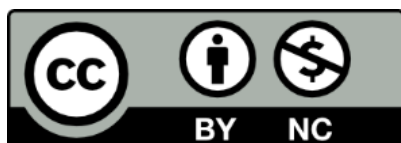


BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS PSICÓLOGOS QUE DECIDEN HACER EL  
TRÁNSITO DE LA CONSULTA PRESENCIAL A LA VIRTUAL



HILBER MAURICIO NINCO VARGAS  
LAURA CAMILA ESPINOSA SIERRA  
LEIDY CAROLINA BELLO CEPEDA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
VILLAVICENCIO

2022

BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS PSICÓLOGOS QUE DECIDEN HACER EL  
TRÁNSITO DE LA CONSULTA PRESENCIAL A LA VIRTUAL

HILBER MAURICIO NINCO VARGAS  
LAURA CAMILA ESPINOSA SIERRA  
LEIDY CAROLINA BELLO CEPEDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Psicólog@s

Asesor

Mg. JULIAN DAVID FERREIRA DUARTE  
Magíster en Psicología Clínica y de la familia

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
VILLAVICENCIO

2022

**Autoridades Académicas**

**P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.**

Rector General

**P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.**

Vicerrector Académico General

**P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.**

Rector Sede Villavicencio

**P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.**

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

**Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN**

Secretaria de División Sede Villavicencio

**Mg. ANDREA CAROLINA CAÑON SÁNCHEZ**

Decana Facultad de Psicología

**Tabla de contenido**

|                                     | <b>Pág.</b> |
|-------------------------------------|-------------|
| Resumen                             | 7           |
| Abstract                            | 8           |
| Problematización                    | 9           |
| Justificación                       | 13          |
| Objetivos                           | 17          |
| Objetivo general                    | 17          |
| Objetivos Específicos               | 17          |
| Marcos de Referencia                | 18          |
| Marco paradigmático                 | 18          |
| Marco epistemológico                | 19          |
| Marco disciplinar                   | 20          |
| Auto-aceptación                     | 21          |
| Dominio del entorno                 | 21          |
| Autonomía                           | 22          |
| Relaciones positivas                | 22          |
| Propósito en la vida                | 22          |
| Crecimiento personal                | 23          |
| Consulta psicológica/telepsicología | 24          |
| Marco Multidisciplinar              | 26          |
| Bienestar psicológico               | 26          |
| Teletrabajo                         | 27          |
| Intervención psicológica            | 29          |
| Marco legal                         | 30          |
| Antecedentes Investigativos         | 34          |
| Regionales                          | 34          |
| Nacionales                          | 35          |
| Internacionales                     | 36          |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Metodología                | 41 |
| Método                     | 41 |
| Participantes              | 42 |
| Técnicas                   | 42 |
| Grupo Focal                | 42 |
| Análisis de información    | 43 |
| Cronograma de encuentros   | 43 |
| Consideraciones éticas.    | 44 |
| Código Nuremberg           | 44 |
| Resultados                 | 46 |
| Discusión de resultados    | 50 |
| Consulta presencial        | 50 |
| Consulta virtual           | 53 |
| Conclusiones               | 56 |
| Aportes                    | 58 |
| Limitaciones               | 59 |
| Sugerencias                | 60 |
| Referencias bibliográficas | 61 |

**Lista de tablas****Pág.**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Matriz de análisis de datos de consulta presencial. .... | 46 |
| Tabla 2. Matriz de análisis de consulta virtual. ....             | 47 |

## Resumen

La presente investigación de perspectiva cualitativa, plantea como fenómeno u objeto de estudio, el bienestar psicológico de Cuatro ( 4 ) psicólogas en el tránsito de la consulta presencial a la virtual por medio de la descripción, el reconocimiento y la interpretación de diversas categorías investigativas como lo son: consulta presencial, consulta virtual, y cómo se relacionan con el bienestar psicológico y sus subcategorías denominadas como autonomía, autoaceptación y dominio del entorno propuestas por Ryff asociadas a la movilización o transición de la labor profesional que cumplen las psicólogas en consulta en relación al escenario contemporáneo de pandemia por COVID-19. La metodología empleada fue la fenomenología y las participantes se caracterizaron por ser psicólogas que habitan en el departamento del Meta con experiencia mínima de un (1) año en consulta e intervención, tanto virtual como presencial. Los resultados denotan diferencias significativas entre los profesionales respecto a la adaptación de los mismos a su labor virtual, manifestando las dificultades por algunas partes frente a la implementación de herramientas valiosas como la observación desde la virtualidad y las facilidades de otros participantes al encontrar nuevas herramientas que facilitan y dan mayor alcance al ejercicio de la psicología a partir de la nueva normalidad.

**Palabras Claves:** Bienestar psicológico, psicólogos, autonomía, autoaceptación, dominio del entorno, consulta virtual, intervención psicológica, pandemia.

### **Abstract**

The present investigation of qualitative perspective, postulate as a phenomenon of study the psychological well-being and it was raised through its objectives to understand the psychological well-being of psychologists in the transition from face-to-face to virtual consultation through the description, recognition and the interpretation of various variables associated with the mobilization or transition of professional work as well as the contemporary scenario of the COVID-19 pandemic, the methodology used was phenomenology and the participants were characterized as psychologists with a minimum experience of one (1 ) year in consultation and intervention, both virtual and face-to-face. The results denote significant differences between the professionals regarding their adaptation to their virtual work, showing the difficulties for some parties in the implementation of valuable tools such as observation from virtuality and the facilities of other participants when finding new tools that facilitate and give greater scope to the exercise of psychology from the new normality.

**Keywords:** Psychological well-being, psychologists, autonomy, self-acceptance, mastery of the environment, virtual consultation, psychological intervention, pandemic.

