

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO**

**POSIBILIDADES Y LIMITACIONES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE TELEPSICOLOGÍA EN EL
CONTEXTO DE PANDEMIA, CHACHAPOYAS 2020**

Autor: Bach. Elmer Jose Torres Hernández

Asesora: Mg. Lady Yanide Medina Oliva

Registro:

**CHACHAPOYAS – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A mi familia, por darme todo su apoyo cuando más lo necesitaba para culminar mi carrera y lograr este objetivo tan anhelado.

AGRADECIMIENTO

A lo docentes de la Escuela Profesional de Psicología por la formación recibida.

A la Mg. Lady Yanide Medina Oliva, asesora de esta tesis, a los profesionales: Mg. Wilfredo Amaro Cáceres y Psic. Alberto de la Calle Calle, coasesores de este trabajo de investigación por su valioso aporte.

A los profesionales de psicología de la localidad de Chachapoyas por su disposición y su apoyo desinteresado para la realización de las entrevistas, sin su aporte no hubiera sido posible la realización de este trabajo.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. Policarpio Chauca Valqui
Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón
Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán
Vicerrectora de Investigación

Dr. Edwin Gonzales Paco
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (x), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada POSIBILIDADES Y LIMITACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TELEPSICOLOGÍA EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA, CHACHAPOYAS 2020 del egresado ELMER JOSE TORRES HERNÁNDEZ de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 10 de DICIEMBRE del 2021

GLADYS YANIS DE MEDINA OLIVA

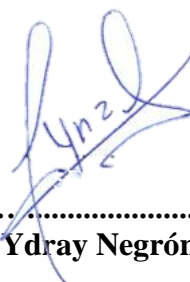
Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE TESIS

(Resolución de Decanato N° 0257-2020-UNTRM-VRAC/FACISA)

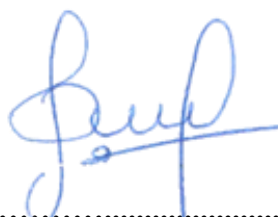


.....
Dra. Carla María Ordinola Ramírez
PRESIDENTE



.....
Mg. Rosa Ydray Negrón Zare

SECRETARIA



.....
Mg. Zoila Roxana Pineda Castillo
VOCAL



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

POSIBILIDADES Y LIMITACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TELEPSICOLOGIA EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA, CHACHAPOYAS 2020,

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Elmer Jose Torres Hernandez

de la Escuela Profesional de PSICOLOGIA

con correo electrónico institucional 7268603042@UNTRM.EDU.PE

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 20 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene..... % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 03 de DICIEMBRE del 2021

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....



ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de Diciembre del año 2021, siendo las 12:30 horas, el aspirante: Elmer José Torres Hernández, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (x) la Tesis titulada: POSIBILIDADES Y LIMITACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TELEPSICOLOGÍA EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA, CHACHAPOYAS 2020, teniendo como asesor a MG. LADY YANID E MEDINA OLIVA, para obtener el Título Profesional de PSICÓLOGO, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio

Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

- Presidente: MG. CARLA MARÍA ERDIÑOJA RUIRCE
 Secretario: MG. ROSA YORAY NEGRON ZARZA
 Vocal: MG. ZOLLA ROXANA PINEDA CASTILLO



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 13:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
 SECRETARIO

[Signature]
 VOCAL

[Signature]
 PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	viii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIALES Y MÉTODOS	18
2.1. Tipo de estudio	18
2.2. Población, muestra y muestreo Población:.....	18
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.4. Análisis de datos.....	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
VIII. ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: <i>Datos generales de los profesionales de psicología entrevistados, Chachapoyas 2021.</i>	21
Tabla 02: <i>Tabla de categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia, Chachapoyas, 2021.</i>	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: <i>Resumen de categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia, Chachapoyas, 2021.</i>	24
Figura 02: <i>Resumen de categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia, por cada caso de análisis. Chachapoyas, 2021.</i>	25
Figura 03: <i>Categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia en nube de palabras. Chachapoyas, 2021.</i>	35
Figura 04: <i>Esquema de aproximación al fenómeno sobre las posibilidades para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia. Chachapoyas, 2021.</i>	36
Figura 05: <i>Esquema de aproximación al fenómeno sobre las posibilidades para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia. Chachapoyas, 2021.</i>	37

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo Analizar las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia que perciben los profesionales de psicología en la ciudad de Chachapoyas 2020. El estudio fue de enfoque cualitativo fenomenológico; la muestra estuvo constituida por 15 profesionales de psicología considerando un muestreo intencional y por saturación de discursos, el instrumento aplicado fue una guía de entrevista. Los resultados muestran que: sobre las posibilidades de implementación de la telepsicología, los entrevistados señalaron que se están haciendo los esfuerzos necesarios para la implementación de esta nueva modalidad de atención; sin embargo, los entrevistados sugieren a los funcionarios y autoridades que se implemente de manera adecuada. Esto es posible haciendo un plan y mejorando los servicios de salud. Asimismo, sobre las limitaciones para la implementación de la telepsicología existen limitaciones del contexto (Limitada conectividad, zonas alejadas sin las condiciones), limitaciones de los servicios de salud (ausencia de infraestructura tecnológica en psicología, inexistencia un enfoque ni flujo operativo de atención y ausencia de un centro de atención de telepsicología), limitaciones de los profesionales de psicología (poca capacitación en el profesional de psicología y poco manejo de herramienta tecnológicas en los psicólogos) y limitaciones de los usuarios de servicios de psicología (limitada disponibilidad de equipos por parte de los usuarios, entre otros). Se concluye que existen posibilidades importantes para la implementación de la telepsicología a nivel local; sin embargo, existen limitaciones considerables que se deben abordar para hacer realidad la implementación de estos servicios.

Palabras claves: telepsicología, limitaciones, posibilidades, implementación

ABSTRACT

The research was as objective analyze the possibilities and limitations for the implementation of Telepsychology in the context of pandemic perceived by psychology professionals in the city of Chachapoyas in 2020. The research was of a qualitative phenomenological approach; the sample consisted of 15 psychology professionals considering an intentional sampling and saturation of discourses. The results show that: on the possibilities of implementation of telepsychology, the interviewees indicated that the necessary efforts are being made to implement this new way of care, however, the interviewees suggest to the officials and authorities that this should be implemented in an appropriate way. This is possible by making a plan and improving health services. Likewise, regarding the limitations for the implementation of telepsychology, there is context limitations (Limited connectivity, remote areas without the conditions), limitations of health services (absence of technological infrastructure in psychology, limitations of health services (absence of technological infrastructure in psychology, non-existence of an operational focus or flow of care, and absence of a telepsychology care center), limitations of psychology professionals (little training in psychology professionals and little use of technological tools in psychologists) and limitations of users of psychology services (limited availability of equipment by users, among others). It is concluded that there are important possibilities for the implementation of telepsychology at the local level; however, there is considerable limitations that must be planned to make the implementation of these services a reality.

KEYWORDS: *Telepsychology, limitations, possibilities, implementation*

I. INTRODUCCIÓN

La terapia psicológica, sea presencial o a distancia a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se basa fundamentalmente en la comunicación eficaz entre personas. En el proceso terapéutico, el cliente describe su problema, sus motivaciones, sus objetivos y el psicólogo, por su parte y a través de la comunicación más habitual, vis a vis, analiza la demanda y propone soluciones al cliente. Dicha comunicación es fundamentalmente verbal, pero, sin duda, está apoyada por el lenguaje no verbal de ambos interlocutores. La coherencia de los mensajes verbales y no verbales de las personas contribuye a la comprensión del mensaje ajustando el significado y minimizando posibles malinterpretaciones, lo que es crucial en el tratamiento psicológico (Castro & Sánchez, 2021, p.12).

En estos momentos, más de 188 países están afectados por la pandemia del SARS CoV-2 o COVID-19. Esta situación, en lo que a la práctica clínica de la psicología se refiere, ha significado cerrar los consultorios de atención psicoterapéutica presencial privada, para pasar a la atención virtual casi en su totalidad. La Telepsicología según Campbell et al (2018) es la extensión de la práctica de la psicología con dispositivos tecnológicos que van desde el simple teléfono hasta el uso de cámaras web y aplicaciones de tecnología (Traverso & Salem, 2020, p. 15).

Europa y Norte América han logrado avanzar en el posicionamiento y uso de la telepsicología desde hace varios años, siendo ellos los abanderados en el uso y aplicación. Sin descartar aplicaciones aisladas en otros países, se muestra la necesidad de que en los países latinoamericanos se realice la adaptación de procesos de atención remota en psicología teniendo en cuenta los lineamientos éticos para su uso, sin perder de vista los lineamientos éticos de cada país, para lograr diversificar, adaptar y generar cambio y adaptación de las nuevas tecnologías a la aplicación de la psicología contemporánea (Olivella et al., 2020, p.17).

El surgimiento de la telepsicología proviene precisamente del entorno creado por la tecnología, alrededor de las conexiones y la accesibilidad. La necesidad de una

atención flexible y la capacidad de llegar a entornos rurales y comunidades con dificultades para acceder a una intervención profesional de calidad, ofrece a los psicólogos la oportunidad de llevar a cabo su labor al servicio de la sociedad de una manera más amplia (Cabas, 2020, p.46).

La interacción por este medio (telepsicología) podría, por ejemplo, verse afectada por problemas de conectividad, interrupciones debidas a factores externos, la complejidad de establecer una relación a través de una cámara y no de manera presencial, como se ha manejado tradicionalmente, dificultades relacionadas con la privacidad, e incluso el riesgo que conlleva la mayor facilidad de abandonar la sesión en caso de un conflicto con el terapeuta, o dentro de la pareja o familia consultante, cuando es el caso. Además de afectar el curso de alguna sesión, estas consideraciones sobre lo que puede pasar podrían estar presentes en el terapeuta e influir en su manera de intervenir y relacionarse con el consultante (Ariza, 2021, p.13).

