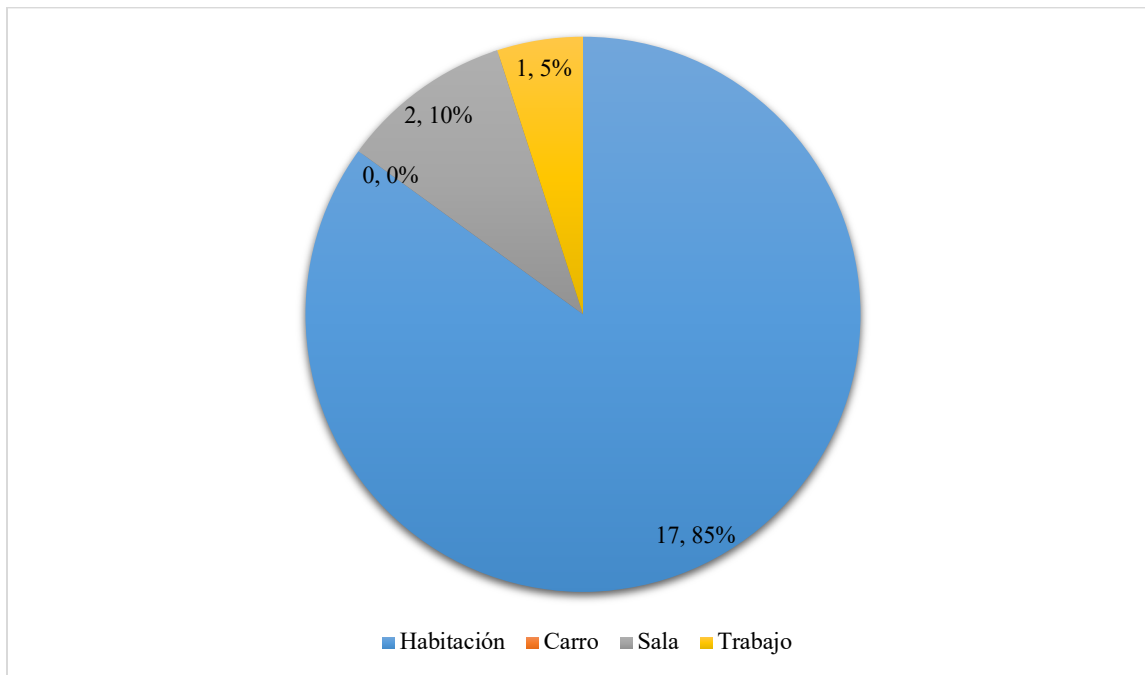
**Tabla 41: ¿En qué lugar suele recibir la terapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Habitación</b>	17	85%
<b>Carro</b>	0	0%
<b>Sala</b>	2	10%
<b>Trabajo</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

En cuanto al lugar donde los encuestados suelen recibir sus terapias virtuales, el 85% indica recibir las en la habitación, el 10% en la sala y el 05% en el trabajo.

**Gráfico 38: ¿En qué lugar suele recibir la terapia virtual?**



Fuente: Tabla 41.

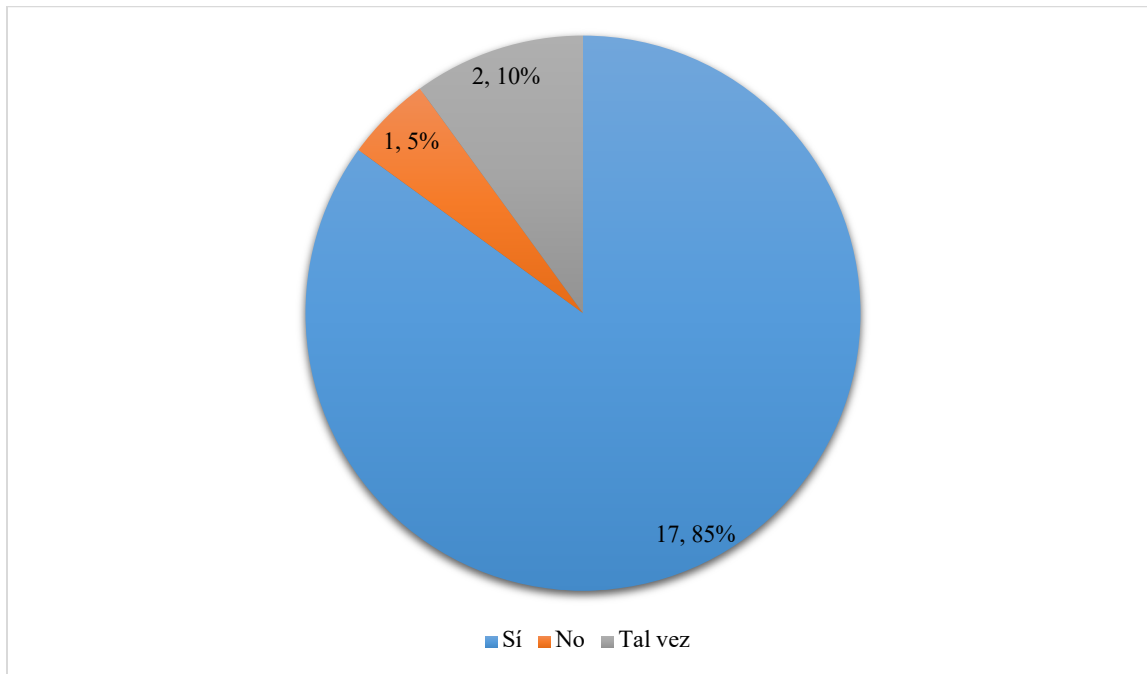
**Tabla 42: ¿Se siente cómodo desde el lugar donde la toma?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	17	85%
<b>No</b>	1	5%
<b>Tal vez</b>	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

El 85% por ciento indicó si sentirse cómodo desde el lugar donde recibe psicoterapia virtual, el 10% indicó que tal vez y el 05% indicó no sentirse cómodo.

**Gráfico 39: ¿Se siente cómodo desde el lugar donde la toma?**



Fuente: Tabla 42.

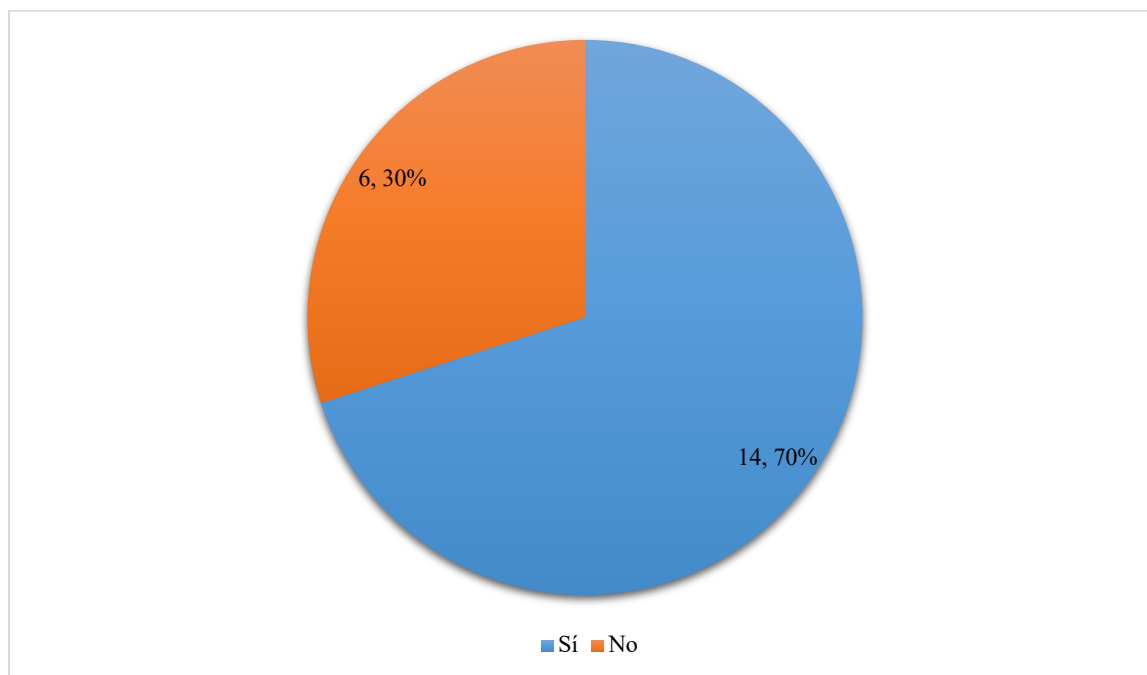
**Tabla 43: ¿Considera que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	14	70%
<b>No</b>	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos el 70% de los encuestados consideran que la psicoterapia virtual tiene las mismas fortalezas que la psicoterapia presencial, mientras que el 30% restante respondió que no tienen las mismas fortalezas.

**Gráfico 40: ¿Considera que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?**



Fuente: Tabla 43.

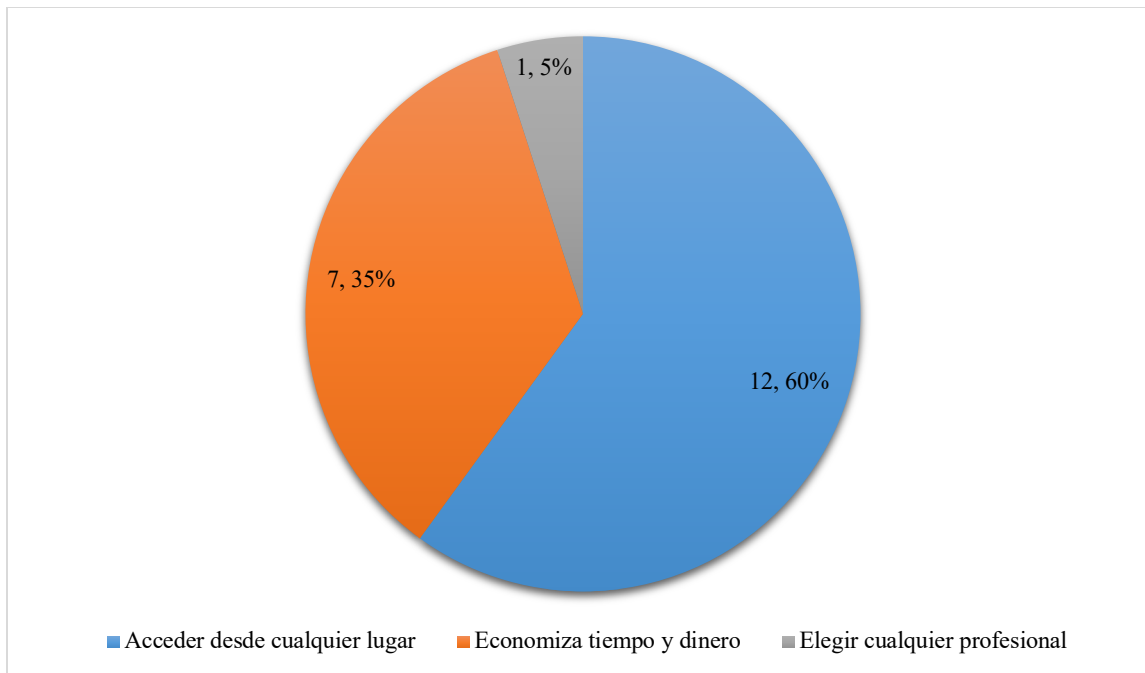
**Tabla 44: ¿Cuál cree que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
Acceder desde cualquier lugar	12	60%
Economiza tiempo y dinero	7	35%
Elegir cualquier profesional	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Para el 60% de los pacientes la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual es poder acceder desde cualquier lugar, para el 35% es economizar tiempo y dinero y para el 05% es elegir cualquier profesional.