## **Problematización**

Hoy en día la sociedad se encuentra en un constante cambio forzado a consecuencia del COVID-19, en donde se han evidenciado cambios significativos en la manera en que vemos y vivimos nuestra cotidianidad. Se han implementado los protocolos de bioseguridad a nivel mundial, los cuales han hecho que se limite significativamente los canales de comunicación, generando la creación de espacios y herramientas alternas para que las personas logren mantener los vínculos en los sistemas sociales, familiares, laborales, académicos, entre otros.

Entendiendo que el mundo se encuentra en constante cambio, nos encontramos en la actualidad, un desarrollo económico social y humano, llamado la sociedad de la información, generando y demandando constantemente evolución en los diferentes sistemas, como por ejemplo los sistemas educativos de formas más flexibles y accesibles, dando como resultado que las personas puedan interiorizar e incorporar el uso de las tecnologías para lograr aplicarlas en cualquier momento de su vida (Adell, 1997).

Debido a los cambios mencionados en la comunicación, a raíz de la pandemia y los protocolos de bioseguridad adoptados en todo el mundo, se han generado una nueva normalidad en lo que respecta a la cotidianidad de los sujetos y la accesibilidad de los mismos, en este caso, frente a los servicios de psicología o cuidado de salud mental, ya que las personas que acuden a los sistemas de salud, en busca de un proceso psicológico, en las mayorías de los casos no reciben la atención de manera presencial, esto debido con el fin de evitar el riesgo al contagio del presente virus, modificando la normalidad para dar un paso importante a una atención psicológica de manera virtual, los profesionales que ofrecen este servicio tiene que optar por nuevas maneras de atención e intervención, promoviendo nuevas estrategias y potencializando las videollamadas o conferencias, ya sean por plataformas de las empresas o por whatsapp, tanto de los profesionales como de los consultantes.

Con base en lo anterior, un psicólogo debe actuar de manera útil y eficaz para que los consultantes se sientan satisfechos con el servicio que se le fue ofertado (Labrador et al, 2010); por ende, se busca que cuando quieran acudir a la virtualidad, esta se convierta en una herramienta que les facilite la relación entre el psicólogo y el consultante, que sea tan factible como en el contexto inmediato, puesto que en este momento el mundo está pasando por cambios que limitan a las personas acceder a todos los servicios y espacios de manera presencial.

Es cierto que las consultas virtuales o también llamadas teleconsultas son una herramienta esenciales para usar durante la pandemia ya que tiene como objetivo detener la transmisión del coronavirus y prevenir la propagación de la enfermedad COVID-19, el Gobierno Nacional de Colombia decretó un período de aislamiento social y confinamiento obligatorio en el territorio nacional según como lo menciona Márquez .J (2020), gracias a este medio se permite la realización de los encuentros programados para llevar a cabo un proceso terapéutico, a pesar de que la solución inmediata no es tan efectiva como la presencialidad.

Tal como se mencionaba anteriormente, una de las desventajas más grandes y más discutidas que se han generalizado al usar la telepsicología son los riesgos con respecto a la privacidad, la confidencialidad, además de la seguridad de los datos, Acero et al, (2020). Por otro lado, encontramos que Mayordomo et al, (2016) mencionan que el bienestar psicológico es la clave principal para un desarrollo óptimo a lo largo de la vida del ser humano, sin embargo, parece no seguir una trayectoria estable en el curso del mismo, de este modo se puede decir que no le permiten tener estabilidad debido a que el psicólogo sale de su zona de confort, al tener que utilizar nuevos medios para poder hacer lo que normalmente realizaba.

Uno de los objetivos de la virtualidad como método de atención en la consulta psicológica es que a medida que se va ejecutando la atención psicológica por medios digitales, se vaya evidenciando que el vínculo que se crea de manera virtual (terapeuta/consultante) sea similar al de una consulta presencial, ese vínculo se intenta construir, basándose en los mismos modelos de intervención en consultas presenciales, solo que la virtualidad ofrece otros elementos, como distintas estrategias de intervención donde ya no existe el contacto físico dando como resultado diferentes métodos de acercamiento, también se puede evidenciar que no hay una visión de 360 grados del espacio del paciente es decir que el método observacional se encuentra limitado debido a que solo se puede ver lo que el ángulo de la cámara permite, de esta manera se requiere de algunos ajustes en determinadas características para lograr la misma transferencia y que no se modifiquen las bases sistémicas o metodológicas de los procesos interventivos. (Mantovani et al, 2003).

Partiendo del hecho de que los psicólogos pueden optar y ejercer nuevas herramientas y métodos de consulta e intervención virtual, surgen nuevos puntos de interés en la investigación y es cómo estos cambios y procesos de adaptabilidad de las consultas presenciales a las virtuales tienen un efecto en el bienestar psicológico del profesional, dado que lo ideal sería que el psicólogo

brinde un buen acompañamiento a su consultante aportando positivamente a la condición en que este se encuentre, ya que es una realidad que se pueden presentar dificultades durante la conexión de red o características ambientales (ruidos, luminosidad, etc..) por parte del consultante, teniendo que poner en práctica nuevas estrategias de consulta virtual que permitan un buen desarrollo profesional para hacer frente a las demandas específicas, debido a que en las consultas se pueden generar efectos tanto positivos como negativos.

Complementando lo anterior Ruiz, Zuluaga y Trujillo (2007), mencionan que las teleconsultas asume una disminución en diferentes factores afectando el desarrollo profesional de los profesionales en salud como lo son percepción, amenaza al rol, falta de evidencia de estudios de costo beneficio, temor a la carga de trabajo, necesidad de entrenamiento adicional, falta de desarrollo de protocolos para el tratamiento de los pacientes por medio de las aplicaciones, calidad de la información, existencia de información parcial, imprecisa, confusa, limitantes físicas y mentales, cambios en las estrategias para obtener la confianza entre paciente y profesional, interrogantes con la privacidad ya que el profesional se tiene que conformar con la información que le da el consultante como ejemplo que está solo y no lo esté, lo que implicaría que tampoco haya un proceso de honestidad y confidencialidad de la información de manera asertiva (Ibáñez et al, 2007).