Los adelantos tecnológicos han colocado la psicología en un momento muy favorable para el desarrollo de los servicios de salud mental a distancia. La comunicación a distancia ha existido por muchos años. Freud utilizaba cartas como medio de comunicación con sus pacientes. En tiempos recientes tenemos como medios de comunicación el teléfono, los mensajes de texto, el correo electrónico, los mensajes de voz, y las video conferencias. Los servicios tradicionales de salud mental no siempre logran alcanzar las demandas de las personas en las áreas más remotas. Por esto se han explorado alternativas a los modos tradicionales de provisión de servicios para el cuidado de salud mental. Una de estas alternativas ha sido el uso de tecnologías de información y comunicación (ICTs) para la provisión de servicios de salud mental (Riollano, 2020, p. 16).

Las preocupaciones sobre el uso de la teleterapia son muy similares a las que aparecen en las investigaciones de otros países y se refiere a la pérdida de la comunicación no verbal, el rapport y los problemas de confidencialidad, pero curiosamente entre el grupo de psicólogos que no utilizan la teleterapia, mientras que los problemas técnicos de conectividad son los más sensibles para los

psicólogos que trabajan con terapia a distancia (González, 2017, p.13). Asimismo, Cada profesional en psicología debe prevenir las amenazas potenciales para su trabajo: virus informáticos, hackers, robo de dispositivos tecnológicos, daños en discos duros o portátiles, fallo en los sistemas de seguridad, software defectuoso, facilidad de acceso a ficheros defectuosos, facilidad de acceso a ficheros electrónicos no protegidos y tecnología anticuada o disfuncional (CSSP, 2020, p. 34).

En el Perú, en contexto de pandemia, un total de 15 145 atenciones y orientaciones psicológicas han brindado los 47 profesionales de esta disciplina del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) del Ministerio de Salud (Minsa), quienes mediante la telepsicología han desplegado su visión hacia un campo de competencia mucho más amplio, en el que se incluye a la población y grupos de riesgo frente a la COVID-19. Destacó que la telepsicología es un canal que ha permitido llegar a más pacientes, especialmente en las zonas más alejadas que sufren los golpes de la pandemia, disminuyendo a su vez el porcentaje de abandono que solía suceder en la atención presencial (INSM, 2021, p.2).

En el caso de Amazonas se están haciendo diversos esfuerzos para la implementación de la atención remota en psicología como parte de la continuidad de los servicios de salud en estas áreas; sin embargo, aún no se ha implementado como tal la telepsicología en varias instituciones. En el caso de EsSalud se ha podido ver que la telepsicología es el nuevo servicio que brinda la Red Asistencial Amazonas de EsSalud para mejorar la calidad de la atención que se brinda a los asegurados de la región. De este modo, los asegurados acceden a citas psicológicas de cualquier nivel y en vivo, desde sus hogares y sin necesidad de desplazarse a un centro de salud. Solo se requiere el uso de la tecnología. Esta iniciativa permite atender un promedio de 20 a 30 pacientes diarios y se tiene como meta llegar a las 700 atenciones al mes.

Cabe mencionar que el Servicio de Psicología del Hospital I Higos Urco de la ciudad de Chachapoyas, implementó la orientación psicológica por vía telefónica. Asimismo, el Servicio de Telepsicología que permite una mayor y mejor interacción entre el psicólogo y su paciente. Este servicio ya se viene

implementado con un equipo técnico integrado por profesionales de psicología, ingenieros informáticos y personal de apoyo. Considerando la realidad de la telepsicología en el contexto internacional, nacional y local se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las posibilidades y limitaciones que refieren los profesionales de psicología para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia en la ciudad de Chachapoyas 2020?

En ese sentido, se planteó como objetivo: Analizar las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia que perciben los profesionales de psicología en la ciudad de Chachapoyas 2020. Y como objetivos específicos: identificar las percepciones que tienen los profesionales de psicología sobre la utilidad de la Telepsicología en la atención psicológica de los pacientes, conocer las posibilidades que consideran los profesionales de psicología para la implementación de la Telepsicología a nivel local y develar las limitaciones que perciben los profesionales de psicología para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia en la ciudad de Chachapoyas 2020.

En los siguientes capítulos de la tesis se desarrollan los materiales y métodos, los resultados, la discusión, las conclusiones del estudio y las recomendaciones.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con Creswell (1994) y Hernández (2014), el presente estudio tuvo un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico. Es necesario mencionar que este método permite indagar sobre los contenidos de la conciencia de las personas sobre un determinado fenómeno de estudio, teniendo en cuenta el contexto donde la persona se encuentra. Estos contenidos de la conciencia pueden ser expresados en ideas, percepciones, experiencias, vivencias, sentimiento, etc. Dichos aspectos fueron analizados con estudios de tipo fenomenológico. En este estudio se indagaron las percepciones que tienen los profesionales de psicología sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto local.

En cuanto a las etapas del método de la fenomenología, es importante indicar que durante la investigación se realizaron las fases de descripción, interpretación y comprensión fenomenológica. Dentro de la descripción se consideró la realización de entrevistas y la transcripción de los discursos obtenidos de los profesionales de psicología en estudio. En la fase de interpretación se realizó los análisis preliminares luego de la transcripción, los procesos de reducción fenomenológica y la elaboración del sistema de categorías y códigos. En la comprensión fenomenológica la redacción de los supuestos y la elaboración de esquemas de aproximación fenomenológica o visualizadores gráficos que permitan sintetizar el fenómeno de estudio, en este caso las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto local.

2.2. Población, muestra y muestreo Población:

Estuvo conformado por los profesionales de psicología de la ciudad de Chachapoyas que están trabajando en diferentes sectores tanto estatal como privado, que de acuerdo a los datos obtenidos fueron un número de 21 psicólogos considerando datos de las instituciones donde laboran dichos profesionales (Hospital Regional Virgen de Fátima, Dirección Regional de Salud Amazonas, UNTRM, Hospital de Higos Urco Essalud, Centro de Salud 9 de Enero, Centro

de Emergencia Mujer, Municipalidad de Chachapoyas, entre otros).

Criterios de inclusión:

En cuanto a los criterios de inclusión, se tomó en cuenta a los psicólogos que hayan estado trabajando en la ciudad de Chachapoyas, en forma regular y que hayan consentido la investigación, previa información sobre los alcances.

Criterios de exclusión:

Respecto a los criterios de exclusión, se excluyó a aquellos profesionales que no desearon participar en el estudio y que no hayan estado laborando de forma regular en Chachapoyas.

Muestra

Considerando que el presente estudio tuvo un abordaje cualitativo fenomenológico el tamaño muestral se definió en el proceso de investigación siguiendo los tipos de muestreo intencional y por saturación de discursos, por lo tanto, se llegó a una muestra de 15 profesionales de psicología. Según Hernández (2014) el tamaño muestral propuesto para este tipo de estudio es de 10 a 15 unidades, dependiendo del alcance de estudio pudiendo ser mayor. En tal sentido la muestra de psicólogos que participaran en el estudio fue de 15 profesionales.

Muestreo:

En cuanto al tipo de muestreo para el estudio, se seleccionó dos tipos de muestreo siguiendo la metodología propuesta por Creswell (1994) y Hernández (2014), los cuales se detallan a continuación.

- **Muestreo intencional o por conveniencia:** Este muestreo permitió al investigador seleccionar sus unidades muestrales considerando que ciertas personas son aptas para el estudio por la información significativa que pueden brindar. En este caso se consideró a los profesionales de psicología que puedan brindar información relevante sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología a nivel local.
- **Muestreo por saturación de discursos:** Siguiendo la metodología de los

autores arriba mencionados, este tipo de muestreo permitió al investigador definir su tamaño muestral en función de la recolección de datos de entrevistas. Es así que al realizar la entrevistas los participantes mencionan diversos discursos sobre el fenómeno de estudio, hasta un punto que alguno de los entrevistados, ya no menciona nada nuevo y repite las mismas cosas que ya se obtuvieron en anteriores entrevistas, en ese punto se satura el discurso y termina el muestreo; sin embargo pueden hacerse algunas entrevistas adicionales para corroborar la saturación. En este estudio se buscó la saturación de los discursos sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Técnica:

Se tomó en cuenta como técnica: la entrevista no estructurada a profundidad

2.3.2. Instrumentos:

Como instrumento de recolección de datos, se utilizó la guía de entrevista, la cual fue elaborada por el investigador. La guía tuvo una parte de datos generales y otra parte de datos con las preguntas orientadoras, las cuales permitirán recoger la información relevante para el estudio, en este caso las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto local.

2.4. Análisis de datos

El análisis de datos se realizó de manera manual y también con un software de análisis de contenido cualitativo (MaxQDA 2020), de los cuales se obtuvieron los sistemas de categorías y subcategorías para luego armar el texto fenomenológico y los esquemas de aproximación fenomenológica con los que se muestran los resultados del estudio.

III. RESULTADOS

3.1.SÍNTESIS DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

Tabla 01: Datos generales de los profesionales de psicología entrevistados, Chachapoyas 2021.

<i>Edad</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
De 27 a 30 años	5	33.3
De 31 a 40 años	7	46.7
De 41 a 50 años	1	6.7
De 50 años a más	2	13.3
Total	15	100

<i>Género</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Masculino	6	40
Femenino	9	60
Total	15	100

<i>Procedencia</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Chachapoyas	7	46.7
Lima	3	20
Chiclayo	5	13.3
Cajamarca	1	6.7
Piura	1	6.7
San Martín	1	6.7
Total	15	100

<i>Título grado académico mayor</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Licenciado	14	93.3

Magister	1	6.7
Doctor	0	0
Total	15	100

<i>Especialidad</i>	<i>fi</i>	<i>%</i>
Si	13	86.7
No	2	13.3
Total	15	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla 01 se puede evidenciar que la mayoría de profesionales de psicología entrevistados tienen entre 31 a 40 años (46.7 %), son de sexo femenino (60 %), proceden de la ciudad de Chachapoyas (46.7 %), tienen solo el título de licenciados (93.3 %) y cuentan con especialidad (86.7 %).