**Gráfico 41: ¿Cuál cree que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 44.

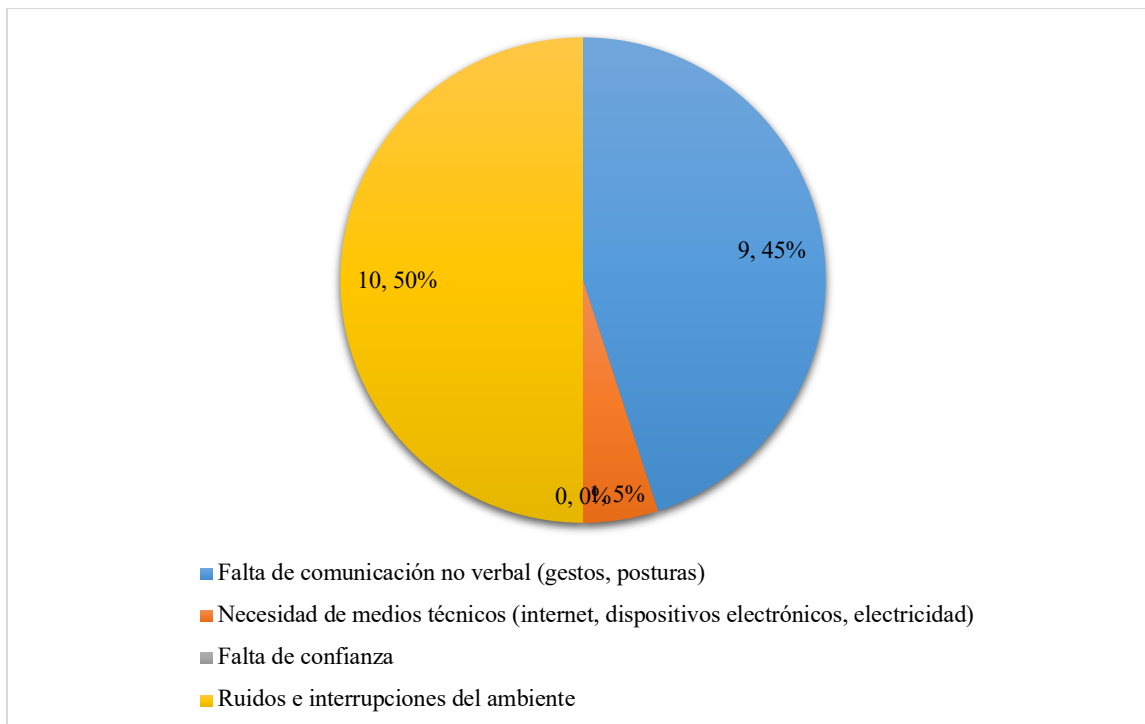
**Tabla 45: ¿Cuál cree que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación no verbal (gestos, posturas)	9	45%
Necesidad de medios técnicos (internet, dispositivos electrónicos, electricidad)	1	5%
Falta de confianza	0	0%
Ruidos e interrupciones del ambiente	10	50%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

La mayor debilidad de la psicoterapia virtual para el 50% de los encuestados son los ruidos e interrupciones del ambiente, para el 45% es la falta de comunicación no verbal y para el 05% es la necesidad de medios técnicos.

**Gráfico 42: ¿Cuál cree que sea la mayor debilidad de la psicoterapia virtual?**



Fuente: Tabla 45.

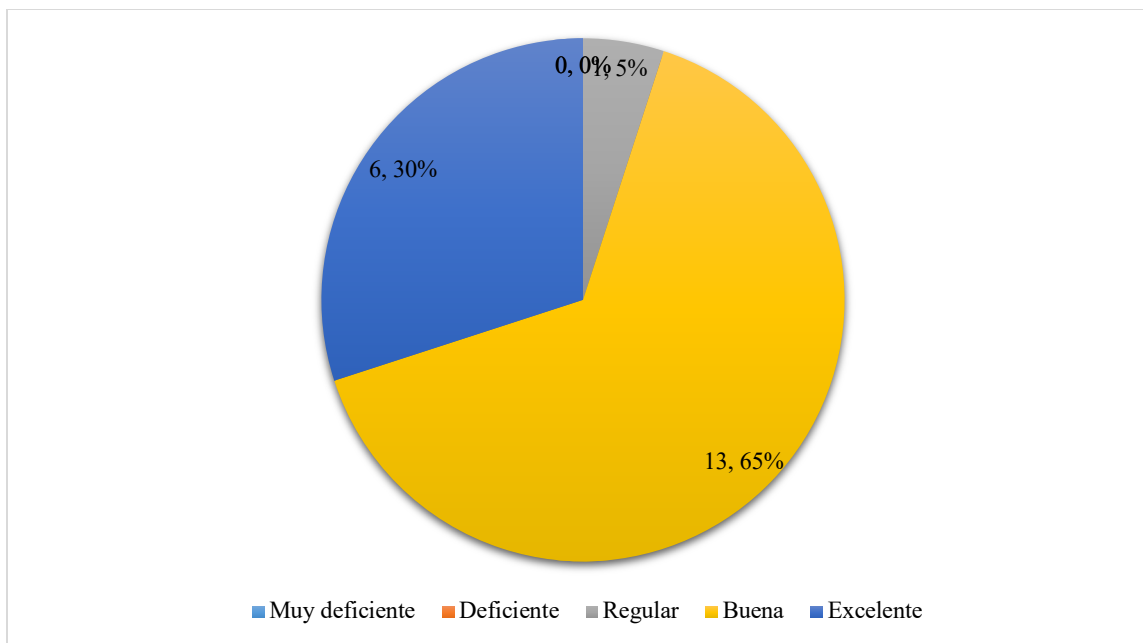
**Tabla 46: ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy deficiente</b>	0	0%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Regular</b>	1	5%
<b>Buena</b>	13	65%
<b>Excelente</b>	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados indican que para el 65% de los pacientes encuestados la experiencia utilizando la tecnología como herramienta para sus terapias psicológicas ha sido buena, para el 30% ha sido excelente y para el 05% regular.

**Gráfico 43: ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas?**



Fuente: Tabla 46.

**Tabla 47: Desde tu perspectiva, a través de la psicoterapia virtual, ¿ha podido trabajar positivamente en el motivo de consulta por el cual acudiste al psicólogo?**

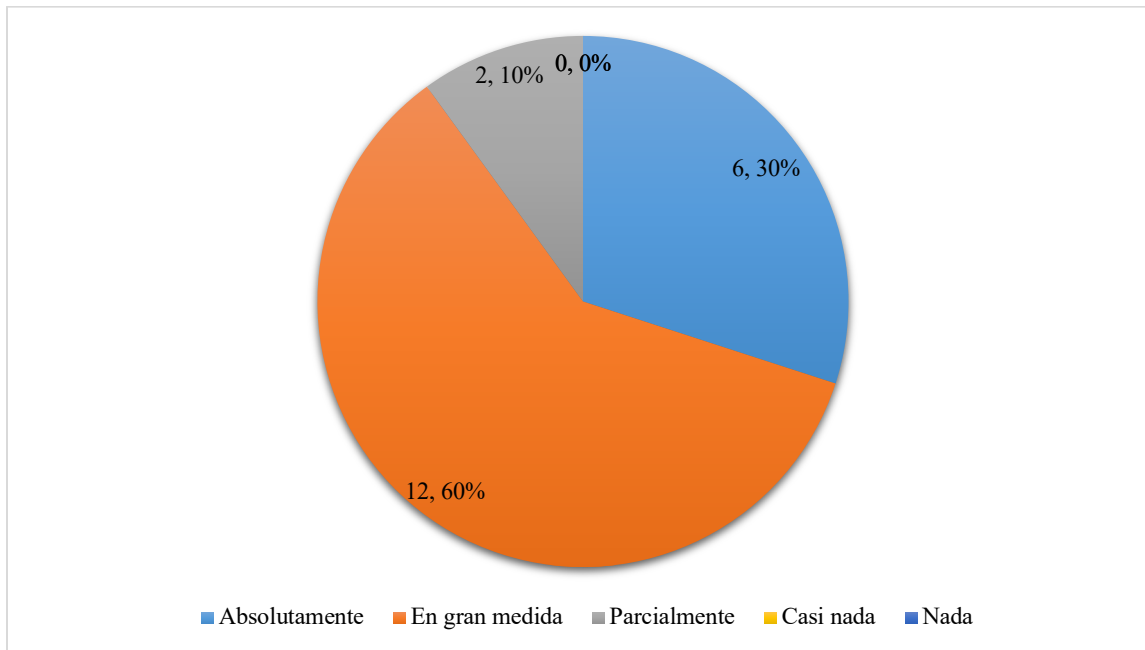
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Absolutamente</b>	6	30%
<b>En gran medida</b>	12	60%
<b>Parcialmente</b>	2	10%
<b>Casi nada</b>	0	0%
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

El 60% de los encuestados indican que en gran medida si han podido trabajar positivamente en el motivo de consulta por el cual acudió al psicólogo a través de la psicoterapia virtual, el 30% indica que lo han logrado absolutamente y el 10% indica que lo han logrado parcialmente.



**Gráfico 44: Desde tu perspectiva, a través de la psicoterapia virtual, ¿ha podido trabajar positivamente en el motivo de consulta por el cual acudiste al psicólogo?**



Fuente: Tabla 47.