Esta problemática se busca investigar desde la teoría del bienestar psicológico, el cual es definido por Ryff (1989) como el desarrollo de las capacidades humanas en torno al crecimiento personal de los sujetos a partir del bienestar que obtienen en relación al contexto y como este repercute en su funcionamiento positivo frente a las demandas de las situaciones diarias, es decir, es una variable significativa en lo que corresponde al desarrollo humano y el funcionamiento general del mismo.

Por otro lado los hallazgos a la cual se le aportaran los datos obtenidos será La línea de investigación “currículum y formación del psicólogo” ya que en los resultados de las investigaciones se busca evidenciar los posibles cambios significativos que se pueden encontrar en un profesional con el tránsito de una consulta presencial a una en virtualidad, siendo estos datos muy pertinentes para la situación mundial actual y la evolución de los servicios de la salud mental ofrecidos desde las herramientas virtuales.

En esta investigación se intentará indagar acerca de qué cambios significativos se podrían presentar en el intercambio del desarrollo de un psicólogo en un contexto en consulta presencial

al de un contexto que requiera la consulta por virtualidad, es decir se busca estudiar cómo estos cambios pueden afectar el bienestar psicológico del profesional, para entender todos los argumentos anteriormente mencionados y los porqué de las categorías establecidas y así lograr determinar de qué manera manejamos los diferentes cambios que se presentan por efectos adversos o situaciones inesperadas, como lo es el cambio repentino de una rutina, debido a las principales consecuencias del Covid 19, quien abrió paso de manera significativa al teletrabajo, obligando a algunos profesionales a salir de la cotidianidad (consulta presencial), a explorar estrategias y herramientas ya existentes pero no eran alternativas principales a las cuales recurrir (consulta virtual), trayendo consigo diferentes cambios debido a la modalidad, algunas afectaciones en la salud de los profesionales son físicas tales como dolor en el cuello, espalda, hombros, y problemas de sedentarismo obesidad, y repercusiones psicológicas como trastornos del sueño, por los altos niveles de intensidad laboral, conflictos que se generan en el trabajo y la vida familiar, con efectos negativos en el bienestar y la salud de los trabajadores. de esta manera se quiere indagar el efecto que hay en el bienestar de los psicólogos al cambiar de una modalidad a otra, debido a la sensación y la incertidumbre que provocan los cambios tan abruptos pues rápidamente deben cambiar o optar por nuevas estrategias, metodologías enseñanzas que le permitan adaptarse mejor a su nuevo entorno y lograr abordar las demandas de la sociedad (Ministerio de Educación de Chile, 2018). Es por eso que a raíz de todo lo mencionado en esta investigación abordará la siguiente pregunta problema: ¿De qué manera se ve impactado el bienestar psicológico de los psicólogos, que deciden hacer el tránsito de la consulta presencial a la virtualidad?

Con base en lo anterior y aportando a la línea investigativa se entiende que la atención psicológica mediada por medios tecnológicos tiene un gran impacto en la formación profesional del sujeto y en su relación con el sistema social ya que según Vygotsky (1979), habla que las funciones mentales superiores son un proceso derivado de la interiorización, la cual se da por unos instrumentos particulares como lo son los signos como lo son el lenguaje, estos están conformados de herramientas, refiriéndose a todos aquellos elementos que proporcionan un cambio en la naturaleza social del hombre y su forma de relacionar con el ambiente natural, permitiendo que el hombre interacción de distintas maneras con su entorno social.

## **Justificación**

La investigación propuesta tiene como finalidad interpretar el bienestar psicológico en los psicólogos en el tránsito de la consulta presencial a la virtual debido a los cambios inesperados a causa de la pandemia mundial, debido a que los profesionales de la salud tuvieron que optar por nuevas estrategias a las cuales no estaban acostumbrados, para cumplir con las demandas de la sociedad, el bienestar psicológico es uno de los factores que aporta positivamente al mantenimiento de la salud mental de las personas, garantiza las condiciones de su propia sostenibilidad en el ámbito laboral, social, educativo y en todas sus áreas, correlacionando de manera positiva la productividad y el compromiso (Oramas,2017).

Una revisión documental que se realizó permite identificar que, en la mayoría de casos revisados en diversos contextos y momentos, el psicólogo se encarga de evaluar el bienestar psicológico de las personas, pero ¿quién evalúa a los profesionales de psicología? Los profesionales en esta área son seres humanos común y corrientes, con dificultades y miedos que experimentan emociones tanto positivas como negativas como cualquier otro individuo.

Se entiende que a causa de los cambios laborales que se presentan durante la pandemia, la consulta virtual coge más fuerza trayendo consigo un nuevo proceso de adaptabilidad, haciendo que el psicólogo genere nuevas estrategias de intervención, para brindar un buen servicio a su consultante de acuerdo a sus necesidades, ya que cada intervención y proceso es diferente, cabe resaltar que aunque la modalidad virtual ya existía, son varios los profesionales que aún no la habían implementado y a raíz de las circunstancias tomaron la decisión de brindar acompañamiento a los consultantes por medio de las plataformas, puesto que esto favorece el cuidado de salud tanto físico, como psicológica pues se evita la propagación del virus y se continúa brindando una atención psicológica a quien lo necesite y se recolectan cualitativamente por medio de las entrevistas y los relatos de los profesionales.