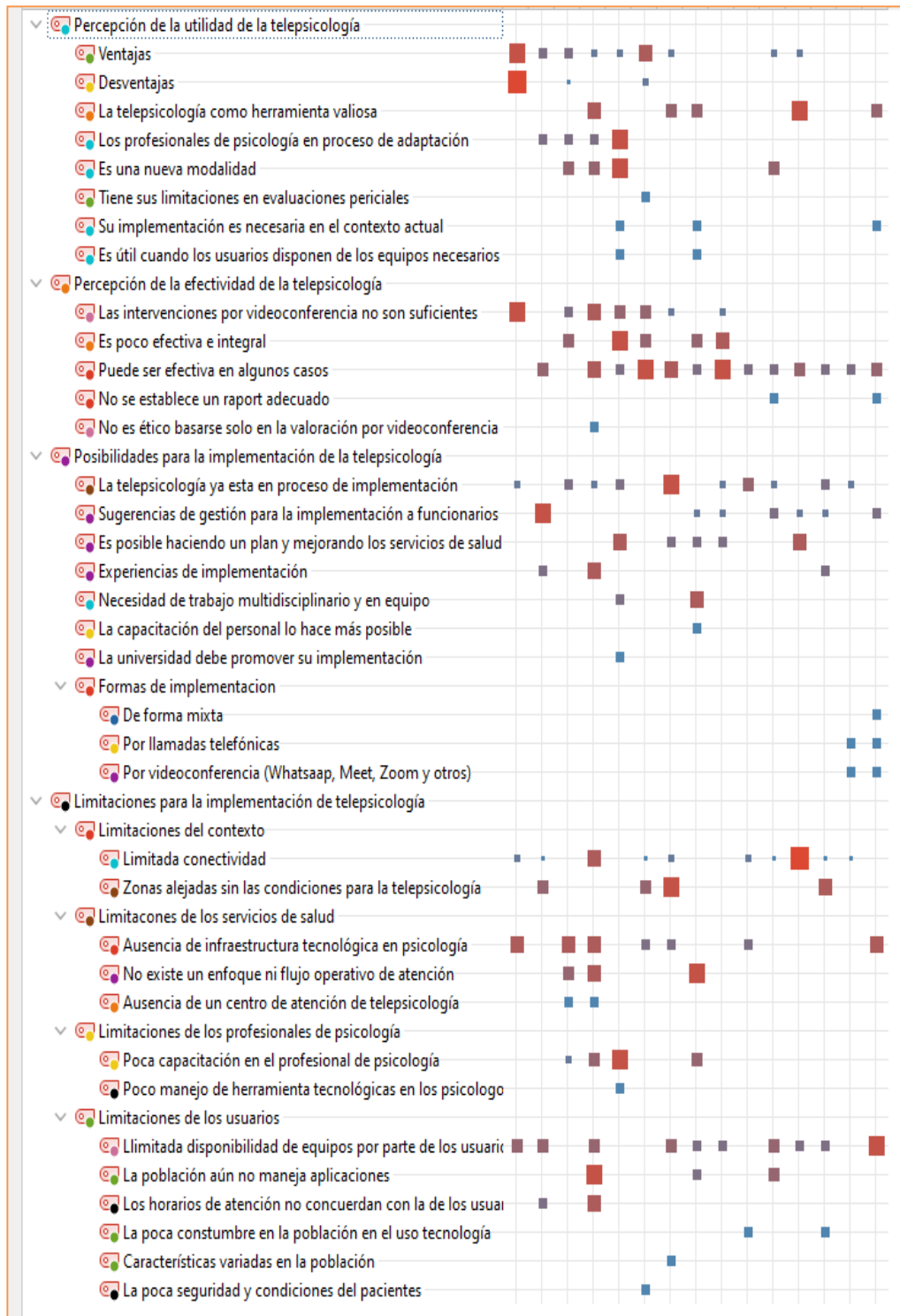
Tabla 02: *Tabla de categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia, Chachapoyas, 2021.*

Categorías	Subcategorías	Discursos
1. Percepción de la utilidad de la telepsicología	Ventajas	1, 2,3,4,5,6,7, 11, 12
	Desventajas	1,3,6
	La telepsicología como herramienta valiosa	4,7,8,12,15
	Los profesionales de psicología en proceso de adaptación	2,3,4,5
	Es una nueva modalidad	3,4,5,11
	Tiene sus limitaciones en evaluaciones periciales	6
	Su implementación es necesaria en el contexto actual	5,8,15
	Es útil cuando los usuarios disponen de los equipos necesarios	1,3,4,5,6,7,9

2. Percepción de la efectividad de la telepsicología	Las intervenciones por videoconferencia no son suficientes	1,3,4,5,6,7,9
	Es poco efectiva e integral	3,5,6,8,9
	Puede ser efectiva en algunos casos	2,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
	No se establece un Report adecuado	11,15
	No es ético basarse solo en la valoración por videoconferencia	1
3. Posibilidades para la implementación de la telepsicología	La telepsicología ya está en proceso de implementación	1,2,4,5,7,9,10,11,13,14
	Sugerencias de gestión para la implementación a funcionarios	2,8,9,11,12,13,15
	Es posible haciendo un plan y mejorando los servicios de salud	5,7,8,9,12
	Experiencias de implementación	2,4,13
	Necesidad de trabajo multidisciplinario y en equipo	5,8
	La capacitación del personal lo hace más posible	8
	La universidad debe promover su implementación	5
4. Limitaciones para la implementación de telepsicología	Limitaciones del contexto	1,2,4,6,7,10,11,12,13,14
	Limitaciones de los servicios de salud	1,3,4,6,7,8, 10,15
	Limitaciones de los profesionales de psicología	3,4,5,8,
	Limitaciones de los usuarios	1, 2,4,7, 8,9,11, 12,13, 15

Fuente: elaboración propia a partir de los discursos analizados

Figura 01: Resumen de categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia, Chachapoyas, 2021.



Fuente: elaboración propia a partir de los discursos analizados

Figura 02: Resumen de categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia, por cada caso de análisis. Chachapoyas, 2021.



Fuente: elaboración propia a partir de los discursos analizados

3.2.DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍAS ENCONTRADAS

3.2.1. Percepción de la utilidad de la telepsicología

a. Ventajas

Dentro de las ventajas de la telepsicología mencionadas por los profesionales de psicología se encuentran la inmediatez de la atención, la facilidad con la que se brinda, asimismo se acortan las distancias y se puede dar atención a las personas que estén en cualquier localidad siempre y cuando tengan las condiciones de conectividad. Además, se reduce los tiempos y recursos de atención y permite llegar al paciente de modo más rápido, se torna más ventajosa en las situaciones de crisis como la que se está viviendo: la pandemia del COVID 19.

"puedes dar una atención mediante estos medios, a una persona que se encuentra en cualquier parte del mundo"

[Entrevista 1; Posición: 18 - 18]

b. Desventajas

Solo permite realizar entrevistas e interacción parcial y no la observación integral de las conductas considerando que la atención psicológica no solo es interacción virtual sino real, además de la observación de la persona y su contexto. En las entrevistas remotas no se hace una atención de modo integral, el diagnóstico está sujeto en gran medida a fiarse de lo que dice el paciente. Puede que se haga el esfuerzo de brindar de modo más adecuado la atención telepsicológica; sin embargo, los problemas de señal de internet y telefonía pueden fallar en cualquier momento e interrumpir la atención y de esta manera afectar considerablemente el proceso de consulta y tratamiento.

"una entrevista personal es mucho más enriquecedora, se cuanta, con más información,"

[Entrevista 1; Posición: 18 - 18;]

c. La telepsicología como herramienta valiosa

Los profesionales de psicología consideraron que, pese a las limitaciones, la telepsicología es una herramienta valiosa que se está implementando con algunas experiencias a partir del trabajo remoto que se está dando durante la pandemia. El uso de atención remota en psicología se está dando a nivel internacional y nacional. En ese sentido algunos entrevistados lo consideraron una herramienta útil que se puede ir mejorando e implementado con procesos de atención adecuados.

"era una herramienta esencial para poder llegar al paciente"

[Entrevista 15; Posición: 18 - 18]

d. Los profesionales de psicología están en proceso de adaptación

Varios entrevistados coincidieron que los psicólogos están en proceso de adaptación frente a esta nueva modalidad de atención, a las formas de atención por llamadas telefónicas, videoconferencias u otros medios. Algunos nunca imaginaron hacer un trabajo remoto; sin embargo, tienen la disposición de adaptarse y mejorar procesos de atención psicológica remota.

"hemos tenido que adaptarse mucho porque algunos no teníamos de repente no se ha logrado este tipo de trabajo"

[Entrevista 2; Posición: 18 - 18]

e. Es una nueva modalidad

Otra apreciación de los entrevistados fue que la psicología es una nueva modalidad de atención que es necesario implementar y mejorar desde la parte normativa con conceptos y procesos claros, sobre todo en este contexto de crisis sanitaria. Los psicólogos consideran que fue una modalidad nueva al que se vieron obligados a utilizar por la pandemia.

"para nosotros era un no se era algo desconocido"

[Entrevista 5; Posición: 18 - 18]

f. Tiene sus limitaciones en evaluaciones periciales

Los profesionales de psicología que trabajan con evaluaciones periciales afirmaron que el uso de la telepsicología no es un medio adecuado para el trabajo pericial sobre todo en Psicología Forense.

"evaluación pericial, a mi consideración no, no... es posible"

[Entrevista 6; Posición: 22 - 22]

g. La implementación de la telepsicología es necesaria en el contexto actual

Pese a las desventajas y limitaciones de la telepsicología, los entrevistados consideran que la implementación es necesario sobre todo en el contexto actual. Se debe mejorar las herramientas y procedimientos para abarcar cada vez más posibilidades de atención y tratamiento psicológico. Definitivamente la atención remota de psicología llegó para quedarse como en otras áreas del quehacer humano.