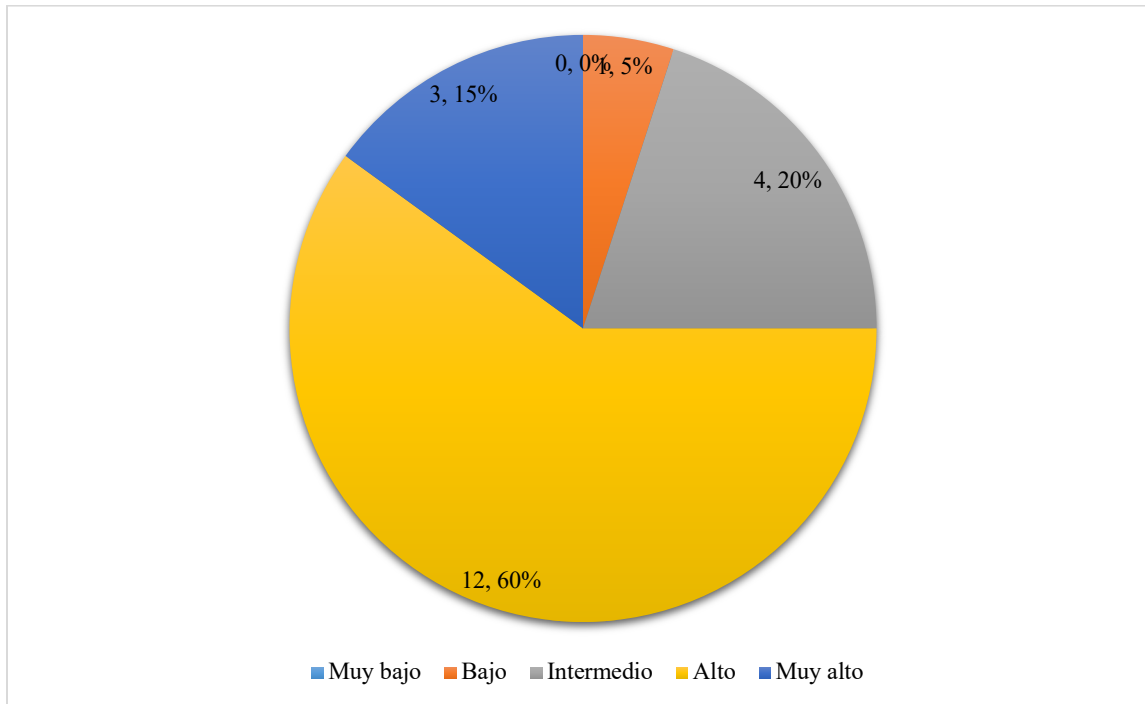
**Tabla 48: ¿Cómo considera usted que ha sido tu avance desde el inicio hasta la actualidad, recibiendo terapia psicológica en modalidad virtual?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy bajo</b>	0	0%
<b>Bajo</b>	1	05%
<b>Intermedio</b>	4	20%
<b>Alto</b>	12	60%
<b>Muy alto</b>	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

De acuerdo con los resultados el 60% considera que ha tenido un avance alto desde el inicio hasta la actualidad recibiendo psicoterapia en modalidad virtual, un 20% indica que el avance ha sido intermedio, un 15% muy alto y un 05% bajo.

**Gráfico 45: ¿Cómo considera usted que ha sido tu avance desde el inicio hasta la actualidad, recibiendo terapia psicológica en modalidad virtual?**



Fuente: Tabla 48.

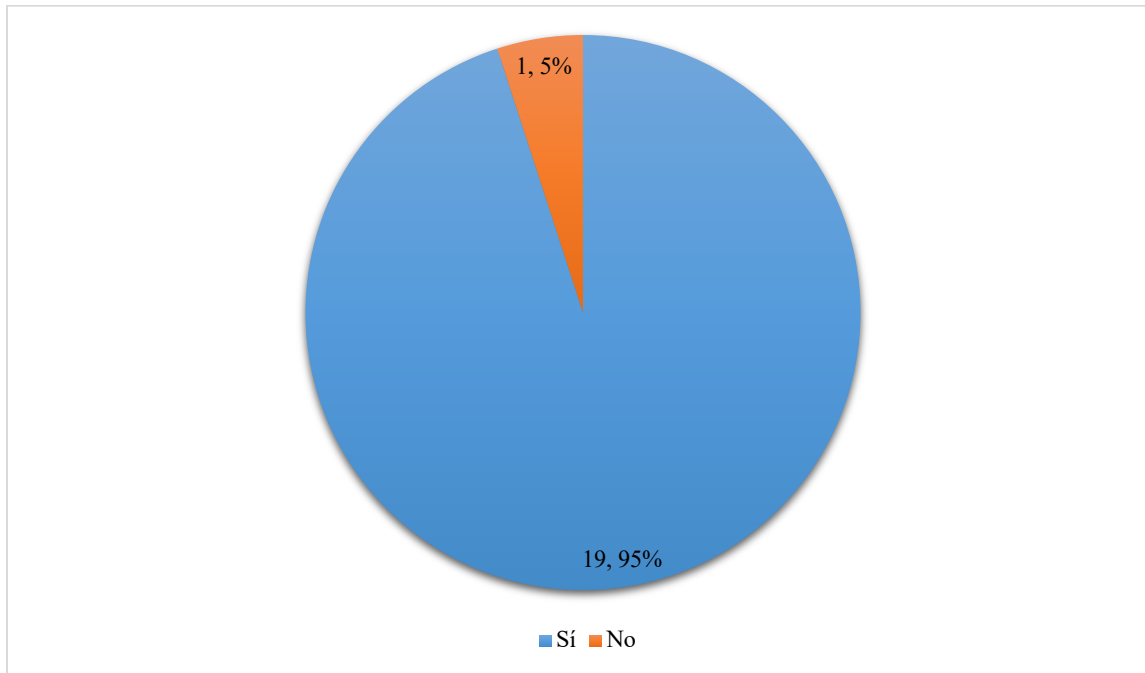
**Tabla 49: ¿Recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	19	95%
<b>No</b>	1	05%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

El 95% de los encuestados indican que sí recomendarían la psicoterapia virtual, solo un 05% indicó que no la recomendaría.

**Gráfico 46: ¿Recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas?**



Fuente: Tabla 49.

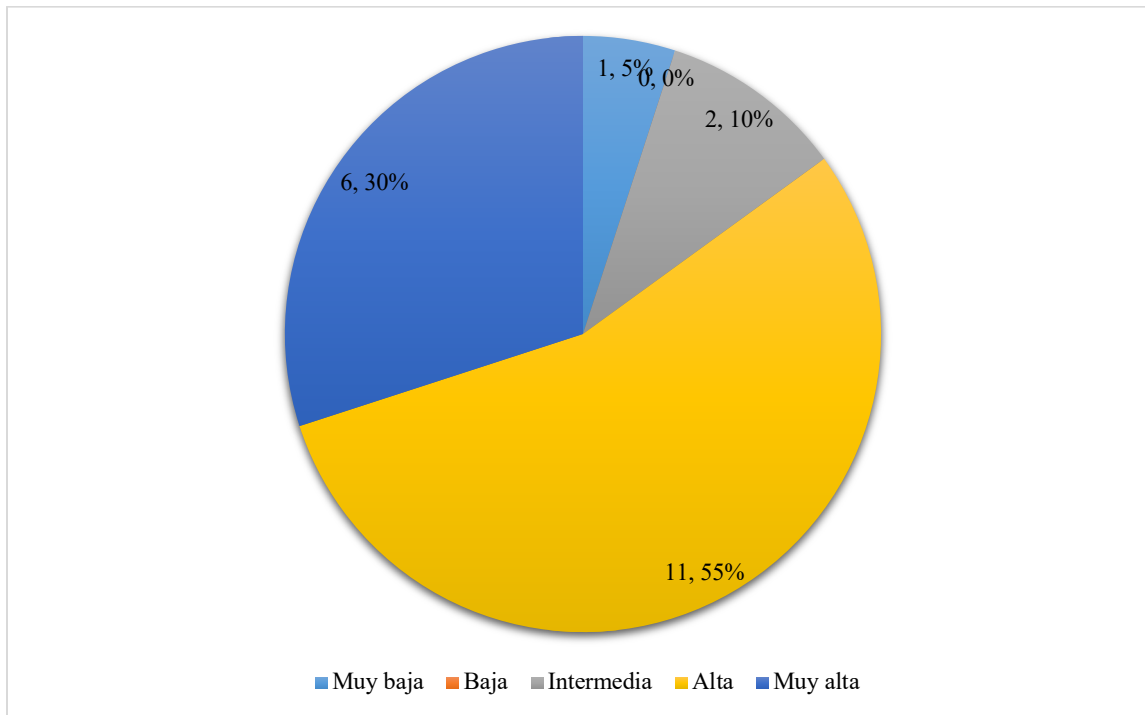
**Tabla 50: Considerando su experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que en el futuro la sigas utilizando?**

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy baja</b>	1	5%
<b>Baja</b>	0	0%
<b>Intermedia</b>	2	10%
<b>Alta</b>	11	55%
<b>Muy alta</b>	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a pacientes que reciben psicoterapia virtual en el Centro Clínico Praxis Psicología Integral, 2021.

Los resultados indican que, para el 55% de los pacientes encuestados hay una alta probabilidad de que continúen en un futuro utilizando la psicoterapia virtual, para el 30% existe una muy alta posibilidad, para el 10% intermedia y para el 05% muy baja.

**Gráfico 47: Considerando su experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que en el futuro la sigas utilizando?**



Fuente: Tabla 50.

## 4.2. Análisis de los Resultados

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se da respuesta al objetivo general de la investigación sobre la efectividad del uso de las plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia, reflejando que el 50% de los terapeutas encuestados indican que perciben como “buena” la experiencia de los usuarios con psicoterapia en modalidad virtual, respecto a la psicoterapia en modalidad presencial. Además, el 80% de los terapeutas, también indican que a través de la psicoterapia en modalidad virtual se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos. Por su parte, el 75% de los terapeutas encuestados expresan que la psicoterapia en modalidad virtual es efectiva.

La efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia también se refleja a través de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los pacientes, donde el 90% de los encuestados indicaron haber trabajado de manera positiva el motivo de consulta por el cual asistieron al psicólogo, en los renglones de “absolutamente” y “en gran medida”. Además, el 75% de los pacientes encuestados indican que su avance dentro del proceso psicoterapéutico ha sido “alto” o “muy alto”. Por su parte, el 95% de los encuestados respondieron que recomendarían la modalidad virtual para tomar consultas psicológicas y el 85% indicó que la probabilidad de seguir utilizando la psicoterapia virtual en el futuro es “alta” o “muy alta”.

En general, los resultados obtenidos indican que el uso de plataformas virtuales para poder llevar a cabo un proceso psicoterapéutico en modalidad virtual es efectivo. Dichos resultados se correlacionan con otras investigaciones realizadas en el país, donde se ha evaluado la alianza terapéutica y se han obtenido resultados exitosos incluso en procesos terapéuticos que se han llevado a cabo de manera grupal (Moya, 2021).

En cuanto a la identificación de las plataformas virtuales más utilizadas en el proceso de psicoterapia en modalidad virtual, se obtuvo que el 50% de los terapeutas encuestados utiliza la plataforma virtual “Zoom” para llevar a cabo las sesiones. Otra plataforma de uso común fue “Google Meet” la cual reflejó ser utilizada por el 30% de los terapeutas encuestados. Por su parte, dentro de los resultados obtenidos por los pacientes encuestados, el 50% indicó también utilizar la plataforma “Zoom” como medio para llevar a cabo las sesiones psicoterapéuticas.

En las investigaciones revisadas referentes a las plataformas virtuales utilizadas en las psicoterapias de modalidad virtual, no se enfocan en recomendar una plataforma en específico, sino que destacan la importancia de que la plataforma que se utilice sea cómoda y de fácil uso tanto para el paciente como para el terapeuta.