De acuerdo a lo mencionado es de gran importancia evaluar el bienestar psicológico del profesional encargado de la salud mental, debido a que esta profesión requiere responder de manera rápida y asertiva ante situaciones adversas de sus consultantes, sin dejarse afectar ante la presente situación, dado a que el impacto en la salud mental se ha visto amenazada a causa de la propagación significativa del virus, donde se han evidenciado pérdidas familiares importantes, confinamiento, limitaciones de aforo entre otro dejando secuelas emocionales, dando como

resultado el fortalecimiento de las herramientas electrónicas para evitar el contacto físico pero garantizando los deberes y derechos legales del personal (Acosta Vélez, A. M., y Mesa Lopera, F. 2020).

La OPS (2002) menciona que la propagación de un virus causa una perturbación psicosocial a casi toda la población a mayor o a menor medida debido a las tensiones y angustias y se estima un incremento en trastornos psíquicos de acuerdo al grado de vulnerabilidad donde se requiere un abordaje profesional, dentro de ellos, podemos encontrar Sufrimiento intenso, Complicaciones asociadas (ejemplo, conducta suicida), Afectación significativa del funcionamiento social y cotidiano, sufrimiento prolongado que se manifiestan como tristeza, miedo generalizado y ansiedad y efectos tardíos como duelos patológicos, depresión, trastornos de adaptación, manifestaciones de estrés postraumático, abuso del alcohol u otras sustancias adictivas, entre otros, esto demuestra que la atención psicológica no debe limitarse, como por ejemplo que los psicólogos opten por realizar consulta virtual en pro de atender las necesidades mentales presentadas como consecuencias de la pandemia, puesto que cada vez son más las personas que requieren acompañamiento para fortalecer la calidad de vida y tomar buenas decisiones frente a las eventualidades diarias, de este modo el psicólogo debe optar por nuevas estrategias herramientas para brindar buen servicio a la salud mental.

Retomando lo mencionado previamente, es importante contemplar el significado del bienestar psicológico para posteriormente comprender la relevancia del mismo en el personal de la psicología la cual se encarga de evaluarlo y realizar planes alrededor de su mantenimiento y funcionamiento, con lo cual aparecen investigaciones como la de Mayordomo; También esta investigación se cree relevante ya que nos dice como un buen bienestar psicológico puede llevar un efecto positivo en la vida, en el sexo y en la interacción de las personas como se puede evidenciar en la siguiente investigación Mayordomo et al (2016), quienes realizan un estudio llamado Bienestar psicológico en función de la etapa de vida, el sexo y su interacción en la ciudad de Cali Colombia, en el cual mencionan la importancia que es tener un sano bienestar psicológico para tener un buen progreso en la vida cotidiana, en el sexo y en la interacción con las demás personas, ellos realizaron esta investigación en 706 personas quienes respondieron a las escalas de bienestar psicológico de Ryff, los cuales son datos relevantes para nuestra investigación ya que los resultados obtenidos en esta fueron resultados positivos frente a un buen bienestar para el

debido crecimiento personal a nivel general, Lo cual nos ayuda a seguir investigando y justificado el tem tratado.

Por otra parte, algunas investigaciones se evidencia los efectos que puede tener este tránsito de presencialidad a la virtualidad en los procesos de adaptación, mecanismos de afrontamiento, relacionándolo directamente con el bienestar psicológico, siendo estos más motivos para investigar sobre el tema, esto lo podemos ver una investigación propuestas por Olivier et al (2016) donde destacan la relevancia del bienestar psicológico en la cotidianidad de las personas a nivel general, sin embargo, también manifiesta la facilidad para encontrar dificultades o diversos obstrutores que no permiten tener un desarrollo pleno de bienestar psicológico, esto principalmente a causa de estrategias de afrontamiento poco eficaces, lo cual puede verse directamente ocasionado con cambios bruscos como el ocasionado por la movilización por pandemia de COVID-19 de trabajos presenciales a virtuales por parte de los psicólogos de manera muy rápida, lo cual suscitó mecanismos de afrontamiento y adaptabilidad inmediatos para seguirse desempeñando en una nueva normalidad en la cual se ve implicada el bienestar psicológico.

Como bien se ha dicho en esta investigación, se busca conocer cómo ha sido la reacción y acoplamiento de los profesionales de la psicología con el tema de virtualidad debido a que es la herramienta principal ante las situaciones y los diferentes cambios que se están viviendo en la sociedad, es entonces cuando la virtualidad toma el papel de una “alternativa de formación, a partir de la suplencia o alternancia de los espacios físicos tradicionales por ambientes virtuales, que no demandan la concurrencia física directa de sus actores y en los que se asume con flexibilidad su tiempo de participación”.( Zambrano et al, 2018).

Por otro lado, tenemos el teletrabajo que se viene presentando desde el mes de marzo del año 2020 a causa de la pandemia mundial debido al COVID-19, conociendo el teletrabajo como “la posibilidad de realizar las actividades laborales, sin necesidad de movilizarse a los centros de operación de las empresas, lo que se conoce como otra forma de organización laboral”. (Tapasco y Giraldo, 2020). En la investigación llamada “Archivos de prevención de riesgos laborales” realizada por Valero, y Riaño, (2020), Esta investigación tiene como objetivo analizar el funcionamiento en las medidas de seguridad requeridas para el cuidado de la salud, esto por medio del “teletrabajo” como un método adaptado al sistema de trabajo, mostrando un beneficio en pro de la salud, ya que se evidenció que hay un mayor cuidado y un menor riesgo de contagio debido al mínimo contacto social , también sigue existiendo un compromiso laboral ya que sus

rendimientos no disminuyeron, esta medida se tomó en todos los sectores de servicios de bogotá debido a que tuvieron que realizar todo mediado por el tele-trabajo.