"la telepsicologia es una herramienta para poder continuar no el tratamiento psicológico,"

[Entrevista 15; Posición: 18 - 18]

h. Es útil cuando los usuarios disponen de los equipos necesarios

Existe una percepción positiva de la utilidad de la telepsicología siempre y cuando se dispongan de los equipos y recursos necesarios para garantizar una atención de calidad.

"si efectivamente es útil"

[Entrevista 5; Posición: 18 - 18]

3.2.2. Percepción de la efectividad de la telepsicología

a. Las intervenciones por videoconferencia no son suficientes

Sobre la efectividad de la telepsicología se percibe que los medios

implementados como las videoconferencias no son suficientes para el diagnóstico y tratamiento psicológico. Los medios no permiten realizar una atención completa, en ese sentido tiene sus limitaciones; sin embargo, estos procesos posiblemente irán mejorando y generándose diversas estrategias de atención. Si bien es cierto se puede recoger nociones sobre el problema del usuario, pero no de forma completa

"para tener una noción vaga de la situación en la que se encuentra la persona puede hacerse mediante una llamada o videollamada, pero ya para hacer el tratamiento"

[Entrevista 6; Posición: 22 - 22]

b. Es poco efectiva e integral

Complementado la anterior categoría, se puede señalar que por el momento la telepsicología es poco efectiva e integral, puesto que los medios e instrumentos desarrollados no permiten realizar un abordaje y tratamiento adecuado. Además, no permite abordar la integralidad de los problemas psicológicos del paciente.

"Tan efectivas no,"

[Entrevista 9; Posición: 18 - 18]

c. Puede ser efectiva en algunos casos

Los psicólogos consideran que la telepsicología puede ser efectiva para abordar algunas atenciones que han venido realizando como: consultas, intervenciones familiares, talleres que no sean de complejidad, problemas de ansiedad, autoestima, medidas de prevención, consejería y orientación. Es decir, en atención general, más no especializada.

"Es efectiva para hacer el seguimiento para dar consejería, pero no es efectiva para dar psicoterapias."

[Entrevista 15; Posición: 18 - 18]

d. No se establece un rapport adecuado

Otro aspecto que sale a la luz en el estudio fue que los psicólogos consideran que no se establece una relación terapéutica adecuada entre el profesional y el paciente, lo que altera el curso de la atención afectando el tratamiento y mejoría del paciente.

"dificulta no el rapport que se tiene que dar entre profesionales y pues el paciente,"

[Entrevista 15; Posición: 18 - 18]

e. No es ético basarse solo en la valoración por videoconferencia

Otra percepción que se considera relevante es el hecho de que los psicólogos consideran que no es ético basarse solo en los datos obtenidos por videoconferencia, dado que pueden ser incompletos y tener sesgos que pueden llevar a un diagnóstico inadecuado y consecuentemente a un mal tratamiento. Lo ideal es buscar la información completa e integral por los medios posibles para una atención adecuada.

"lo ideal es que haya al menos una imagen donde nosotros podamos mirar ala al paciente"

[Entrevista 4; Posición: 20 - 20]

3.2.3. Posibilidades para la implementación de la telepsicología

a. La telepsicología ya está en proceso de implementación

En las entrevistas se puede apreciar que la modalidad de atención remota en psicología ya se estaba implementando antes de la pandemia de manera tímida en los servicios de salud y no tenía mucha acogida; había experiencias de atención mediante llamadas telefónicas, sobre todo. La pandemia ha acelerado el uso de la tecnología para el trabajo en psicología, así como para otras ramas del quehacer humano. Hoy en día existen diversas experiencias de implementación en las diferentes instituciones y escenarios que han generado aprendizaje y sin duda servirán para mejorar procesos de atención

efectivos.

"En realidad si justo con eso de la pandemia se ha implementado acá en hospital"

[Entrevista 10; Posición: 18 - 18]

b. Sugerencias de gestión para la implementación a funcionarios

La categoría expresa la sugerencia y la necesidad de abordar la implementación de la telepsicología desde la parte de autoridades y funcionarios que gestionan el sector salud a nivel nacional y regional. Puesto que implementar un servicio de esta naturaleza implica diseñar el sistema de atención con la asignación de presupuestos y recursos necesarios, además de la estructura tecnológica para el servicio y la capacitación del recurso humano, considerando también la mejora de los servicios de telecomunicaciones e internet en el país, especialmente en los lugares alejados.

"Depende mucho la gestión que se puede hacer la articulación con otras instituciones,"

[Entrevista 2; Posición: 20 - 20]

c. Es posible haciendo un plan y mejorando los servicios de salud

La telepsicología como un servicio como tal será posible en la medida en que se haga de forma planificada, mediante un plan adecuado que se puede generar desde el nivel central del Minsa o las direcciones regionales de salud. Puesto realizar este tipo de atención implica un servicio estructurado y eficiente.

"Yo considero que, si es posible la implementación de la telepsicología en la ciudad de Chachapoyas,"

[Entrevista 8; Posición: 20 - 20]

d. Experiencias de implementación

Dentro de esta categoría se pudo evidenciar también algunas experiencias de

implementación de telepsicología que vienen realizando los profesionales encargados. En tal sentido se mencionan orientaciones y sesiones educativas por llamadas telefónicas, videollamadas por Meet, Zoom o WhatsApp para consultas y terapias, aunque hay aún muchas limitaciones. También han implementado una data de pacientes y sus números de contacto para seguimiento.

"lo hemos hecho por llamadas telefónicas grupales y también por WhatsApp del de la videollamada"

[Entrevista 4; Posición: 20 - 20]

e. Es necesario el trabajo multidisciplinario y en equipo

Los entrevistados resaltaron que la implementación de la telepsicología requiere de un trabajo en equipo con diversos profesionales de otras disciplinas, desde los gestores en salud, los profesionales de plataformas tecnológicas, personal de salud, entre otros. Por tanto, es necesario el trabajo en equipo.

"no solamente la el servicio de Psicología sino el equipo multidisciplinario no del personal de salud"

[Entrevista 5; Posición: 20 - 20]

f. La capacitación del personal lo hace más posible

Un factor muy importante es la capacitación del personal implicado en la atención de telepsicología, especialmente los psicólogos quienes deben mejorar e innovar los procesos de atención bajo esta modalidad.

"capacitación no he antes que capacitación un compromiso del profesional"

[Entrevista 8; Posición: 20 - 20]

g. La universidad debe promover su implementación

Algunos entrevistados sugirieron que la universidad a través de la investigación debe promover procesos de implementación e innovación de nuevas formas y estrategias de atención y tratamiento psicológico.

"la universidad debe innovar en Telepsicología"

[Entrevista 5; Posición: 22 – 22]

h. Formas de implementación

Dentro de las formas de implementación que se han hechos posibles en este contexto se puede señalar la atención por llamadas telefónicas, por videoconferencia (Whatsaap, Meet, Zoom y otros) y de formar mixta tanto remota como presencial para complementar los procesos de valoración y terapia.

"mediante video llamadas o mediante ZOOM o mediante meet"

[Entrevista 15; Posición: 18 - 18]

3.2.4. Limitaciones para la implementación de telepsicología

a. Limitaciones del contexto

Dentro de las limitaciones del contexto se evidencia la limitada conectividad de internet, la existencia de zonas alejadas en la región sin las condiciones para la atención de telepsicología, en estos lugares viven los usuarios de los servicios de salud sin acceso a luz de manera regular, sin señal de telefonía permanente y menos señal de internet suficiente para una consulta o tratamiento psicológico.

"las limitaciones como el internet"

[Entrevista 4; Posición: 18 - 18]

b. Limitaciones de los servicios de salud

Dentro de las limitaciones de los servicios de salud, no existe una infraestructura tecnológica adecuada para la atención en psicología, asimismo no existe un enfoque ni mecanismos de atención operativa en estos servicios; es más, no está normado de manera completa, no hay horarios establecidos, menos los instrumentos estandarizados de atención. No hay un centro piloto de atención telepsicológica que se haya implementado para experimentar las implicancias reales de este tipo de atención.

"la disponibilidad de equipos es una limitación"

[Entrevista 1; Posición: 22 - 22]

c. Limitaciones de los profesionales de psicología

En este tipo de limitaciones se considera la poca capacitación de los profesionales de psicología en la atención telepsicológica, asimismo en la atención remota y el uso de dispositivos para tal fin. Asimismo, el poco manejo de medios y herramientas de atención remota.

"no todos los profesionales están este capacitados para el uso de las herramientas tecnológicas"