En respuesta al objetivo específico que tiene por finalidad señalar las estrategias de intervención psicoterapéutica más efectivas utilizadas en psicoterapia mediante las plataformas virtuales, se destacan los requerimientos que exigen los terapeutas a los pacientes al momento de llevar a cabo una sesión en modalidad virtual. El 44% de los terapeutas encuestados requiere que los usuarios tengan encendida la cámara durante la sesión y el 37% requiere que el sonido esté activado. Estos dos requerimientos son los más comunes dentro de las respuestas obtenidas y se toman en cuenta como estrategias durante la sesión. Por su parte, otra de las estrategias utilizadas por los terapeutas son los medios asincrónicos que utilizan para mantener comunicación con los pacientes fuera del horario de la terapia, siendo el más común, con un 90% de elección, la plataforma de “WhatsApp”. De igual forma, otra de las estrategias utilizadas son los protocolos para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica, donde el 55% de los terapeutas indica mostrar empatía, interés y comprensión y otro 35% hace uso de la escucha activa.

Los resultados obtenidos refuerzan los hallazgos de la investigación realizada por Roldán y Valdez (2021), sobre el abordaje del desarrollo de la motricidad en niños de 4-5 años en la modalidad virtual, cuyos resultados afirman la conveniencia de esta modalidad para trabajar motricidad fina.

De acuerdo con los enfoques psicoterapéuticos más utilizados en la psicoterapia online, los terapeutas encuestados indicaron que los enfoques cognitivo, sistémico y conductual son los más empleados, con porcentajes del 30%, 20% y 15% respectivamente. Por su parte, una investigación realizada con el propósito de poner a prueba la efectividad de un tratamiento cognitivo-conductual en modalidad virtual, con pacientes que presentaban depresión leve y moderada, mostró en los resultados obtenidos, a través de un cuestionario de satisfacción, la efectividad de la psicoterapia virtual (Flores Plata, Cárdenas López, Durán Baca & De La Rosa Gómez, 2014).

En cuanto a las variables que muestran el nivel de satisfacción en pacientes que reciben psicoterapia online mediante el uso de plataformas virtuales, al igual que en el objetivo general, se toma por referencia los resultados obtenidos de los pacientes encuestados en relación a la experiencia que han tenido durante su proceso de psicoterapia virtual, siendo el 95% de los pacientes los que refieren que han tenido una “buena” o “muy buena” experiencia. Así como también, el 95% de los encuestados respondieron que recomendarían la modalidad virtual para tomar consultas psicológicas y el 85% indicó que la probabilidad de seguir utilizando la psicoterapia virtual en el futuro es “alta” o “muy alta”.

Por último, para cumplir con el objetivo de diseñar una guía de recomendación de enfoques y estrategias de intervención psicológicas efectivas para el desarrollo de psicoterapias mediante el uso de plataformas virtuales se tomaron en cuenta todos los resultados obtenidos y la

recopilación teórica realizada en el “Capítulo II” de la presente investigación y se detalla como material de apoyo en el apartado de “Anexos”.



# **Capítulo V**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

## 5.1. Conclusiones

Tras haber analizado los resultados obtenidos mediante las encuestas suministradas a terapeutas y pacientes se concluye lo siguiente:

En respuesta al objetivo general de esta investigación que busca detallar la efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia, se confirma la efectividad del uso de plataformas virtuales para llevar a cabo un proceso de psicoterapia.

De igual forma, una investigación realizada en el país (Moya, 2021) para determinar la efectividad del tratamiento psicoterapéutico virtual en grupos a través de cuestionarios, concluyó que es exitosa la efectividad del proceso terapéutico grupal en modalidad virtual.

Por lo que, se concluye y confirma que llevar a cabo un proceso de psicoterapia en modalidad virtual es efectivo debido a que se pueden lograr los objetivos de la terapia, los pacientes son receptivos al proceso y, además, confirman que han logrado avanzar y trabajar con éxito el motivo de consulta por el cual acudieron al psicólogo desde el inicio de su proceso psicoterapéutico hasta la actualidad.

En referencia al segundo objetivo, la identificación de plataformas virtuales más utilizadas en psicoterapia, basado en el análisis de los resultados obtenidos se infiere que la plataforma más utilizada es Zoom, seguida por Google Meet.

Por lo que, se puntualiza que estas plataformas son de fácil acceso y uso tanto para los pacientes como para los terapeutas, tal como sugieren las investigaciones revisadas que deben ser elegidas las plataformas para la psicoterapia virtual.

En respuesta al tercer objetivo, se concluye que dentro de las estrategias de intervención más efectivas utilizadas en psicoterapia por los terapeutas encuestados se encuentra solicitar a los usuarios mantener encendidas sus cámaras con el sonido activado, así como también mostrar

empatía e interés y hacer uso de la escucha activa para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica con el paciente.

A su vez una investigación realizada sobre desarrollo de la motricidad en niños de 4-5 años en la modalidad virtual (Roldán & Valdez, 2021) también refleja las estrategias de intervención que se utilizaron para evaluar la efectividad del proceso. Permitiendo confirmar que dichas estrategias presentadas en este estudio son útiles y efectivas.

Adicional, este resultado es muestra de que se los psicoterapeutas son capaces de utilizar y adaptar las mismas estrategias que se utilizan en modalidad presencial para la modalidad virtual y lograr que el paciente se sienta cómodo y conecte con su proceso de terapia, características que son vitales para tener un proceso psicoterapéutico exitoso.

Con respecto al cuarto objetivo y los enfoques psicoterapéuticos más utilizados en psicoterapia virtual, se infiere que los más utilizados son cognitivo con un 30%, sistémico con 20% y conductual con 15%.

Dicha conclusión se verifica en la investigación que se realizó para conocer la efectividad de la terapia cognitivo-conductual en modalidad virtual, de la cual se obtuvieron resultados favorables que corroboran su efectividad (Flores Plata, Cárdenas López, Durán Baca & De La Rosa Gómez, 2014).

Por su parte dicho resultado sirve de base para sustentar que además de la terapia cognitivo-conductual, la cual ha sido más estudiada con respecto a su efectividad en modalidad virtual, también otros enfoques terapéuticos pueden ser adaptados a esta modalidad y ser tan efectivos en sus resultados de forma virtual como presencial.

El quinto objetivo pretende registrar las variables que muestran el nivel de satisfacción en pacientes que reciben psicoterapia online mediante uso de plataformas virtuales. A través de las

respuestas de los encuestados se concluye que el haber logrado avances durante el proceso de psicoterapia, tal como indica el 60% de los encuestados, además, el haber podido trabajar en gran medida con el motivo de consulta, tal como indica el 60% de los encuestados permitió que los pacientes reconozcan que ha sido una buena experiencia la cual recomendarían a otras personas y seguirían utilizando en un futuro.

En ese mismo orden, dichas variables antes mencionadas permiten considerar y concluir que los pacientes encuestados muestran un alto nivel de satisfacción, es decir, que han logrado cumplir sus expectativas ante los resultados que han obtenido a través de su proceso de psicoterapia en modalidad virtual. Resultado que valida nuevamente la eficacia de la psicoterapia virtual.

Finalmente, se concluye expresando que la psicoterapia en modalidad virtual es una forma práctica de ofrecer este servicio a los pacientes, pero también es capaz de desarrollar las mismas fortalezas y lograr los mismos objetivos que ofrece la modalidad presencial, siempre y cuando a través de las estrategias de intervención por parte de los terapeutas, las plataformas a utilizar y el abordaje sean los adecuados para cada caso particular, que permitan lograr que el paciente sienta confianza en el proceso y por ende logre los objetivos deseados.

## 5.2. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos y haber llevado a cabo el correspondiente análisis de los mismos, se plantean las siguientes recomendaciones para llevar a cabo un proceso psicoterapéutico en modalidad virtual efectivo:

### **Para los usuarios/pacientes:**

- Verificar la conexión a internet previo al inicio de la sesión psicoterapéutica.
- Evitar estar en ambientes con estímulos distractores al momento de la sesión psicoterapéutica.
- Tener en cuenta factores como buena luz, privacidad, comodidad.
- Asistir a cada una de las sesiones acordadas con la finalidad de no interrumpir el proceso psicoterapéutico y alcanzar los objetivos planteados.
- Respetar los límites en la relación paciente-terapeuta, haciendo uso de los canales de comunicación correspondientes fuera de las sesiones psicoterapéuticas.

### **Para los centros psicológicos:**

- Propiciar a los terapeutas capacitaciones que aumenten el conocimiento sobre las terapias virtuales y ofrezcan herramientas para llevar a cabo un proceso psicoterapéutico efectivo.
- Evaluar los casos que requieran ser trabajados 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).
- Realizar, de manera periódica, encuestas que midan 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.

En cuanto a los terapeutas, respondiendo al objetivo de investigación planteado, se recomienda apoyarse de la guía elaborada para la intervención psicoterapéutica en modalidad virtual, cuyo link de consulta se detalla a continuación:

<https://n9.cl/e2oct>

Por último, se recomienda a futuros investigadores continuar profundizando el problema de estudio planteado, haciendo énfasis en la correlación de variables que muestren en grado de satisfacción de los usuarios, mostrando particular atención a las respuestas de usuarios no satisfechos con la modalidad virtual, con la finalidad de encontrar patrones que obstaculicen llevar a cabo un proceso terapéutico haciendo uso de la telepsicología. Además, consideramos importante tomar en cuenta la variable de diagnóstico pre existente en los usuarios encuestados, para poder conocer la menor forma de abordar cada patología o caso particular.

## Bibliografía

- Alvarado Camilo, A., & Saint-Hilaire Jong, J. (2020). *Psicoterapia y Tics: efectividad percibida por los usuarios que utilizan la psicoterapia virtual durante distanciamiento social por pandemia COVID-19, periodo mayo-diciembre, Distrito Nacional, Republica Dominicana, 2020 (tesis de grado)*. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Santo Domingo, República Dominicana.
- Arafat, A. (17 de agosto de 2019). Historia de la Terapia Online, Dudas, Modalidades e Investigación. Obtenido de Psicólogo Armando Arafat: <https://psicologoarmandoarafat.com/historia-de-la-terapia-online-dudas-modalidades-e-investigacion/>
- Asociación Americana de Psicología (2012). Entendiendo la psicoterapia. Obtenido de <https://www.apa.org/topics/psychotherapy/entendiendo-la-psicoterapia>
- Barak , A., Britt, K., & Judith, P. (2009). *Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions*. Obtenido de DOI 10.1007/s12160-009-9130-7
- 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.
- CADAH, F. (2012). fundacioncadah.org. Retrieved from Técnicas del entrenamiento en las habilidades sociales: <https://www.fundacioncadah.org/web/articulo/tecnicas-del-entrenamiento-en-las-habilidades-sociales.html>
- Camacho, J. (2003). El ABC de la Terapia Cognitiva.
- 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? Fonte: Web Consultas: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/que-es-la-terapia-online-y-cuando-recurrir-a-ella>
- Castillo, I., Ledo, H. & Ramos, A. (2012). *Psicoterapia Conductual en niños: estrategia terapéutica. Norte de salud mental*, X(43), 30-36. Recuperado de file:///C:/Users/Constructora%20Rubi/Downloads/Dialnet-PsicoterapiaConductualEnNinosEstrategiaTerapeutica-3969924.pdf
- 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).