Teniendo en cuenta las investigaciones anteriores, se puede notar la poca información que hay al respecto del estudio propuesto en el actual trabajo de grado, siendo este de gran importancia para investigaciones futuras, ya que se prioriza lo que piensan y sienten los psicólogos como profesionales quienes atienden al personal que lo requiere, pero se evidencia la escasez de estudios para el bienestar psicológico de los profesionales que promueven y atienden esta categoría psicológica como los son en esta investigación los psicólogos.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Interpretar el bienestar psicológico de los psicólogos en el tránsito de la consulta presencial a la virtual.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los recursos que favorecen las intervenciones psicológicas de los psicólogos en su consulta virtual .
- Reconocer los aspectos que afectan el bienestar psicológico de los psicólogos desde la autonomía profesional.
- Describir el impacto en el bienestar psicológico de los psicólogos que atienden virtualmente

## **Marcos de Referencia**

### **Marco paradigmático**

La investigación cualitativa desde un paradigma hermenéutico implica un acercamiento interpretativo y naturalista, es decir se investigan los escenarios naturales dando un sentido e interpretando a los fenómenos en términos de significados que cada ser humano le atribuye, y para ello es necesario identificar de qué manera se va explorar las diferentes rutinas y momentos significativos del individuo. Desde la investigación cualitativa se profundizará en los supuestos epistemológicos con el fin de definir el modelo de relación entre el investigador y su objeto de investigación, en el caso cualitativo se “puede considerar que el conocimiento es subjetivo, individual, irrepetible y en consecuencia establece una relación estrecha con el objeto investigado con la finalidad de poder penetrar con mayor hondura en su esencia” (González y Ma, 2003, p.126) lo cual difiere de la principal propuesta positivista centrada en la objetividad y rigurosidad al brindar una visión mucho más amplia que incorpora elementos intangibles pero influyentes en las vivencias de los participantes.

Teniendo en cuenta los objetivos establecidos y el diseño investigativo se propone postular, paradigma interpretativo con una perspectiva hermenéutica, como referente para construir, comprender e interpretar el fenómeno de estudio, el cual permite comprender el fenómeno desde construir y generar un sentido en los textos, es decir a donde llega el lenguaje, se genera una comprensión; necesaria en los procesos conversacionales, al igual que en los escenarios de diálogo, porque a través de ella, me comprendo a mí mismo y me entiendo con el otro, rompiendo la lectura tradicional de un texto o conversación, utilizando la pregunta y la respuesta como la estructura de este. (Arteta, 2017).

La hermenéutica no se limita a un conjunto de instrumentos ni técnicas, sino que intentan ver el problema desde el horizonte del contexto, los significados previos, y las intenciones, es decir, en un horizonte en general de la interpretación y la comprensión del texto. El investigador se involucra en un proceso dialéctico, focalizando la atención en el texto y las estructuras del pensamiento que permiten una comprensión profunda según (Quintana & Hermida, 2019).

Es pertinente para nuestro trabajo de investigación la hermenéutica, para así dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación el cual es “Interpretar el bienestar

psicológico de los psicólogos en el tránsito de la consulta presencial a la virtual”; es decir que en ese tránsito decisivo de la consulta presencial a la consulta virtual, se considera que se puede estudiar de manera adecuada teniendo en cuenta que el paradigma junto con la epistemología escogida han sido significativos en los campos de la investigación cualitativa y es de vital importancia para la realización del estudio, ya que garantiza mayor profundización en la categoría con la posibilidad de interpretar y comprender de una manera amplia el bienestar psicológico desde la perspectiva de abordaje totalitario y holístico en la que configura y evalúa el bienestar a partir de todos sus ejes para finalmente interpretar la conformación de todos respecto a la subjetividad de las personas en sus contextos diferenciales.

Como se ha podido evidenciar a lo largo del tiempo, especialmente durante el aislamiento ocasionado por la pandemia del COVID-19 la población en general se ha visto afectada, por lo tanto en esta investigación se quiere indagar y reconocer cómo ha sido el afrontamiento de los profesionales, especialmente los psicólogos, respecto a esta situación y a la adecuación que se ha tenido que hacer por parte de ellos para realizar los espacios terapéuticos y consultas por medio 100% virtual tal como los primeros días de confinamiento y ahora en modo de alternancia, ya que se han levantado un poco las restricciones, conociendo el teletrabajo como “la posibilidad de realizar las actividades laborales sin necesidad de movilizarse a los centros de operación de las empresas, lo que se conoce como otra forma de organización laboral” (Tapasco y Giraldo, 2020).

### **Marco epistemológico**

En complemento a lo mencionado anteriormente la presente investigación se llevará a cabo desde una perspectiva constructivista, debido a que su interés radica en la comprensión y la interpretación del bienestar psicológico del psicólogo. Para el constructivismo los individuos son quienes les dan un significado a las experiencias vividas, debido a que cada persona percibe la realidad de diferentes maneras, la organiza y le da sentido en forma de constructos, dependiendo de sus capacidades físicas y emocionales, así como su condición cultural y sociales según (Ortiz, 2015). Esta implica que una idea se modifique o se mantenga a medida que va construyendo y adquiriendo un conocimiento nuevo, permitiéndole generalizar, es decir, lo ya conocido ante una situación nueva.

Desde el eje del constructivismo resulta pertinente destacar su funcionamiento en lo que concierne a los procesos internos de los sujetos, pues a diferencia del construccionismo, en tiempos de Covid-19 en los que se precisa menor interacción social, el constructivismo adopta una postura significativa en la que los individuos pueden ejecutar procesos de auto-organización e introspección de sus habilidades para así obtener nuevos conocimientos a partir de la adaptación que les permite seguir creciendo a nivel personal, laboral y profesional desde su propia experiencia al afrontar retos nuevos, los procesos de andamiajes y anclaje a la información y nuevas acciones que deben ser ejecutadas por parte de los psicólogos que realizan consulta virtual, dota de nuevas herramientas y acciones al personal que pueda abordar la situación con unas estrategias óptimas y una adaptabilidad adecuada.