[Entrevista 8; Posición: 20 - 20]

d. Limitaciones de los usuarios

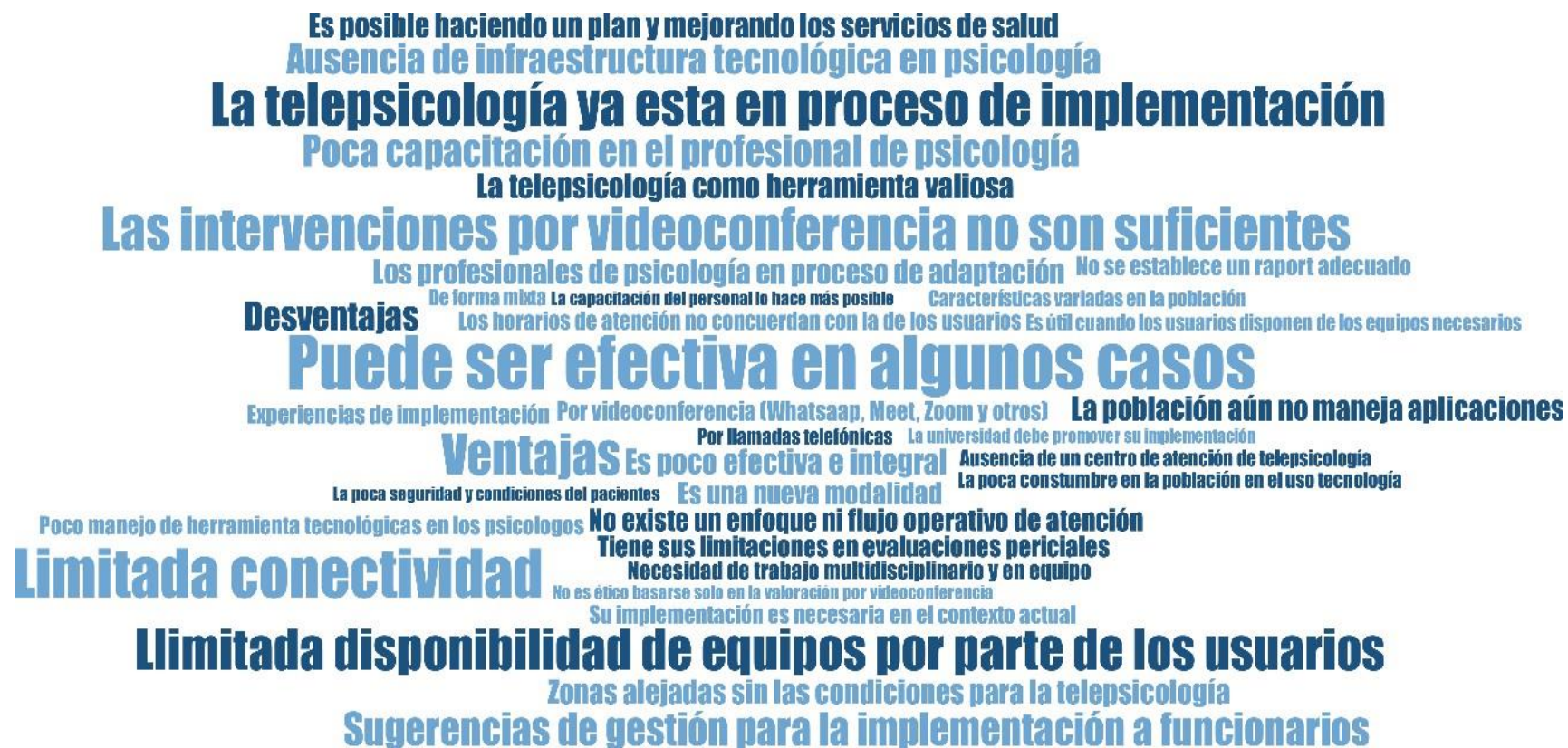
En cuanto a las limitaciones de los usuarios para la atención en telepsicología se consideran la limitada disponibilidad de equipos por parte de los usuarios, algunos no cuentan con tales equipos o si cuentan, tienen dispositivos de menor generación no adecuados para videoconferencias, pocos cuentan con una laptop que también tiene limitaciones para su uso. Asimismo, un gran sector de la población local aún no maneja de modo suficiente las aplicaciones y funciones de los dispositivos móviles, sobre todo la población adulta y adulta mayor, que son los que más requieren de atención psicológica. Por otro lado, los horarios de atención de los servicios psicológicos no concuerdan con la dinámica local, puesto que muchos tienen que trabajar y realizar sus labores de rutina. Además, las características de la población a nivel local y de zonas aledañas tienen características variadas que exige atención diferenciada. Finalmente, otra limitante se refiere a la poca seguridad y condiciones del paciente para participar en las videoconferencias al otro lado de la pantalla. Por ejemplo, en los casos de violencia o casos delicados, el usuario no se siente seguro de interaccionar.

"tener que adaptarse a su horario no importa tu horario de trabajo no, entonces las limitaciones son esas"

[Entrevista 2; Posición: 22 - 22]

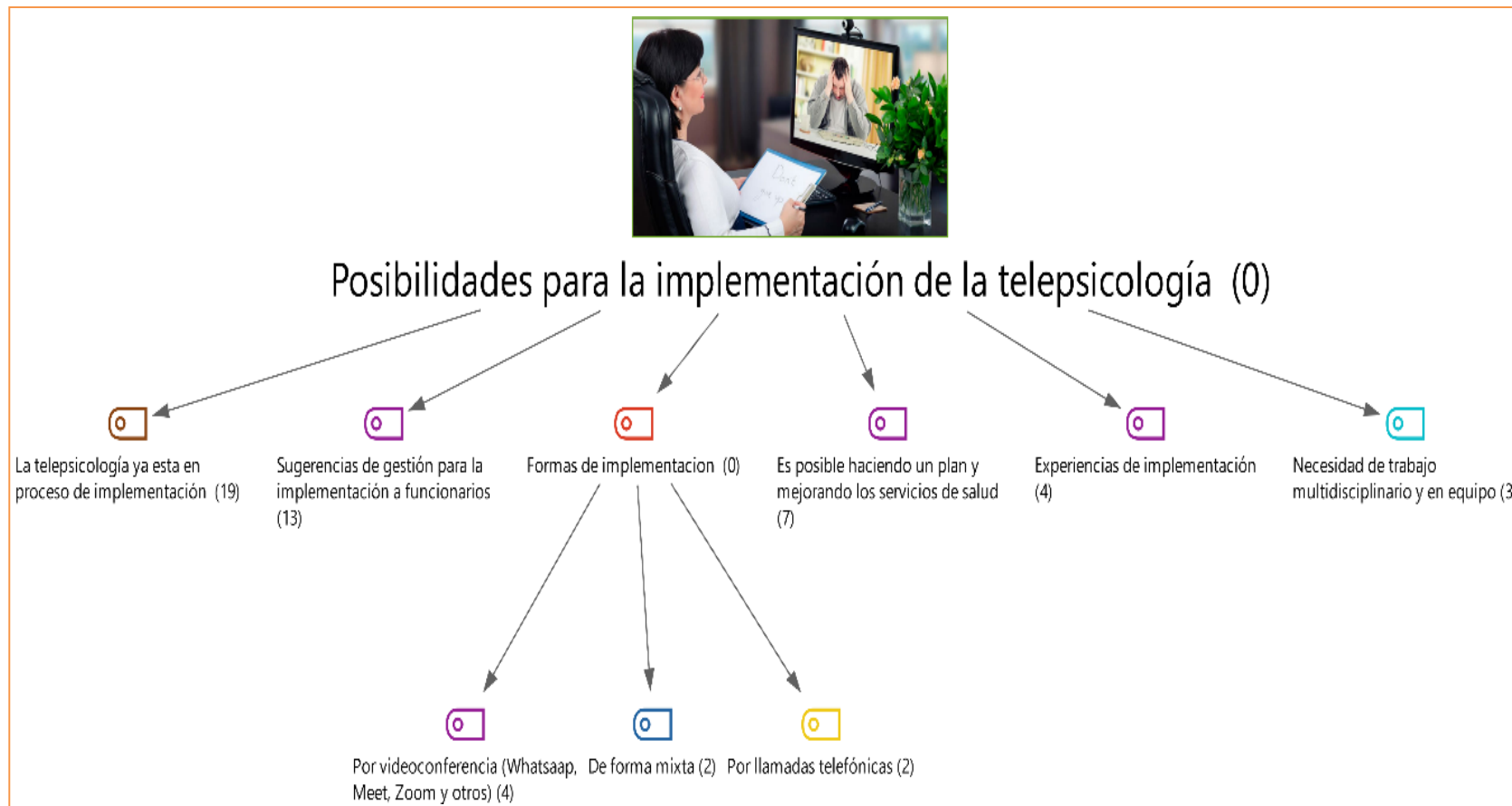
ESQUEMAS DE APROXIMACIÓN AL FENÓMENO

Figura 03: Categorías y subcategorías sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia en nube de palabras. Chachapoyas, 2021.



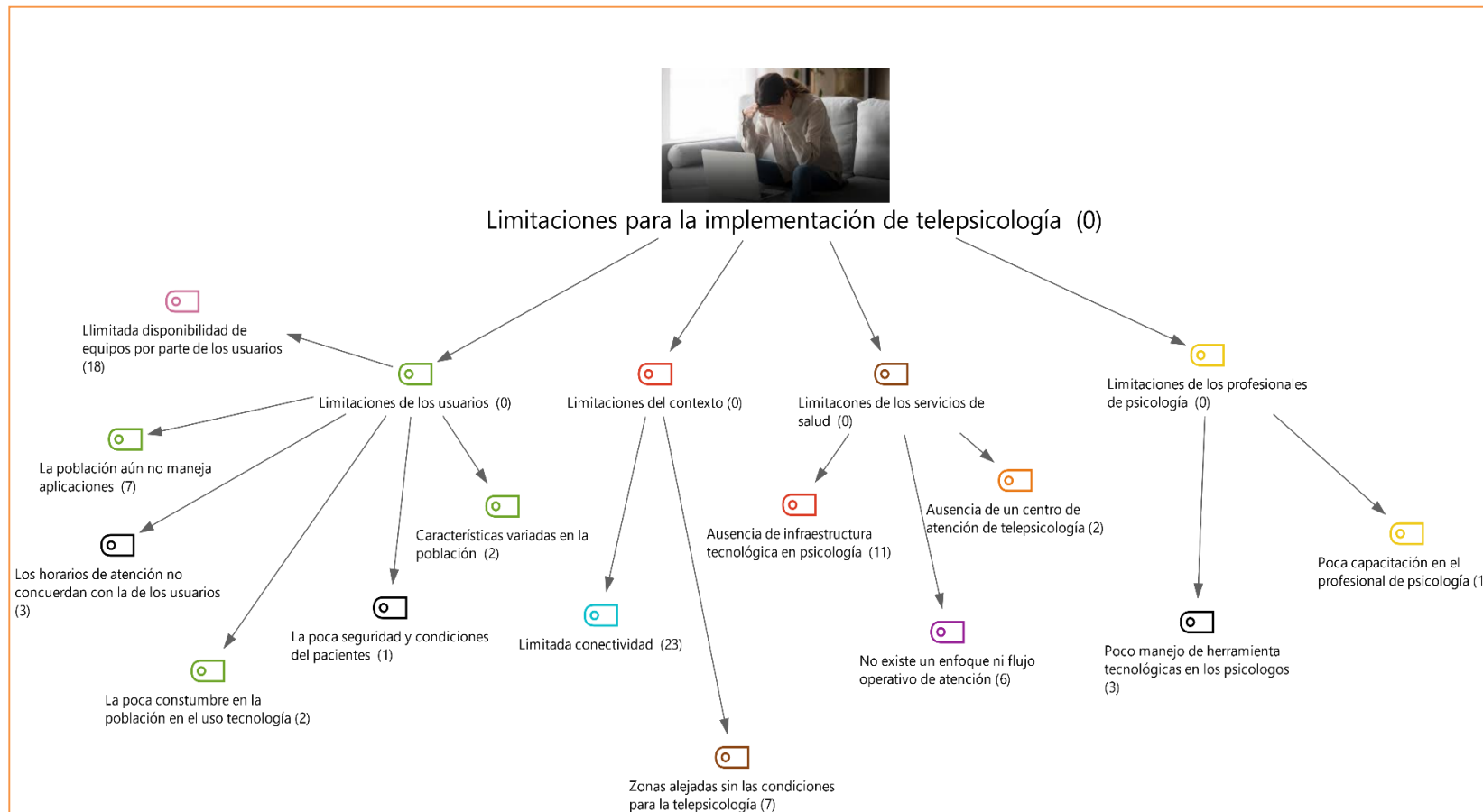
Fuente: elaboración propia a partir de los discursos analizados