- De la Torre, M. (7 de enero de 2018). La Psicoterapia Online: Indicaciones, Método y Requerimientos. Fonte: Grupo Doctor Oliveros: <https://www.grupodoctoroliveros.com/la-psicoterapia-online-indicaciones-metodo-y-requerimientos/>
- Elliot. (2008). Computer-based interventions for college drinking. In: Elliot, Carey, & Bolles, Addictive Behaviors (pp. 994-1005).
- Etchebarne, I. (2016). *Terapia de relajación aplicada: una reconceptualización desde los desarrollos Cognitivo-Conductuales de 3ra generación y nuevas evidencias*. Retrieved from <https://pavlov.psyciencia.com/2017/04/Relajacion-aplicada-etchebarne.pdf>
- Feixas, & Miro. (1993). Aproximaciones a la Psicoterapia. Barcelona: Paidós.
- Feixas, G. y Alabèrnia-Segura, J. (2021). Aportaciones de la tecnología a la psicoterapia: El potencial de la realidad virtual. *Revista de Psicoterapia*, 32(119), 81-93. <https://doi.org/10.33898/rdp.v32i119.859>
- Feixas, G., Muñoz, D., Compañ, V. & Montesano, A. (2016). El modelo sistémico en la intervención familiar. [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo\\_Sistemico\\_Enero2016.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf)
- Fernández, L., Gordo, M., & Laso, S. (2016). Nuring and Halth: ITCs resources in the health sector. *Index Enferm*, Vol. 25.
- Ferrer, M. (marzo 2018). Presente y futuro de las plataformas digitales. [Archivo PFD]. [http://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-\\_presente\\_y\\_futuro\\_de\\_las\\_plataformas\\_digitales.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-_presente_y_futuro_de_las_plataformas_digitales.pdf)
- Franco, Jiménez, Monardes, & Soto. (2010). Internet y psicología clínica: revisión de las ciberterapias. *Revista de Psicopatología Y Psicología Clínica*, 19-37.
- Galeano. (2004). In: Políticas Públicas en Salud y su impacto en el Seguro (p. 346). Culiacán, México. Recuperado de [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)
- García Ferrando, M., Ibáñez, J., & Alvira, F. (1986). El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza Editorial.
- Giraldo, V. (14 de febrero de 2019). Plataformas digitales: *¿qué son y qué tipos existen?* Obtenido de: <https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario* [Archivo PDF]. <file:///C:/Users/Constructora%20Rubi/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf>



- Hernández Rodríguez , J. (01 de julio de 2020). *Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas*. Obtenido de Scielo :  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300578](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578)
- Hernández-Sampieri, R. (2006). Capítulo 10: Análisis de datos cuantitativos [Archivo PDF].  
<http://tsmetodologiainvestigaciondos sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2021/05/U5-Ampliatoria-Hernadnez-Sampieri-Cap-10.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de la investigación, sexta edición*, (pp. 2-21). México: McGraw Hill Education.
- Knell, S. M. (n.d.). Retrieved from Terapia de Juego Cognitivo Conductual: [https://www.terapia-cognitiva.mx/pdf\\_files/3Semestre/teoria-cognitiva-del-juego/clase1/Fundamentos\\_de\\_Ter\\_de\\_Juego\\_Cap\\_17.pdf](https://www.terapia-cognitiva.mx/pdf_files/3Semestre/teoria-cognitiva-del-juego/clase1/Fundamentos_de_Ter_de_Juego_Cap_17.pdf)
- Labrador , F., Vallejo , M., Echeburúa , E., Bados , A., & Fernández , J. (Noviembre de 2002). *La eficacia de los tratamientos psicológicos* . Obtenido de Sociedad Española de Psicología y de la Salud SEPCyS: <https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/28148/A82.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lambert, Garfield, & Bergin. (2004). In: Overview, trends and future issues (pp. 805-821). New York: Willey.
- Levy. (2006). Desarrollo de Competencias Psicoterapéuticas a Través de Espacios Virtuales. (Goio, Ed.)
- Luque, L. E. (12 de mayo de 2009). *Ciberterapia y realidad virtual en terapia psicológica*. Obtenido de Revista Psicológica y Científica :  
<https://www.psicologiacientifica.com/ciberterapia-realidad-virtual-psicologia/>
- Macías, J. y Valero, L. (2018). La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia. [Archivo PDF].  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85212/717-1606-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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/>
- Martínez, F. (27 de agosto de 2018). *Los 12 principales tipos de psicoterapia*. Psicólogo en Barcelona. <https://psicorelacional.com/los-12-principales-tipos-de-psicoterapia/>
- Masterpsicoterapia. (n.d.). Retrieved from <https://masterpsicoterapia.com/wp-content/uploads/2014/04/Documento-6.pdf>

- Mayo Clinic. (29 de julio de 2021). *Psicoterapia*. Mayo Clinic.  
<https://www.mayoclinic.org/es-es/tests-procedures/psychotherapy/about/pac-20384616>
- Ministerio de Salud Pública. (27 de marzo de 2020). *MSP Brinda Soporte Emocional*. Dirección general de comunicación estratégica, Santo Domingo.
- Milenium . (s.f.). Obtenido de Páginas Web:  
<https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-una-pagina-web.html>
- Mira, J., Vitaller, J., Aranaz, J., Herrero, J. y Buil, J. (1992). La satisfacción del paciente: Concepto y aspectos metodológicos. [Archivo PDF].  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud\\_4\\_1\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf)
- Monje Álvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. [Archivo PDF]. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monserrat, O. N. (n.d.). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Retrieved from Desensibilización Sistemática y su aplicación para reducir la Ansiedad:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/atotonilco/n7/e7.html>
- Morales, F. (19 de septiembre de 2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Creadess. <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Moreno , G. P., & Porras, D. (2020). Las tecnologías de la información y comunicación en. *Hamut'ay*, 7 (2), 58-63. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2133>
- Moya A. (2021). *Efectividad de los grupos terapéuticos en modalidad virtual durante la pandemia del COVID-19 (tesis de grado)*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Santo Domingo, República Dominicana.
- Murciasalud. (2015). Retrieved from Control de la respiración como técnica de relajación en los trastornos de ansiedad.: <https://www.murciasalud.es/preevid/20319#>
- Peirano, D. (2010). *Asistencia Psicológica por Internet*. Santiago, Chile: CEU.
- Pérez, D. & Atehortua, M. (2016). La comprensión del duelo desde la psicoterapia humanista. *Psyconex*,8(12).  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326982/20784208>
- Periódico Hoy. (07 de mayo de 2020). Periódico Hoy.
- Psicología Online. (n.d.). Retrieved from La Autoobservación : <https://online-psicologia.blogspot.com/2007/11/la-autoobservacin.html>

- Psicología UNED. (n.d.). Retrieved from Técnicas de modelado y entrenamiento en habilidades sociales: <https://psicologia.isipedia.com/tercero/tecnicas-de-intervencion-cognitivo-conductuales/06-tecnicas-de-modelado-y-entrenamiento-en-habilidades-sociales>
- Psicólogos Córdoba. (n.d.). Retrieved from Técnica de Role play en psicología: <https://psicologoscordoba.org/tecnica-de-role-play-en-psicologia/>
- Revista Electrónica de Portales Medicos.com. (2013). Retrieved from Técnicas cognitivo-conductuales para la intervención del bullying: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/tecnicas-cognitivo-conductuales-bullying/6/>
- 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, M. C., & Galan, S. T. (2007). Retrieved from Programa de entrenamiento en imaginación como función cognoscitiva y motivadora para mejorar el rendimiento deportivo en jóvenes patidanos de carreras. Obtenido de : <https://www.redalyc.org/pdf/2270/227017553001.pdf>
- 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.
- Roldán Guerrero, C. & Valdez Paulino, L. (2021). Abordaje del desarrollo de la motricidad en niños de 4-5 años en la modalidad virtual. [Trabajo de grado, Educación Inicial]. Santo Domingo: Universidad Iberoamericana (UNIBE). Recuperado de: <https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/handle/123456789/405>
- Roussos, A. (2018). Cuando el diván no es el mismo. La irrupción de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la psicoterapia. *Revista Brasileira de Psicoterapia*. DOI 10.5935/2318-0404.20180016.
- Sánchez Duarte, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación desde una Perspectiva Social. *Educare*, 155-162.
- Sánchez, M. V. (10 de septiembre de 2020). *Herramientas virtuales de intervención psicológica*. Obtenido de UNIR : <https://www.unir.net/salud/revista/herramientas-virtuales-de-intervencion-psicologica/>
- Significados. (16 de febrero de 2017). Encuesta.
- Smith, H., & Allison, R. (1998). Telemental Health: Delivering Mental Health Care at a Distance.

Rockville: Office for the Advancement of Telemedicine.

Tapia, L. C. (2013). Retrieved from Registro de pensamientos automáticos:  
<https://prezi.com/vwxpc4-jegqr/registro-de-pensamientos-automaticos/>

Vaimberg Grillo, R. (2012). Bases De La Psicoterapia E Intervenciones Online. *Intercambios, papeles de psicoanálisis / intercanvis, papers de psicoanálisi*, Num. 28, p. 63-79, Obtenido de In: <https://raco.cat/index.php/Intercanvis/article/view/354038>

Wolberg, L. (1977). *The Technique of Psychotherapy*. New York: Grune & Stratton.

## Anexos



### 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 (UNPHU).

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.



## **Encuesta para pacientes**

La siguiente encuesta forma parte del trabajo de grado titulado "Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre del 2021, Distrito Nacional, República Dominicana"

### **Instrucciones:**

Marca el círculo de la opción que consideres adecuada en cada pregunta.

**1. Sexo**

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no especificar

**2. Edad**

- 18-25 años
- 26-40 años
- 40 en adelante

**3. ¿En qué modalidad fue el primer encuentro con su terapeuta?**

- Presencial
- Virtual

**4. ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo terapia psicológica?**

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

**5. ¿Cuál es su modalidad de terapia?**

- Individual
- De pareja
- Grupal

**6. ¿Bajo cuál modalidad recibe terapia psicológica actualmente?**

- Presencial
- Virtual
- Ambas

**7. ¿Cuál es la frecuencia entre sus sesiones de psicoterapia virtual?**

- Dos veces a la semana

- Semanal
- Cada 15 días
- Una vez al mes
- Otro: \_\_\_\_\_ especifique

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

- Telefónica
- Mensajería instantánea
- Correo
- Videoconferencia

**9. ¿Cuál plataforma virtual utiliza para recibir psicoterapia online?**

- Skype
- Zoom
- Google Meet
- Videollamada de WhatsApp
- Otro: \_\_\_\_\_ especifique

**10. ¿Desde cuál dispositivo recibe las terapias?**

- Laptop o PC
- Celular
- Tablet
- Otros. Indicar \_\_\_\_\_

**11. ¿En qué lugar suele recibir la terapia virtual?**

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

**12. ¿Se sientes cómodo desde el lugar donde la tomas?**

- Sí
- No
- Tal ves

**13. ¿Considera que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial?**

- Sí
- No

**14. ¿Cuál cree que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual?**

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

- Otra. Indicar \_\_\_\_\_.