De esta manera, el bienestar psicológico (Ryff, 1989) funciona como un constructo orientado al desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal como ejes significativos en el funcionamiento de la sociedad y de los individuos que reflexionen frente a ella. Alrededor de este planteamiento existen múltiples estudios que buscan relacionar el bienestar psicológico con categorías como el afrontamiento, la personalidad, la satisfacción autopercebida, etc. De este modo se puede asociar la hermenéutica y el bienestar psicológico, ya que la primera busca entender un todo por medio de la parte, como objeto y el elemento, como ser humano y el segundo pretender ser estable durante toda la vida de la persona, para así considerarse un buen bienestar sin importar que tan circular pudo haber sido este proceso en el transcurso de la vida para obtenerlo.

### **Marco disciplinar**

Bienestar psicológico: Ryff (1989) la define como el desarrollo de las capacidades humanas en torno al crecimiento personal de los sujetos a partir del bienestar que obtienen en relación al contexto y como este repercute en su funcionamiento positivo frente a las demandas de las situaciones diarias, es decir, es una variable significativa en lo que corresponde al desarrollo humano y el funcionamiento general del mismo.

Desde la visión disciplinar de la psicología ante el bienestar se ven involucrados una multiplicidad de factores entre los cuales la interacción o interrelación de necesidades tanto sociales como individuales juega un papel fundamental en lo que respecta a la obtención de bienestar o malestar (Páez, citado en Zubieta y Delfino, 2010), es por ende que en la

contemporaneidad desde la psicología cobre más valor e importancia el preguntarnos cómo es nuestra relación con un contexto limitado por la pandemia y cómo nuestro bienestar psicológico puede verse relacionado con la misma, pues los criterios relacionales y sociales que previamente hacían parte del desarrollo humano y progresivamente satisfacían las necesidades de los individuos son ahora diferentes.

Es por ende que dentro de los retos que plantea la psicología contemporánea situada en el siglo XXI se encuentra la ampliación de los campos de acciones enfocados en los mecanismos de prevención y promoción de salud dirigidos a potenciar los recursos que inciden en la calidad de vida de la población (Romero et al, 2007), a partir de esta perspectiva se plantea el bienestar psicológico como un constructo orientado al desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal como ejes significativos en el funcionamiento de la sociedad, alrededor de este planteamiento existen múltiples estudios que buscan relacionar el bienestar psicológico con categorías como el afrontamiento, la personalidad, la satisfacción autopercebida, etc.

Ryff (1995) presenta el bienestar psicológico constituido por 6 categorías que le subyacen y le complementan de las cuales solo se utilizarán 3 con el argumento de que son las más pertinentes para el cumplimiento de los objetivos planteados, estas 3 categorías son y se entienden de la siguiente manera:

### ***Auto-aceptación***

Sentimiento de bienestar consigo mismo que involucra la conciencia de las limitaciones del sujeto, caracterizado por actitudes positivas hacia uno mismo para un adecuado funcionamiento psicológico, es decir, se siente bien y acepta sus capacidades como también las situaciones para las que no se encuentra preparado, lo cual, en relación con el área de psicología, potencializa los ejes asociados a la inteligencia emocional y el pensar/actuar racional.

### ***Dominio del entorno***

Habilidad para crear, participar o elegir entornos adecuados que propicien el bienestar de la persona, se caracteriza por una sensación de control respecto a su alrededor y también al mundo en general, la sensación de ser capaz de influir en su contexto inmediato resulta significativa para

la obtención de bienestar, este componente es esencial de abordar desde la visualización de los profesionales en los entornos virtuales y la comparación de los mismos con la psicología presencial, para así dictaminar en qué ámbito era posible un mejor ejercicio de dominio y por ende, un mayor obtención de bienestar.

### ***Autonomía***

Capacidad de ejercer su individualidad y sostenerla en múltiples contextos sociales, se identifica a partir de la resistencia a la presión social, la seguridad en la toma de decisiones y la autorregulación en los comportamientos no deseados o nocivos para la persona o el contexto en el que se sitúa, además de esto, la adaptación resulta ser un componente asociado al campo de autonomía al muchas veces enfrentarse ante sucesos de cambio drástico como lo es la movilización del ejercicio profesional tradicional hacia un ámbito menos recurrido en el que no son acompañados por otros sujetos que los lideren, sino que debe ser el mismo sujeto dentro de su proceso adaptativo el que de forma autónoma logre acomodarse a su nueva realidad y obtener bienestar de la misma.

### ***Relaciones positivas***

Capacidad para mantener relaciones estables en la dimensión social que se perciban como significativas para la persona, involucrando la expresión afectiva y la amistad como componentes fundamentales de bienestar psicológico y salud mental, en otras palabras, es la potencialización, mantenimiento y a la vez refuerzo del área de ajuste social del profesional, la cual puede verse influida ante las situaciones de cambio constante ante escenarios de nueva realidad que limiten o susciten cambios significativos en su forma de comunicarse con los demás.

### ***Propósito en la vida***

Identificación de metas claras seguidas de objetivos que busquen dar cumplimiento de las mismas con el fin de clarificar el proyecto de vida del sujeto o los motivos de sus acciones respecto a su visión de la realidad y lo que quiere lograr con ella, si bien el contexto inmediato actual de

movilización hacia labores virtuales puede obstruir de diversas formas con el proyecto de vida previamente concebido por el profesional, este puede encontrar situaciones o plantear fines similares que mantengan firmemente un propósito o proyecto de vida que se encargue de generar bienestar en el profesional.

### ***Crecimiento personal***

Capacidad del sujeto para crear o generar condiciones que propicien y potencialicen su desarrollo como persona de manera progresiva, identificando los factores que le han ayudado a seguir creciendo como persona y también los puntos de estancamiento, la identificación y el reconocimiento resultan ser esenciales como bases para poder plantear escenarios futuros que pese a los cambios y obstáculos que se puedan reconocer en los procesos, susciten un beneficio de bienestar al psicólogo/a

Desde las sub-categorías que componen el bienestar psicológico anteriormente mencionadas se estudiarán factores particulares de cada una, desde la auto-aceptación como el profesional se siente bien consigo mismo aun conociendo sus propias limitaciones, desde la autonomía, el desarrollo del sentido de individualidad y libertad personal frente a sus experiencias y decisiones y por último desde el dominio del entorno, es como el profesional le da forma a los medios en los que se desarrolla para satisfacer sus deseos y necesidades.