Figura 04: Esquema de aproximación al fenómeno sobre las posibilidades para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia. Chachapoyas, 2021.



Fuente: elaboración propia a partir de los discursos analizados

Figura 05: Esquema de aproximación al fenómeno sobre las posibilidades para la implementación de Telepsicología en el contexto de pandemia. Chachapoyas, 2021.



Fuente: elaboración propia a partir de los discursos analizados

IV. DISCUSIÓN

En los resultados del estudio se pudo encontrar que los profesionales de psicología entrevistados mencionaron diversos aspectos sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de la telepsicología a nivel local. Sobre las posibilidades señalaron que se están haciendo los esfuerzos necesarios para la implementación de esta nueva modalidad de atención; sin embargo, los entrevistados sugieren a los funcionarios y autoridades que se implemente de manera adecuada. Esto es posible haciendo un plan y mejorando los servicios de salud. Asimismo, se menciona que hay experiencias positivas de implementación de la telepsicología a nivel local, siendo importante el trabajo en equipo y de forma multidisciplinaria para su mejor ejecución. Por otro lado, la capacitación del personal de psicología lo hace más posible al conocer estos procesos. Finalmente, la universidad podría participar de modo activo en la implementación con nuevas propuestas en todas sus formas: videoconferencias, llamadas telefónicas o de forma mixta, presencial y virtual.

En cuanto a las limitaciones se evidencian limitaciones del contexto (Limitada conectividad, zonas alejadas sin las condiciones para la telepsicología), limitaciones de los servicios de salud (ausencia de infraestructura tecnológica en psicología, inexistencia de enfoque en el uso de la tecnología y flujo operativo de atención, así como de un centro de atención de telepsicología), limitaciones de los profesionales de psicología (poca capacitación en el profesional de psicología y poco manejo de herramienta tecnológicas en los psicólogos) y limitaciones de los usuarios de los servicios de psicología (limitada disponibilidad de equipos por parte de los usuarios, la población aún no maneja aplicaciones, los horarios de atención no concuerdan con la de los usuarios, la poca costumbre en la población en el uso tecnología, las características variadas en la población y la poca seguridad y condiciones del pacientes en la consulta de la telepsicología).

Similares resultados encontraron Bilder et al (2020) en Chile, Castro & Sánchez (2021) en Argentina, Traverso & Salem (2020) en Argentina, Paz (2021) en Colombia, Díaz et al (2020) en Puerto Rico, Aimée et al (2021) en México,

Gonzales et al (2017) en España, Reguera (2021) en Colombia, Cabas (2020) en Colombia, Elosua (2021) en España, Macías & Valero (2018) en España y Olivos (2020) en España.

Detallando lo encontrado por Bilder et al (2020) en Chile se evidenció que las limitaciones específicas de los usuarios afectan las evaluaciones de telepsicología, entre las limitaciones significativas están el acceso limitado a la tecnología y los pacientes de contextos culturales y/o lingüísticos diversos.

Por otro lado, Castro & Sánchez (2021) en Argentina encontraron que existen limitaciones para la implementación de la telepsicología y sus aplicaciones, los cuales van desde la poca conectividad en los usuarios y la falta de infraestructura tecnológica como equipos y dispositivos de videoconferencia.

Otro estudio realizado por Paz (2021) en Colombia evidenció como limitaciones para la telepsicología, las limitaciones económicas, la limitada capacitación del personal, la ubicación geográfica de los usuarios, en los cuales no hay acceso a internet.

De igual manera, Traverso & Salem (2020) en Argentina refieren que existen desafíos específicos emergentes como resultado de llevar a cabo la modalidad virtual de atención en el contexto del confinamiento. Las principales limitaciones se refieren a la poca familiaridad con la tecnología, tanto por parte del terapeuta como del paciente; la adaptación de las intervenciones; el mantenimiento del encuadre; la precisión diagnóstica, la atención y la intervención sobre la dimensión no verbal de la comunicación, entre otros.

Por su parte Díaz et al (2020) en Puerto Rico señalan que a las limitaciones se añaden a otras barreras estructurales, tales como, pobre acceso a internet, alto costo de tecnología robusta para la práctica de la telepsicología y falta de regulaciones para la telepráctica. Otra investigación realizada por Aimée et al (2021) en México señala que hubo limitaciones de conectividad y poca capacitación del personal de psicología para la atención remota en tiempos de

pandemia.

De igual manera Gonzales et al (2017) en España refiere que los principales inconvenientes para realizar telepsicología son las limitaciones de comunicación y alianza terapéutica, seguidas de la confidencialidad de los datos y los problemas técnicos en el manejo de los mismo de los equipos.

Otro estudio realizado por Reguera (2021) en Colombia, señala que la psicología, por efectos de la pandemia, ha comenzado a adaptarse al formato tecnológico, siendo necesarias nuevas herramientas que permitan llevar a cabo la terapia y, en especial, las tareas entre sesiones enviadas para casa; sin embargo, existen limitaciones que complican la implementación, tales como la falta de infraestructura tecnológica y la poca conectividad a internet. Además, la tendencia de los trastornos mentales está en aumento, por lo que se prevé un aumento de la atención psicológica, lo que es importante considerar

De otro lado, Cabas (2020) en Colombia evidencia que hay condiciones que limitan la aplicación de la telepsicología, tales como la poca conectividad y la falta de capacitación en el personal de atención. Es necesario mencionar que, la prestación de servicios psicológicos a través de la tecnología es un campo amplio y abarca diversas modalidades a través formatos de intervención como teléfono, correo electrónico, videoconferencia (VC), aplicaciones móviles o programas basados en internet.

Por otro lado, Elosua (2021) en España, refiere que el acceso a cualquier servicio de telepsicología exige que tanto el profesional como el cliente/paciente dispongan de los medios tecnológicos (equipamiento y conectividad) que permitan una conexión estable, estas son condiciones que aún no se cumplen en la totalidad de la población usuaria de los servicios de atención remota en psicología.

Otra investigación realizada por Macías & Valero (2018) en España evidencian que la psicoterapia on-line es un hecho, pero aún queda camino por recorrer e investigar, así como limitantes que vencer (limitada conectividad y falta de

capacitación). El incremento de estudios en la efectividad de la teleterapia es una prioridad número uno para el grupo de profesionales en telesalud.

De igual modo Olivos (2020) en España, señala que es importante conocer problemas específicos que puedan darse con diversas poblaciones para la atención telepsicológica, y tomar las medidas necesarias para hacerles frente (problemas culturales o de idioma, discapacidades cognitivas, físicas o sensoriales, edad). Además, debe considerarse la calidad de las tecnologías utilizadas para llevar a cabo una prueba o método de evaluación psicológica específica.

Como se puede apreciar varios autores mencionados evidencian que es posible la implementación de la telepsicología en la medida que haya un compromiso de las autoridades y los profesionales implicados para la asignación de los recursos y la capacitación al personal. Asimismo, los estudios revisados señalan limitaciones similares a los encontrados en el presente estudio.

En tal sentido, según Torre & Pardo (2021) desde sus inicios en la década de los 60, las intervenciones Telepsicológicas han cambiado, evolucionado y se han expandido enormemente. Aunque la mayoría de intervenciones psicológicas se desarrollaron inicialmente por teléfono o por email en los últimos años, un gran número de las intervenciones se realizan por otros medios, como es el caso de la videoconferencia. En la actualidad, está teniendo lugar una gran proliferación de otros medios como los teléfonos inteligentes, la realidad virtual y los programas estructurados en web, que son protocolos manualizados y aplicados por el propio paciente con más o menos apoyo por parte del terapeuta. El desarrollo tecnológico y de internet evoluciona de tal forma que las posibilidades que permiten las tecnologías parecen casi ilimitadas y cada día, se amplían nuevas perspectivas. El crecimiento de las nuevas tecnologías alcanza casi todas las actividades en Psicología: información, psicoeducación, evaluación, counseling y psicoterapia.

En esa línea, Traverso & Salem (2020) afirman que La Telepsicología ha sido la

herramienta por excelencia utilizada por los psicólogos para readaptar el espacio terapéutico y continuar brindando servicio en la situación actual de pandemia. Según Cabas (2020) los servicios de telepsicología son también denominados e-terapia, consulta online, terapia virtual o ciberterapia, y abarcan desde intercambios de correo electrónico hasta conversaciones por chat, videollamadas o notas de voz. Así mismo, esto puede ocurrir mediante una amplia gama de interacciones en el medio digital, como las comunicaciones con un paciente a través de la tecnología, la comunicación por correo, mensajes de texto o por medio de otras plataformas. En este contexto, las implicaciones éticas y legales de dichas acciones han sido uno de los temas más debatidos en torno a este tipo de medios.