**15. ¿Cuál cree 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
- Ruidos e interrupciones del ambiente
- Otra. Indicar \_\_\_\_\_.

**16. ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta para sus terapias psicológicas?**

- Muy deficiente
- Deficiente
- Regular
- Buena
- Muy buena

**17. Desde su perspectiva, a través de la psicoterapia virtual, ¿ha podido trabajar positivamente en el motivo de consulta por el cual acudiste al psicólogo?**

- Absolutamente
- En gran medida
- Parcialmente
- Casi nada
- Nada

**18. ¿Cómo considera usted que ha sido su avance desde el inicio hasta la actualidad, recibiendo terapia psicológica en modalidad virtual?**

- Muy bajo
- Bajo
- Intermedio
- Alto
- Muy alto

**19. ¿Recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas?**

- Sí
- No

**20. Considerando su experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que en el futuro la siga utilizando?**

- Muy baja
- Baja
- Intermedia
- Alta
- Muy alta





## **Encuesta para terapeutas**

La siguiente encuesta forma parte del trabajo de grado titulado "Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre del 2021, Distrito Nacional, República Dominicana".

El presente cuestionario contiene 27 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 (UNPHU).

La información suministrada en esta encuesta es totalmente confidencial.

### **Instrucciones:**

Marca el círculo de la opción que consideres adecuada en cada pregunta.

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

- Sí
- No

#### **1. Sexo**

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no especificar

#### **2. Grado académico**

- Licenciado
- Magíster
- Doctorado

#### **3. ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en consulta?**

- 1-3 años
- 4-6 años
- Más de 7 años

#### **4. ¿Actualmente imparte psicoterapia virtual?**

- Sí
- No

- 5. ¿Desde qué tiempo imparte psicoterapia virtual?**
- 1 mes a 6 meses
  - 6 meses a un año
  - Más de un año
- 6. ¿En qué modalidad imparte psicoterapia virtual? (Marcar una o más opciones)**
- Individual
  - De pareja
  - Grupal
- 7. ¿Qué tiempo emplea usted para llevar a cabo una sesión de psicoterapia virtual?**
- 15 min-30 min
  - 30 min-45 min
  - Más de 45 min
- 8. ¿Cuál plataforma virtual utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?**
- Skype
  - Zoom
  - Google Meet
  - Videollamada de whatsapp
  - Otro: \_\_\_\_\_ especifique
- 9. ¿Con que frecuencia haces uso de estas plataformas?**
- Todos los días
  - De dos a tres veces a la semana
  - Una vez a la semana
  - Dos veces al mes
  - Una vez al mes
  - Ocasionalmente
- 10. ¿Cuáles requerimientos exige usted en la videoconferencia?**
- Cámara
  - Imagen
  - Sonido
  - Ninguno
  - Otro: \_\_\_\_\_ especifique
- 11. ¿Cuál dispositivo tecnológico utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico?**
- Celular
  - Tablet
  - Laptop o PC
- 12. ¿Cuál medio asincrónico utiliza para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia?**
- Correo electrónico
  - WhatsApp

- Redes sociales
- LinkedIn
- Ninguno
- Otro: \_\_\_\_\_ especifique

**13. ¿Desde cuál enfoque lleva a cabo el proceso terapéutico?**

- Conductual
- Cognitivo
- Existencialista-Humanista
- Sistémico
- Otro: \_\_\_\_\_ especifique

**14. ¿Desde qué lugar imparte psicoterapia virtual?**

- Consultorio
- Casa
- Carro
- Otro: \_\_\_\_\_ especifique

**15. ¿Qué protocolo utiliza usted para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica? (Marcar una o más opciones)**

- Escucha activa (mostrar interés sincero)
- Mostrar empatía, interés y comprensión
- Hablar temas afines y utilizar el sentido del humor
- Aceptar al paciente
- Flexibilidad
- Cumplimiento de principios éticos
- Otro: \_\_\_\_\_ especifique

**16. ¿La mala conexión es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia?**

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

**17. ¿Considera usted que la psicoterapia virtual se desarrolla según en el tiempo planeado?**

- Si
- No
- Ocasionalmente

**18. Considerando su experiencia impartiendo psicoterapia virtual, ¿Considera usted qué se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos?**

- Absolutamente
- En gran medida
- Parcialmente

- Casi nada
- Nada

**19. ¿Cómo percibe usted la experiencia de los usuario o pacientes con psicoterapia en modalidad virtual respecto a la psicoterapia en modalidad presencial?**

- Mejor
- Igual
- Peor

**20. ¿Han desistido pacientes debido a la modalidad virtual?**

- Si
- No

**21. ¿Cómo tienden a ser los pacientes en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**

- Más sinceros
- Mas fluidos
- Abiertos
- Menos sinceros
- Menos fluidos
- Resistentes

**22. ¿Cómo es el proceso de rapport con el paciente en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**

- Más rápido
- Ambos son iguales
- Más lento

**23. ¿Entiende usted que los pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial?**

- Si
- No
- Algunos

**24. ¿Considera usted que la psicoterapia a través del uso de plataformas virtuales es efectiva?**

- Si
- No
- Tal vez

**25. ¿Considera usted que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro?**

- Si
- No
- Tal vez
- No hay diferencia

**26. ¿El flujo de consultas en el centro es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales?**

- Si
- No
- No se

**27. ¿Se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales?**

- Si
- No



## Encuesta para pacientes: Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia.

La siguiente encuesta forma parte del trabajo de grado titulado "Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre del 2021, Distrito Nacional, Republica Dominicana"

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 (UNPHU).

La información suministrada en esta encuesta es totalmente confidencial.

Instrucciones:

Marca el círculo de la opción que consideres adecuada en cada pregunta.

He leído 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

1- Sexo \*

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no especificar

2- Edad \*

- 18-25 años
- 26-40 años
- 40 años en adelante

3- ¿En que modalidad fue el primer encuentro con su terapeuta? \*

- Presencial
- Virtual

4- ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo terapia psicológica? \*

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

5- ¿Cuál es su modalidad de terapia? \*

- Individual
- De pareja
- Grupal

6- ¿Bajo cuál modalidad recibe terapia psicológica actualmente? \*

- Presencial
- Virtual
- Ambas

7- ¿Cuál es la frecuencia entre sus sesiones de psicoterapia virtual? \*

- Dos veces a la semana
- Semanal
- Cada 15 días
- Una vez al mes
- Otra...



...

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

- Telefónica
- Mensajería instantánea
- Correo
- Videoconferencia

9- ¿Cuál plataforma virtual utiliza para recibir psicoterapia online? \*

- Skype
- Zoom
- Google Meet
- Videollamada de whatsapp
- Otra...

10- ¿Desde cuál dispositivo recibe las terapias? \*

- Laptop o PC
- Celular
- Tablet
- Otra...

11- ¿En qué lugar suele recibir la terapia virtual? \*

- Habitación
- Carro
- Sala
- Otra...

12- ¿Se sientes cómodo desde el lugar donde la tomas? \*

- Sí
- No
- Tal vez

13- ¿Considera que la psicoterapia virtual puede tener las mismas fortalezas que la presencial? \*

- Sí
- No

14- ¿Cuál cree que sea la mayor fortaleza de la psicoterapia virtual? \*

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

...

15- ¿Cuál cree 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
- Ruidos e interrupciones del ambiente
- Otra...

16- ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando la tecnología como herramienta para tus terapias psicológicas? \*

- Muy deficiente
- Deficiente
- Regular
- Buena
- Muy buena

17- Desde su perspectiva, a través de la psicoterapia virtual, ¿ha podido trabajar positivamente \* en el motivo de consulta por el cual acudiste al psicólogo?

- Absolutamente
- En gran medida
- Parcialmente
- Casi nada
- Nada

18- ¿Cómo considera usted que ha sido su avance desde el inicio hasta la actualidad, recibiendo terapia psicológica en modalidad virtual? \*

- Muy bajo
- Bajo
- Intermedio
- Alto
- Muy alto

19- ¿Recomendaría la modalidad virtual para las consultas psicológicas? \*

- Sí
- No

20- Considerando su experiencia con el uso de la psicoterapia virtual, ¿Cuál es la probabilidad de que en el futuro la siga utilizando? \*

- Muy baja
- Baja
- Intermedia
- Alta
- Muy alta



## Encuesta para terapeutas: Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia.

La siguiente encuesta forma parte del trabajo de grado titulado "Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre del 2021, Distrito Nacional, Republica Dominicana"

El presente cuestionario contiene 27 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 (UNPHU).

La información suministrada en esta encuesta es totalmente confidencial.

Instrucciones:

Marca el círculo de la opción que consideres adecuada en cada pregunta.

He leído 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

1- Sexo \*

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no especificar
- Otra...

2- Grado académico \*

- Licenciado
- Magíster
- Doctorado

3- ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en consulta? \*

- 1-3 años
- 4-6 años
- Más de 7 años

4- ¿Actualmente imparte psicoterapia virtual? \*

- Sí
- No

5- ¿Desde qué tiempo imparte psicoterapia virtual? \*

- 1 mes a 6 meses
- 6 meses a un año
- Más de un año

6- ¿En qué modalidad imparte psicoterapia virtual? (Marcar una o más opciones) \*

- Individual
- De pareja
- Grupal

7- ¿Qué tiempo emplea usted para llevar a cabo una sesión de psicoterapia virtual? \*

- 15 min-30 min
- 30 min-45 min
- Más de 45 min

8- ¿Cuál plataforma virtual utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico? \*

- Skype
- Zoom
- Google Meet
- Videollamada de whatsapp
- Otra...

9- ¿Con que frecuencia haces uso de estas plataformas? \*

- Todos los días
- De dos a cinco veces a la semana
- Una vez a la semana
- Dos veces al mes
- Una vez al mes
- Ocasionalmente

10- ¿Cuáles requerimientos exige usted en la videoconferencia? \*

- Cámara
- Imagen
- Sonido
- Ninguno
- Otra...

11- ¿Cuál dispositivo tecnológico utiliza para llevar a cabo el proceso psicoterapéutico? \*

- Celular
- Tablet
- Laptop o PC



...

12- ¿Cuál medio asincrónico utiliza para mantener la comunicación con el paciente fuera del horario de terapia? \*

- Correo electrónico
- Whatsapp
- Redes sociales
- LinkedIn
- Ninguno
- Otra...