En conclusión, se puede expresar que el alto bienestar emocional, o bienestar psicológico positivo, se identifica a partir de la experiencia de satisfacción del individuo con su vida propia, situada en pasado, presente y futuro, y en un caso negativo se identificará de forma totalmente contraria, al verse la insatisfacción, además de esto, la adición del componente cognitivo y los estados emocionales que se manifiestan con frecuencia en su cotidianidad, conforman la integración y relación de emociones, expectativas, vivencias e interacciones que dan forma a la percepción de bienestar que recibe el sujeto y a la vez entender cómo sitúa su bienestar en el mundo (Solano, 2009)

Por último, para hablar sobre el bienestar psicológico es indispensable mencionar a la psicología positiva debido a que son sus principios y enunciados explicativos los que respaldan el abordaje y la articulación conceptual de esta categoría. Desde Seligman (citado en Romero et al, 2007) se define la psicología positiva como “el estudio científico de las experiencias positivas, los

rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos” (p.32), siendo estos factores sumamente influyentes en el desarrollo de una vida en la que prime el bienestar pese a que este se encuentre constantemente afrontando desafíos o escenarios de cambio y adaptación como lo puede ser la actual situación de aislamiento preventivo por pandemia mundial.

### **Consulta psicológica/telepsicología**

La mayoría de las intervenciones psicológicas tienen un contacto inicial por medio telefónico o vía email que después se traslada a un consultorio o espacio que permita el diálogo presencial, sin embargo, (Kingsley & Henning, 2015; Rochlen, Zack, & Speyer, citados en Marti y Pardo, 2018) en los últimos años y precisamente por la situación de pandemia por covid-19, un número bastante amplio de intervenciones se han trasladado a su aplicación digital por medios como videoconferencias o programas estructurados por la web de intervención asistida.

La definición de los abordajes dirigidos hacia la salud física o psicológica a través de internet puede parecer ambigua, sin embargo, la American Psychological Association (APA, 2013) postula el concepto de intervenciones tele-psicológicas o tele psicología para definir la prestación o provisión de servicios de psicología a través de tecnologías que facilitan y permiten la comunicación sin necesidad de presencialidad, primando la utilización de herramientas digitales como teléfonos, correos, mensajes de texto, aplicaciones y programas móviles, planes estructurados en la web y videoconferencias. Otros autores como Picot (1998) respaldan la definición de tele psicología y la complementan como una contribución en el desarrollo de las competencias y funciones del psicólogo, destacando que a partir de estas herramientas puede hacer uso de atención psicológica, evaluación, intervención, promoción, prevención y también educación con una vía comunicativa facilitadora.

Por otra parte, González-Peña et al, (2017) incluye y destaca que dentro de la tele psicología existe la tele terapia, la cual se encuentra conformada por tres tipos de terapia, la terapia web en la cual los procesos son automatizados y el individuo que la solicita solo debe seguirlos de manera autónoma, la terapia online en la cual se entabla el proceso psicología en tiempo real o diferido con el paciente a través de alguna herramienta digital (es la más parecida al ejercicio

tradicional de la psicología) y la terapia virtual, en la cual se hace uso de dispositivos como herramientas de realidad aumentada para abordar situaciones específicas del consultante.

De manera necesaria frente a la actualidad, la tele psicología se configura como una terapia psicológica versátil por su metodología digital en la que prima la aplicación y fácil accesibilidad al contexto clínico, educativo, social, entre otros de la psicología, (Martí, Pardo, 2018) esta puede utilizarse como la terapia misma, siendo toda desarrollada, aplicada y mantenida a través de la virtualidad o también como un complemento a un tratamiento psicológico que había iniciado de manera presencial pero ahora debe adaptarse a la distancia, puede ser muy útil en lo que respecta a los escenarios de seguimiento, en servicios de asesoría o también como apoyo frente a dificultades agravantes y por último para implementación de evaluaciones.

Es entonces, la tele psicología una manifestación en gran aumento en la contemporaneidad de la diversificación de la psicología para su continua aplicación, Cuartas (citado López, Torres y Pulido, 2020) resalta el enfoque de la psicología en los procesos individuales, sociales, anormales y patológicos a través de la realidad social de los sujetos, es decir, su componente de subjetividad es el que ha permitido que las características de la psicología se adapten a los mismos, por ende, frente a la realidad que vivimos en la actualidad, es la tele psicología una aproximación y aplicación crítica de la psicología frente a una situación que la necesita por los cambios adaptativos inesperados que ha producido, tanto en lo objetivo como en lo subjetivo, y ante la cual debe adaptarse para seguir aportando de manera significativa en la sociedad.

Es importante que pese a su gran auge, las intervenciones online que propone la tele psicología aún son un área de desarrollo en la que no existe evidencia suficientemente contundente para definir fortalezas o debilidades, si bien existen investigaciones que visibilizan la utilización de herramientas online porque pueden facilitar la participación y disminuir los estigmas sociales a (Amichai-Hamburger et al.; Amichai-Hamburger & Hayat, citados en Marti y Pardo, 2018) también existen otros (Kantar TNS, 2018) citado en (Marti y Pardo, 2018) que destacan problemáticas como las dificultades que pueden existir a la hora de la creación y fortalecimiento de una alianza terapéutica, más cuando el profesional se encontraba acostumbrado a hacerlo de manera presencial, como también el desconocimiento o poco afinidad de diversas partes de la sociedad ante el uso de estos servicios a través de medios digitales, por ende, este es un espacio que requiere más investigación no solamente por su aumento sino también por la falta de evidencia

suficiente para concluir en múltiples de sus aspectos beneficiosos o perjudiciales tanto en las personas que lo reciben como en los profesionales que los aplican con constancia.