Al respecto, Laguna (2020) señala que los problemas más frecuentes que se atienden en plataformas tecnológicas son la ansiedad, duelos traumáticos, conflictos familiares, malestar emocional prologando asociado a no saber cuándo terminará la situación de pandemia. Además, varios casos de estrés postraumático. En cuanto al aporte de la Telepsicología se evidencia que esta rama pretende acercar los servicios de atención a la población en general y el aporte con el uso de tecnologías que mejoren el acceso a la atención psicológica y con nuevas herramientas que mejoren su efectividad. Sin embargo, Barrón (2020) observa que esta herramienta no es la primera elección en el tratamiento de los casos; sin embargo, puede ser una excelente alternativa en contextos de situaciones críticas como una pandemia. Por otro lado, aun en muchos países no existe la normatividad sobre el uso de la Telepsicología menos los protocolos específicos para su aplicación.

En esa línea, Marrero (2020) señala que en la cuarentena los servicios de salud mental fueron interrumpidos, además el encierro y miedo a infectarse agravaron los síntomas y cuadros psicológicos de los pacientes. En ese sentido, la telemedicina se ha constituido en una alternativa importante para la atención los problemas psicológicos, sin embargo, se ha visto que no todos los casos se pueden atender mediante esta vía, pero hasta el momento se han visto buenos resultados en los casos que si se pudieron abordar. La efectividad de la Telepsicología se viene investigando desde hacer varios años, existiendo todavía

autores que reportan que este tipo de atención puede alterar la relación terapeuta-paciente.

Díaz (2020) complementa que la pandemia ha generado una serie de sentimientos y problemas que abarcan temas de bastante sensibilidad humana. Es así que en las condiciones que impone la pandemia como la distancia social, se constituyen retos para la atención de salud mental a distancia. Muchos especialistas están implementando diversas estrategias de atención con sus pacientes, utilizando plataformas tecnológicas.

Por su parte Baena (2015) enfatiza que la Telepsicología o e-Psicología es una rama que se encuentra dentro de la telesalud, y se concibe como la atención psicológica a distancia por medios virtuales. Asimismo, esta nueva forma de atención psicológica en los últimos años ha ido desarrollándose y fortaleciendo sus fundamentos, así como sus estrategias, por tanto, las posibilidades son factibles, sin embargo, existen diversas limitaciones para su implementación que van desde la predisposición de los mismos profesionales hasta los recursos y la conectividad a internet. La Telepsicología cada vez es más posible en la sociedad, aunque cada ámbito tiene sus propias limitaciones para implementarlo.

Olivella, Cudris & Medina (2015) afirman que existen pocos estudios teóricos sobre esta nueva forma de atención a nivel de Latinoamérica, y aún no se le da hado un enfoque propio, se siguen trabajando esta forma de atención psicológica con enfoques europeos. Asimismo, mientras se incorpore más en la práctica la Telepsicología permitirá mejorar las estrategias y procedimientos y delimitar sus aplicaciones, y si se realizan investigaciones se podrá configurar mejor las perspectivas teóricas propias para Latinoamérica. La psicología debe adaptarse a los nuevos cambios aprovechando la tecnología para mejorar sus procesos o implementar nuevos para situaciones críticas como una pandemia.

Finalmente, Alves & Nascimento (2014) señala que la nueva forma de atención psicológica (Telepsicología) permite llegar a población excluida y con poco acceso a los servicios de salud o también realizar terapias grupales con personas que físicamente no se encuentran en el mismo lugar. La Telepsicología permite

incrementar la atención de psicoterapia, puesto que existe un acceso relativamente rápido con el psicólogo clínico.

De la discusión realizada se puede evidenciar que la atención remota en psicología es importante; sin embargo, tiene limitaciones para su implementación, las que deben ir superándose como acciones concretas desde el nivel del ministerio de salud.

V. CONCLUSIONES

- i. Los profesionales de psicología entrevistados percibieron que es posible la implementación de la telepsicología siempre y cuando se dispongan de los equipos y recursos necesarios para garantizar una atención de calidad y solo para casos leves.
- ii. Sobre la efectividad de la telepsicología se percibe que los medios implementados como las videoconferencias no son suficientes para el diagnóstico y tratamiento psicológico. Por el momento la telepsicología es poco efectiva e integral, puesto que los medios e instrumentos desarrollados no permiten realizar un abordaje y tratamiento adecuado.
- iii. En cuanto a las posibilidades, los entrevistados señalaron que se están haciendo los esfuerzos para la implementación de la telepsicología; sin embargo, sugieren a los funcionarios y autoridades que se implemente de manera técnica y adecuada. Esto es posible haciendo un plan y mejorando los servicios de salud. Por otro lado, la capacitación del personal de psicología lo hace más posible al conocer estos procesos. Finalmente, la universidad podría participar de modo activo en la implementación con nuevas propuestas en todas sus formas: videoconferencias, llamadas telefónicas o de forma mixta, presencial y virtual.
- iv. Respecto a las limitaciones se identificaron limitaciones relacionadas con el contexto, limitaciones de los servicios de salud, limitaciones relacionadas con los profesionales de psicología y limitaciones relacionadas con los usuarios de los servicios de psicología.

VI. RECOMENDACIONES

Al Ministerio de Salud

- Formular el Programa de Telepsicología a nivel nacional.
- Elaborar la norma técnica sobre la atención de telepsicología a nivel nacional.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación del servicio de telepsicología a nivel nacional.

A la Dirección Regional de Salud Amazonas

- Apoyar las acciones de implementación de telepsicología en las diversas instituciones.
- Brindar apoyo técnico en las experiencias de telepsicología en Chachapoyas poniendo a disposición a los profesionales que laboran en áreas afines.
- Promover acciones de coordinación con autoridades locales para la elaboración de un plan de implementación de telepsicología.
- Dotar de los recursos disponibles para experiencias de implementación de telepsicología en el ámbito local.

A la Red de Salud de Chachapoyas

- Realizar reuniones de coordinación con los profesionales de psicología de la localidad para establecer una agenda de trabajo para la implementación de la telepsicología.
- Promover experiencias locales de atención telepsicológica en el Centro de Salud Mental.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, P. et al. (2020). *Telepsicología sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. Asociación Colombiana de Facultades de Psicología. ASCOFAPSI.
- Aimee, F. (2021). *Telepsicología en la pandemia Covid-19: Una revisión sistemática*. UARICHA 2021, Vol. 18, 1-10.
- Alves, C. & Nascimento, M. (2014). *Telepsicología en Brasil: Desafíos y Nuevas Perspectivas*. Revista Em E. Grande, Cuerpo y subjetividad (pp. 94-95). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Asociación Argentina de Salud Mental.
- Ariza, E. (2021). *Construcción de la relación terapéutica en procesos de psicoterapia sistémica individual a través de telepsicología*. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Psicología Clínica. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Psicología
- Baena, A. (2015). *La e-Psicología: Posibilidades y Limitaciones de las Tecnologías de la Información y de Comunicación en la Terapia a Distancia*. Revista Salud Mental y Tecnologías de la Información y Comunicación. Rev. de Psicoterapia / Vol. XIX - N° 73.
- Barrón, C. (2020). *La tele-psicología llegó para quedarse*. Recuperado de: <https://www.opinion.com.bo/articulo/revista-asi/tele-psicologia-llego- quedarse/20200920233849787771.html>.
- Botaella, C. et al. (2009). *Avances en los tratamientos psicológicos: la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Anuario de Psicología, vol. 40, núm. 2, septiembre, 2009, pp. 155-170. Universitat de Barcelona.

- Cabas, K. (2021). *Eficacia de la Telepsicología en intervenciones del área clínica y de la salud*. Revista Iberoamericana de Psicología, 13 (3), [pgIn]-[pgOut]. Recuperado de: <https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/1891>
- Canales F. Alvarado E. y Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación Científica: Manual para el desarrollo de personal de salud*; México: Editorial Limusa.
- Castro, J. & Sánchez, A. (2020). *Desarrollo de un aplicativo web que permita conocer la trazabilidad del apoyo psicosocial por medio de la telepsicología con estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Córdoba*. Trabajo de tesis para optar al Título de Ingeniero de Sistemas. Universidad de Córdoba.
- Creswell, J. (1994). *Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas*. Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- CSSP. (2020). *Lineamientos para la atención psicológica en línea*. Consejo Superior de Salud Pública junta de vigilancia de la profesión en psicología. Disponible en: <http://cssp.gob.sv/junta-de-vigilancia-de-la-profesion-en-psicologia/>.
- Díaz, E. (2020). *Covid-19: el reto de resolver a distancia el apoyo a la salud mental*. México. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/arteseideas/Covid-19-el-reto-de-resolver-a-distancia-el-apoyo-a-la-salud-mental-20200502-0002.html>.
- Elousa, P. (2020). *Aplicación remota de test: riesgos y recomendaciones*. Papeles del Psicólogo, 2021, vol. 42, núm. 1, Enero-Abril, ISSN: 0214-7823 1886-1415.
- Gonzales, P. et al. (2017). *Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades*. Revista Clínica y Salud 28 (2017) 81–91.

- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la investigación*. 8va. Edic. Edt. McGraw – Hill, México.
- Laguna, Á. (2020). *Lo que la telepsicología puede aportar*: Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/entrevistas/telepsicologia-puede-aportar>.
- Macias, J. & Valero, L. (2018). *La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia*. Apuntes de Psicología 2018, Vol. 36, número 1-2, págs. 107-113. Universidad de Cádiz.
- Marrero, L. (2020). *La telemedicina en la prestación de servicios de salud mental*. Recuperado de: <https://metropavia.com/la-telemedicina-en-la-prestacion-de-servicios-de-salud-mental/>.
- Moreno, E. (2020). *Telesalud y Salud Mental: una aproximación de las experiencias de telemedicina en el campo de la Salud Mental*. ISSN: 2175_2990 | Latín Am J Telehealth, Belo Horizonte, 2019; 6 (3): 311 – 319.
- Olivella, G.; Cudris, L. & Medina, P. (2015). *La Telepsicología: una perspectiva teórica desde la psicología contemporánea*. Universidad Popular del Cesar, Colombia.
- Olivos, P. (2020). *Eficacia y mejores prácticas en psiquiatría y psicoterapia online*. Eficacia y mejores prácticas en psiquiatría y psicoterapia online. Revista psiquiatría y salud mental N° 3/4 XXXVII, 2020.
- OPS/OMS. (2016). *Protección de la salud mental y atención psicosocial en situaciones de epidemias*. EEUU. Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias, Organización Panamericana de la Salud.
- Paz, L. (2021). *Efecto de un protocolo breve de activación conductual, para uso en telepsicología durante la pandemia por covid-19, en personas con depresión*. Trabajo presentado para optar al Título de Magíster en Psicología Clínica. Pontificia Universidad Javeriana.

- Postal, K. et al. (2021). *Recomendaciones y orientaciones del comité inter-organizacional de práctica para la teleneuro- psicología (TeleNP) en respuesta a la pandemia COVID- 19*. Rev. Chil. Neuropsicol. 15(2): 14-22, 2021.
- Reguera, S. (2021). *PSY-AID, Aplicaciones móviles para la telepsicología*. Universidad de Cádiz.
- Rodríguez, C. (2020). *Cinco retos psicológicos de la crisis del COVID-19*. España. Revista 2020; 5 (6):583-88. DOI: 10.19230/jonnpr.3662.
- Rodriguez, G. et al. (2020). *Experiencias y Consideraciones para el Adiestramiento Clínico en Programas de Psicología Profesional en tiempos de COVID-19*. Ciencias de la Conducta Universidad Carlos Albizu Rodríguez, 2020. Vol. 35 – Núm. 1, 119-156.
- Torre, M. & Pardo, R. (2020). *Guía para la Intervención Telepsicológica*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Traverso, G. & Salem, T. (2020). *Telepsicología durante la pandemia*. Sistemas Familiares y otros sistemas humanos ASIBA. Buenos Aires, Año 36 – N° 1 – noviembre 2020.
- UI. (Universidad Indoamérica) (2020). *Los desafíos de la Psicología frente a la pandemia*. Ecuador. Recuperado de:
<http://www.uti.edu.ec/~utiweb/los-desafios-de-la-psicologia-frente-a-la-pandemia-son-analizados-por-universidades-latinoamericanas/>.
- Vieta, E. (2020). *Los retos de la atención psicológica y psiquiátrica en tiempos de Covid-19*. España. Recuperado de:
<https://www.clinicbarcelona.org/noticias/los-retos-de-la-atencion-psicologica-y-psiquiatrica-en-tiempos-de-covid-19>.

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia, Chachapoyas 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	ASPECTO DE ESTUDIO	MARCO METODOLÓGICO
<p>¿Cuáles son las posibilidades y limitaciones que refieren los profesionales de psicología para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia en la ciudad</p>	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia que perciben los profesionales de psicología en la ciudad de Chachapoyas 2020. <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las percepciones que tienen los profesionales de psicología sobre la utilidad de la Telepsicología en la atención psicológica de los pacientes. • Conocer las posibilidades que consideran los profesionales de psicología para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia en la ciudad de Chachapoyas 2020. • Develar las limitaciones que 	<p>Posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia</p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p> <p>Muestra: Profesionales de psicología de la localidad de Chachapoyas</p> <p>Instrumentos: Guía de</p>

<p>de Chachapoyas 2020?</p>	<p>perciben los profesionales de psicología para la implementación de la Telepsicología en el contexto de pandemia en la ciudad de Chachapoyas 2020.</p>		<p>entrevista no estructurada a profundidad</p> <p>Análisis: Análisis cualitativo de discursos</p> <p>Presentación: Texto fenomenológico y esquemas de aproximación fenomenológica.</p>
-----------------------------	--	--	---

Anexo 02: Guía de Entrevista Cualitativa

I. Presentación: La presente guía de entrevista cualitativa tiene como propósito obtener información sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología.

II. Instrucción: A continuación se presentan las ítems y preguntas orientadoras, recabe la información según lo solicitado teniendo en cuenta las recomendaciones para una adecuada entrevista cualitativa.

III. Datos generales del entrevistado:

Edad:.....

Género: (M) (F)

Lugar de procedencia:.....

Tiempo de ejercicio profesional como psicólogo:

Entidad donde labora:.....

Área específica donde trabaja:.....

Tiempo de servicio en la entidad:

Grado académico mayor: Licenciado () Magister () Doctor ()

Especialidad (SI) (NO), Cuál:

Seudónimo:

IV. Preguntas orientadoras y de entrevista:

1. ¿Cuál es su percepción sobre la utilidad de la Telepsicología en la atención de los pacientes, considera que puede ser efectiva?
2. ¿Considera que es posible la implementación de la Telepsicología en la ciudad de Chachapoyas en el actual contexto de pandemia? ¿Cómo se realizaría?
3. ¿Cuáles son las limitaciones que percibe para la implementación de la Telepsicología en la ciudad de Chachapoyas?

Anexo 03: Consentimiento informado

Yo,.....identificado

con DNI....., declaro que acepto ser partícipe del estudio titulado: POSIBILIDADES Y LIMITACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TELEPSICOLOGÍA EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA, CHACHAPOYAS 2020.

Dicho estudio viene llevado a cabo por el Bach. en Psicología: Elmer Jose Torres Hernández. Enfatizando que solamente el investigador y su asesor tendrán acceso a la información brindada, cuidando en todo momento el respeto a mi confidencialidad.

Estoy plenamente consciente que ser necesario podré retirarme del estudio sin que eso signifique un perjuicio para mi persona.

Chachapoyas, enero del 2021

.....

Firma del tesista

.....

Firma del participante

Anexo 04: Ejemplo de análisis de discurso

1	Entrevista I
2	Guía de Entrevista Cualitativa
3	I. Presentación: La presente guía de entrevista cualitativa tiene como propósito obtener información sobre las posibilidades y limitaciones para la implementación de la Telepsicología.
4	II. Instrucción: A continuación, se presentan las ítems y preguntas orientadoras, recabe la información según los solicitado teniendo en cuenta las recomendaciones para una adecuada entrevista cualitativa.
5	III. Datos generales del entrevistado:
6	Edad: 40
7	Género: (M)
8	Lugar de procedencia: Chachapoyas
9	Tiempo de ejercicio profesional como psicólogo: 11 años
10	Entidad donde labora: Corte superior de justicia de Amazonas
11	Área específica donde trabaja: Equipo multidisciplinario
12	Tiempo de servicio en la entidad: 8 años
13	Grado académico mayor: Licenciado (X) Magister () Doctor ()
14	Especialidad (SI), Cuál: Psicoterapia
15	Seudónimo: Freddy
16	IV. Preguntas orientadoras y de entrevista:
17	1. ¿Cuál es su percepción sobre la utilidad de la Telepsicología en la atención de los pacientes, considera que puede ser efectiva?
18	Tiene sus ventajas y tiene sus desventajas, la ventaja es la inmediatez, e la facilidad, y de repente digamos que se puede acortar distancias por así decirlo ya, porque tú puedes dar una atención mediante estos medios, a una persona que se encuentra en cualquier parte del mundo, no necesariamente que este en tu ciudad o en tu país esas son las ventajas no que te conecta inmediatamente, pero también tiene unas desventajas que la psicología no es solo un espacio virtual si no también es interactuar, personal, es una observación de conducta, e es una observación de contexto donde está la persona con la cual estamos trabajando y todo esto se pierde en la entrevista remota o en la atención remota o virtual, entonces solamente podemos ver a la persona y firmos de lo que nos dice no, o firmos de la información que nos brinda y mientras que en una entrevista personal es mucho más enriquecedora, se cuenta con más información, entonces tiene sus cosas buenas y también tiene sus cosas malas o limitaciones.
19	2. ¿Considera que es posible la implementación de la Telepsicología en la ciudad de Chachapoyas en el actual contexto de pandemia? ¿Cómo se realizaría?
20	Bueno ya se viene dando la telepsicología, la atención remota se viene dando e y se utiliza los medios posibles puede ser una llamada telefónica simplemente en lugares donde no tienen internet y ahora ya se hace las entrevistas nada más y desde mi punto de vista no es muy ético, no debería ser, y este o también se utiliza el meet o el zoom y otras plataformas más también el whats.App y se viene implementando, se viene dando y estas se realizan



..Las intervenciones por videoconferencia

..Limitada conectividad

..Desventajas

..Ausencia de infraestructura b

..Limitada disponibilidad de ec

..Ausencia de infraestructura b

..Limitada disponibilidad de ec

..Limitada conectividad

con la cuenta de la institución como es el caso mío y se dan por medio de salones de videoconferencia que lo ve el área de informática

21 3. ¿Cuáles son las limitaciones que percibe para la implementación de la Telepsicología en la ciudad de Chachapoyas?

22 Bueno creo que una de las limitaciones es el tema de la conectividad, e el servicio que brinda cada operador no es mismo hay algunos operadores que tienen mal servicio, por ende la comunicación falla, por ende una entrevista se puede trancar por ende estos son las limitaciones, otras limitaciones que se pueden presentar a ver, a veces también este la disponibilidad de equipos es una limitación, porque hay personas, al menos en el caso mío que actuó con personas de bajos recursos y no cuentan pues con un celular o un equipo, que tenga toda esta implementación tecnológica de cámara o poder este descargar estos aplicativos e porque hay algunas personas que tienen pues equipos pues que son de segunda o tercera generación, pues para que se dé esto bien tienen que ser mínimo de cuarta generación y ahora pues con del 5G. Es una limitación más que todo de tipo tecnológica creo no más que nada.

Anexo 05: Retrato del análisis de datos