13- ¿Desde cuál enfoque lleva a cabo el proceso terapéutico? \*

- Conductual
- Cognitivo
- Existencialista-Humanista
- Sistémico
- Otra...

14- ¿Desde qué lugar imparte psicoterapia virtual? \*

- Consultorio
- Casa
- Carro
- Otra...

15- ¿Qué protocolo utiliza usted para evitar distracciones y crear una buena relación psicoterapéutica? (Marcar una o mas opciones) \*

- Escucha activa (mostrar interés sincero)
- Mostrar empatía, interés y comprensión
- Hablar temas afines y utilizar el sentido del humor
- Aceptar al paciente
- Flexibilidad
- Cumplimiento de principios éticos
- Otra...

16- ¿La mala conexión es un obstáculo que comúnmente interpone el curso de la terapia? \*

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

17- ¿Considera usted que la psicoterapia virtual se desarrolla según en el tiempo planeado? \*

- Sí
- No
- Ocasionalmente

18- Considerando su experiencia impartiendo psicoterapia virtual, ¿Considera usted que se pueden alcanzar los objetivos terapéuticos? \*

- Absolutamente
- En gran medida
- Parcialmente
- Casi nada
- Nada

19- ¿Cómo percibe usted la experiencia de los usuario o pacientes con psicoterapia en modalidad virtual respecto a la psicoterapia en modalidad presencial? \*

- Mejor
- Igual
- Peor

20- ¿Han desistido pacientes debido a la modalidad virtual? \*

- Sí
- No

21- ¿Cómo tienden a ser los pacientes en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial? \*

- Más sinceros
- Mas fluidos
- Abiertos
- Menos sinceros
- Menos fluidos
- Resistentes

22- ¿Cómo es el proceso de rapport con el paciente en psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial? \*

- Más rápido
- Ambos son iguales
- Más lento

23- ¿Entiende usted que los pacientes responden mejor a la psicoterapia virtual en comparación con la psicoterapia presencial? \*

- Sí
- No
- Algunos

24- ¿Considera usted que la psicoterapia a través del uso de plataformas virtuales es efectiva? \*

- Sí
- No
- Tal vez

25- ¿Considera usted que la psicoterapia virtual ha beneficiado al centro? \*

- Sí
- No
- Tal vez
- No hay diferencia

26- ¿El flujo de consultas en el centro es más fluido cuando se agendan psicoterapias virtuales? \*

- Si
- No
- No sé

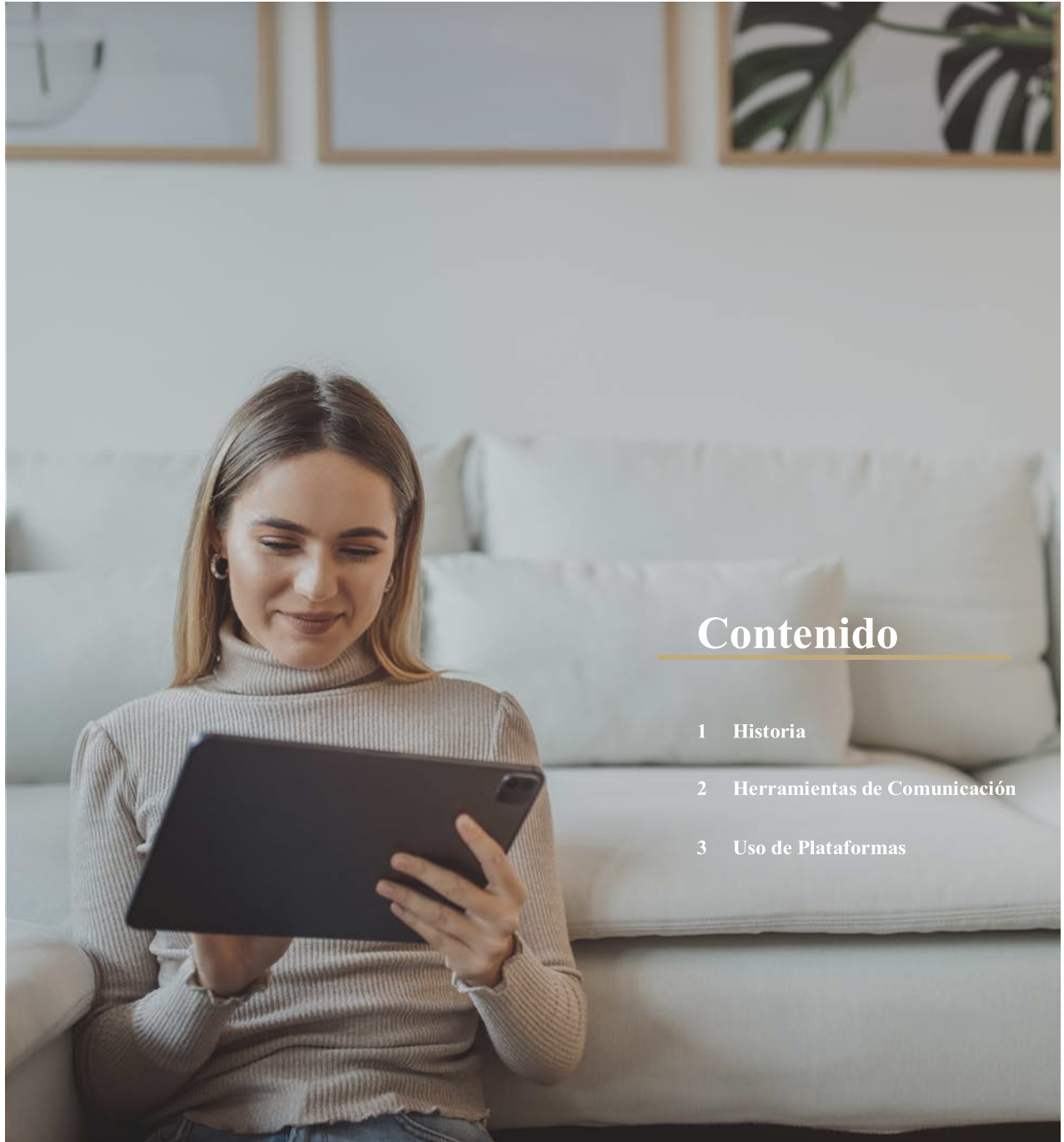
27- ¿Se reciben más consultas virtuales diariamente en comparación con las consultas presenciales? \*

- Sí
- No

---

Noviembre 2021, Volumen 1

## Guía para la Intervención Psicológica Virtual



### Contenido

---

- 1 Historia
- 2 Herramientas de Comunicación
- 3 Uso de Plataformas

---

Autoras

María Virginia Díaz Romero

Lisa Emely Dickson Castillo

## **Introducción**

La psicoterapia online o telepsicología es una disciplina que se encarga de promocionar servicios psicológicos, es decir atención psicológica, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (Soto- Pérez, Franco-Matín, & Monardes Seemann, 2016). Esta puede ocurrir en tiempo real (sincrónicas) o en diferido (asíncronas), incluir dispositivos como tabletas, computadores y teléfonos móviles, y herramientas como la videoconferencia interactiva, el correo electrónico, el chat y los mensajes de texto.

Interactuar a distancia con profesionales de la salud mental, es decir, psicólogos y psiquiatras, no es nada nuevo. Desde hace un siglo Freud y otros terapeutas utilizaban cartas para mantener el contacto con sus pacientes. Sin embargo, con la llegada del internet en los últimos años, las oportunidades para la terapia cambiaron, comenzando con grupos de autoayuda y apoyo online en la década de 1980, luego se creó el chat en línea y la mensajería instantánea hasta llegar a las webcams, permitiendo hablar cara a cara en tiempo real. Conforme avanzaba la tecnología, también la terapia online (Arafat, 2019).

Cada año ocurren más y más interacciones humanas en línea, una tendencia que es probable que aumente con los años, siendo cada vez mayor su demanda. Sin embargo, la psicoterapia en línea crea nuevos desafíos en cuanto a las competencias de los terapeutas, lo cual genera la necesidad de nuevas herramientas de formación y educación, especialmente competencias tecnológicas con respecto a los problemas técnicos que puedan ocurrir. Dichas competencias no solo son necesarias para el terapeuta, sino también para el consultante. De esta manera, se reconoce la necesidad de nuevas habilidades de comunicación y expresión emocional a través de los medios tecnológicos.

El presente documento tiene por finalidad servir de apoyo para los terapeutas que incorporen en su ejercicio profesional la práctica de la telepsicología, brindando información respecto al uso de plataformas virtuales, herramientas de comunicación y desarrollo de la intervención psicoterapéutica en modalidad virtual.

---

Como se ha mencionado, la telepsicología puede llevarse a cabo de varias maneras, tanto en forma de terapia en línea o por teléfono, por videoconferencia y, de manera combinada, entre encuentros presenciales y virtuales.

La telepsicología, a través de los años, ha demostrado ser efectiva en muchos de los contextos en los cuales ha sido aplicada, de manera que constituye una estrategia de valor dentro de la práctica psicoterapéutica.

El aislamiento social generado por la emergencia de la pandemia por COVID 19, aumentó la demanda por parte de los usuarios y adopción por parte de los terapeutas de las tecnologías para los servicios de salud y para el servicio psicológico.

Por esta razón, se hace necesario plantear ciertos lineamientos y sugerencias que permitan desarrollar un quehacer profesional responsable y que garanticen la eficacia de la intervención psicoterapéutica a través de la modalidad virtual.

La adecuación de la telepsicología para un paciente particular y las estrategias a ser usadas, deben ser determinadas por el juicio clínico del terapeuta y su experticia.

A continuación, se plantean diversas interrogantes que pueden servir de apoyo en la toma de decisiones previo a iniciar un proceso psicoterapéutico en modalidad virtual:

---



## ¿Cuándo es adecuado el servicio de telepsicología?



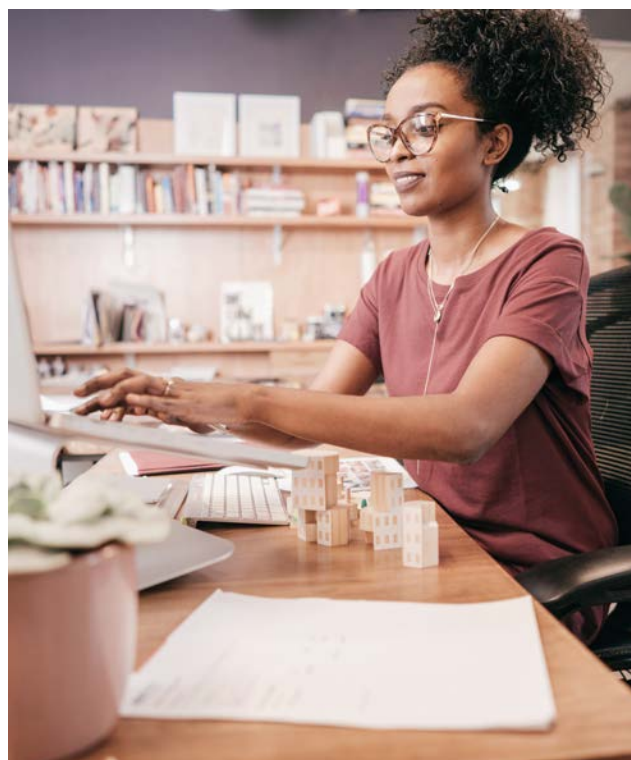
Para determinar si el servicio de psicoterapia virtuales adecuado, se plantea lo siguiente:

1. ¿Existe la opción de desarrollar sesiones presenciales? Si es afirmativo, es recomendable que se desarrolle a través sesiones presenciales.
  2. ¿El paciente y el terapeuta cuentan con latecnología y conexión que permitan el desarrollo del proceso? Para la atención psicológica virtual es necesario asegurar las condiciones que apoyen un desarrollo oportuno del proceso sin interrupciones que afecten al mismo.
  3. ¿El paciente está familiarizado con la tecnología?, ¿conoce bien las aplicaciones que van a usarse? Se debe investigar si el paciente o cliente posee las habilidades y conocimientos necesarios para manejarlas aplicaciones y herramientas tecnológicas que serán utilizadas durante el proceso.
  4. ¿El paciente se siente cómodo con el uso de la tecnología para tratar sus aspectos privados? Algunos pacientes no consideran la psicoterapia virtual como alternativa, en estos casos es recomendable realizar un ensayo para ayudar al paciente a conocer de qué forma funciona la psicoterapia online y que luego pueda elegir si esta forma de terapia le es de su agrado.
  5. ¿Cuentan el paciente y terapeuta con un espacio privado y confortable para desarrollar las sesiones de trabajo terapéutico? Se debe asegurar y salvaguardar la privacidad del cliente y del terapeuta durante este proceso, por lo que es necesario evitar situaciones que comprometan o impliquen autorrevelaciones no intencionales o quebranto de la confidencialidad.
-

## ¿Cómo se debe diseñar el contexto de atención portelepsicología?

El diseño de las condiciones ambientales es parte fundamental para lograr cambios durante el proceso, por lo que, se sugiere considerar lo siguiente:

1. Elementos distractores. Para promover la unión del paciente con su proceso y lograr una buena relación entre el paciente y el terapeuta, se recomienda un ambiente que no contenga elementos distractores. Teniendo en cuenta el contexto físico y virtual, por que, se le puede solicitar al paciente cosas como cerrar las ventanas y silenciar el móvil durante la sesión.



2. Es necesaria una buena iluminación que permita al paciente observar bien al terapeuta y viceversa.

3. La calidad de la cámara. Se recomienda utilizar las cámaras del ordenador, mirando al frente y con la distancia suficiente que permita tener una visualización amplia y de esta forma incrementar la observación del comportamiento no verbal del paciente.

4. Es recomendable antes de dar inicio a la sesión terapéutica asegurar los equipos que se van a utilizar, la privacidad y la conexión al internet.

5. Con el fin de incrementar la atención del paciente en lo tratado en la sesión, se recomienda no realizar cambios en el contexto de atención. Los elementos personales como las fotos u otros objetos personales pueden aumentar la interferencia de la terapia, así como los riesgos de autorrevelaciones no intencionales.

6. Se recomienda tener un equipo extra en caso de que ocurra alguna interrupción en la comunicación, problemas de conexión o de electricidad del dispositivo utilizado para llevar a cabo la sesión de terapia.

---

7. Siempre y cuando sea posible la atención telepsicológica debe realizarse en un consultorio, para así establecer límites terapéuticos y mantener al margen el nivel de intimidad entre el paciente y el terapeuta. Además, es adecuado mantener alejado el espacio personal del espacio de trabajo en lo que respecta a los cuidados que se deben tener en la psicoterapia online.

8. Se recomienda que el terapeuta posea una identidad digital acorde a su actividad profesional, es decir, las páginas web, blogs, redes sociales o laborales que posea a los cuales puedan tener acceso los pacientes, deben de transmitir la identidad profesional del terapeuta. Por lo que, se sugiere tener un correo electrónico específicamente para las actividades profesionales, y dispositivos dedicados solo al desarrollo de la telepsicología. Esto permite disminuir las posibilidades de quebrantar la confidencialidad y facilitar el garantizar la privacidad.



### **¿Qué plataformas son adecuadas para establecer el contacto con el consultante?**

Entre los aspectos que deben considerarse antes de elegir una plataforma o aplicación están:



1. La comodidad de uso tanto para el terapeuta como para el paciente o cliente. Que sean plataformas o aplicaciones sencillas y que no sea necesario mucha preparación para su uso.
  2. Es recomendable utilizar aplicaciones y plataformas que cuenten con tutoriales que permitan conocer su uso y anticipar posibles incidentes.
  3. Es altamente recomendable guardad o almacenar la información en un lugar seguro y confiable.
  4. Se recomienda establecer la utilidad de la plataforma o aplicación para hacer sesiones iniciales y determinar cuál puede ser útil para el desarrollo de procesos terapéuticos completos. Si el paciente sugiere una aplicación poco segura, se deben explicar los riesgos tanto para el como para el terapeuta. El consentimiento informado debe contener los elementos necesarios para que el paciente tenga la información sobre los riesgos del uso de las plataformas o aplicaciones de uso común.
-

## ¿Es posible establecer una relación terapéutica que apoye el logro de resultados terapéuticos?



Lo evidenciado hasta el momento permite concluir que es posible desarrollar una relación terapéutica similar a la que se elabora en las intervenciones de presenciales. Pero, considerando algunos puntos específicos del contexto electrónico para ratificar una relación que permita el logro de los objetivos terapéuticos y del paciente.

1. Establecer límites terapéuticos. Las reglas de la intervención por telepsicología establecen guías para regular la intervención y aumentan la probabilidad del logro de objetivos terapéuticos. Los aspectos a tener en cuenta son:

- Establecer y mantener horarios de atención al paciente o cliente.
  - Venerar el tiempo de las sesiones. No mantener comunicaciones excesivas con el paciente.
  - Asegurar un contexto de atención privado, consistente y profesional.
  - Diseñar un espacio de atención sensible a las diferencias culturales.
  - Asegurar la privacidad y evitar autorrevelaciones no intencionales.
  - Usar un lenguaje profesional en todas las comunicaciones (chat, correo, etc.).
  - Asegurar el profesionalismo en todas las acciones, incluyendo la promoción del servicio, los sitios en los que aparece y la ortografía, lo cual debe ser consistente con la imagen digital del terapeuta.
  - Mantener un balance entre la vida personal y la vida profesional.
  - Recordar que los comportamientos no colaborativos, agresivos o resistentes del paciente son consecuencia de las problemáticas por las que consulta y son información clínica valiosa.
  - Evite las relaciones duales a nivel electrónico, la relación con el paciente es diferente a la que
-

---

tiene con un seguidor o un amigo en redes sociales.

2. Aspectos asociados a la comunicación en el proceso de atención en medios electrónicos:

- Comunicarse con el paciente antes de la sesión por medio de TICs.
- Aclarar la condición de la intervención y las expectativas.
- Proveer seguridad y control en con respecto a los elementos básicos de la interacción virtual, las condiciones de la terapia y los posibles problemas técnicos.
- Adecuar la velocidad y estilo comunicacional al estilo que posee el paciente.
- Hacer énfasis en la conducta no verbal moderadamente.
- Utilizar las herramientas de escucha activa frecuentemente durante la sesión.
- Solicitar al paciente retroalimentación.
- Poner especial cuidado con la prontitud y la simultaneidad de algunas verbalizaciones, especialmente si existen problemas de conexión de internet.
- Hacer uso de lenguaje exacto y descriptivo que facilite la comprensión del paciente, de manera que considere las dificultades existentes para apoyarse en la conducta no verbal.
- Utilizar recursos visuales y textuales adicionales (libros, folletos, videos) que apoyen el proceso psicoterapéutico.
- Proveer instrucciones claras y oportunas sobre los aspectos técnicos de forma empática y cálida.
- Hacer referencia a la información del paciente durante los ejemplos de la práctica.
- Conversar abiertamente sobre el impacto que tiene la terapia para el paciente a través del uso de plataformas virtuales.
- Preguntar al paciente sobre sus emociones y reacciones fisiológicas que no sean fácilmente observables, o no puedan ser observadas por este medio.





Con el fin de identificar el nivel de evidencia de estas intervenciones sobre diversas problemáticas, se sugiere revisar la investigación disponible y las recomendaciones de uso derivadas de estudios publicados en revistas científicas y en las guías de telepsicología desarrolladas por las asociaciones gremiales, académicas y científicas en el ámbito nacional e internacional.

Las recomendaciones que recoge este documento no pretenden responder todas las preguntas asociadas con esta práctica, que es relativamente novedosa en el país y para la cual no existe una regulación específica. Por tanto, se sugiere a los lectores continuar formándose y revisando la literatura pertinente.

---

## tesis maria y lisa

### INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.unphu.edu.do">repositorio.unphu.edu.do</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.unibe.edu.do">repositorio.unibe.edu.do</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://rua.ua.es">rua.ua.es</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://accionpsicosocialyfamiliagrupo403027.blogspot.com">accionpsicosocialyfamiliagrupo403027.blogspot.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%





**Señores** : Escuela de Psicología  
**Asunto** : Entrega Trabajo de Investigación  
**Fecha** : Diciembre 29, 2021

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de investigación realizado por los (las) estudiantes de Psicología Clínica:

<b><u>Nombre</u></b>	<b><u>Matrícula</u></b>
<b>María Virginia Díaz Romero</b>	<b>17-0921</b>
<b>Lisa Emely Dickson Castillo</b>	<b>17-0936</b>

El estudio lleva por título: **Efectividad del uso de plataformas virtuales en el desarrollo de la psicoterapia en el centro clínico Praxis Psicología Integral, periodo septiembre-diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.**

Así mismo queremos certificar que los (las) estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento requerido para presentar defensa del trabajo realizado, por lo cual autorizamos la entrega del mismo a los jurados para su conocimiento y revisión, así como la asignación de la fecha, hora y lugar de la presentación y sustentación de este estudio.

Cordialmente

**Lic. Pat Olga Galán Laureano**  
Asesora de Contenido

**Lic. Balduino Raineiro Acosta Pérez**  
Asesor Metodológico

cc.: Tesis de Grado

**Evaluación**

**Sustentante(s):**

---

**María Virginia Díaz Romero**

---

**Lisa Emely Dickson Castillo**

**Asesor(es):**

---

**Pat Olga T. Galán Laureano, M.A.**

---

**Balduino Rainiero Acosta Pérez, M.A.**

**Jurados:**

---

**Lic. Nicole Troncoso Bello**

---

**Lic. Hilda Aquino**

---

**Lic. Jesús Peña Vásquez**

---

**Lic. Marisol Ivonne Guzmán Cerda**  
Directora Escuela de Psicología

**Calificación:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_