## **Marco Multidisciplinar**

### ***Bienestar psicológico***

Concepciones arraigadas fuertemente a la psicología como lo es el bienestar psicológico también son revisados en la disciplina de la **medicina**, concretamente en la **psiquiatría** (Rossi, et al. 2019) se postula el concepto de bienestar psicológico como la consecuencia de un funcionamiento psicológico óptimo, lo cual permite que este sea manifestado a través de la expresión de su potencial, en relación con el crecimiento personal y las capacidades del ser humano a partir de la ausencia de malestar, si bien el modelo de Ryff se sigue revisando desde esta perspectiva, es principalmente labor desde la psiquiatría el identificar asociaciones entre el bienestar psicológico y diversas enfermedades de carácter médico vinculadas a elementos específicos como características sociodemográficas que inciden de manera significativa en la capacidad del sujeto de obtener y disfrutar de su bienestar psicológico.

Por otra parte, desde la perspectiva de la **administración** es de gran importancia el concepto de bienestar laboral, el cual evidencia una significativa relación entre la satisfacción de las personas con sus trabajos, lo cual repercute en calidad de vida, eficacia, resultados económicos del personal como de la empresa, satisfacción de los clientes e inclusive el afrontamiento de condiciones internas y estresores dentro del ámbito laboral, es por ende desde esta disciplina el abordaje del bienestar como una parte esencial del trabajo para su adecuado desenvolvimiento, (Hernández et al, 2003) comprendiendo que si bien el trabajo hace una parte esencial de la existencia humana para su sostenimiento, el adecuado abordaje del mismo puede determinar el malestar o bienestar que el sujeto obtenga del mismo.

Por otra parte, autores como Morales (1994) plantean extensas revisiones del concepto bienestar a partir de una mirada **filosófica** en la que comprende el mundo como un contexto rodeado de preocupaciones en el cual la obtención del bienestar es la crisis final del sujeto para anteponerse a los sistemas que se encargan de dominarlo (política y economía), sin embargo, el alcanzar el estado de bienestar desde las revisiones de este autor es bastante complejo por las

complicaciones que implica ajustarse de manera idónea a contextos problemáticos e inequitativos como lo es el área de trabajo, pero aunque tal situación resulte con una alta dificultad, es indispensable para el cumplimiento de las necesidades humanas entre las cuales, el bienestar toma lugar para el desarrollo de una vida plena.

Es entonces relevante reconocer que, aunque la mayoría de disciplinas mencionadas anteriormente tienen enfoques diferentes respecto al abordaje del bienestar, todas coinciden respecto a la importancia que tiene este en el desarrollo de una vida óptima, la **administración** desde su enfoque en áreas laborales donde el bienestar es indispensable para el crecimiento y afrontamiento de escenarios que surgen en el trabajo, la **psiquiatría** desde una revisión orientada a la salud en la que busca evitar el desarrollo de enfermedades o situaciones médicas que inciden de manera negativa en el bienestar del individuo, y por último la **filosofía**, considerando el bienestar como una necesidad inherente para el ser humano y por la cual debe involucrarse en un extenso proceso para su adquisición y mantenimiento, si bien la mayoría de conceptos y perspectivas del bienestar varían a partir de estas profesiones, es menester retomar lo mencionado en un principio y destacar que su punto de conexión se encuentra en la importancia que todos le brindan al poder incorporar el bienestar en la vida de manera frecuente y estable para la construcción de individuos saludables y con capacidades para afrontar su realidad y disfrutarla.

### ***Teletrabajo***

Desde una perspectiva médica, más concretamente situándose en la **psiquiatría** contemporánea durante la situación de covid 19, Marroquín (2020) postula como la situación de pandemia trae consecuencias en múltiples sectores del mundo, sin embargo, en algunos escenarios específicos como las empresas donde se logró adaptar de manera exitosa el teletrabajo, como la psicología a partir de consultas virtuales, gozan de una transición a una nueva realidad en la que se ven rodeados de elementos de optimismo y valores humanos en los que aunque no exista una cercanía presencial, si es evidente la manifestación de gratitud, sensibilidad, honestidad y responsabilidad entre otros que puede que previamente existiese de menor manera o no era perceptible, desde esta investigación se postula una perspectiva innovadora y resiliente después de un duro golpe a la cotidianidad humana a través del empleo de nuevos esquemas de trabajo

caracterizados por sus componentes digitales de distancia por medio de internet u otras plataformas comunicativas mediadas por los TIC's

En el área de la **salud pública** el teletrabajo se ha visto relacionado al poder reconocer que en la actualidad el recurso humano o personal de trabajo es trasladado hacia lugares en los que las empresas que adquieren sus labores no pueden garantizar el control, administración, seguridad o salud de sus trabajadores, por ende, investigaciones como la de Ramírez y Eugenia (2014) procuran abordar el concepto de teletrabajo, para poder entender la situación de los teletrabajadores para posteriormente implementar programas que procuren el bienestar integral del trabajador que primen el desarrollo de un empleo a través del teletrabajo en el que las tareas y demandas que constantemente formulan la empresa no constituya una variable que genere frecuentemente malestar en el sujeto y en su vida cotidiana sino que a través de los planes de salud ocupacional pueda encontrar la adecuada manera de utilizar su hogar como un centro de trabajo pero también de descanso en el que sus labores se optimicen y sean más cómodas.

Desde las disciplinas de **derecho y política** retoman la concepción de teletrabajo a partir de una reflexión en torno a si este nuevo método de trabajo genera más libertad a sus trabajadores o de manera contraria puede resultar más abrumador y demandante, contraponiendo ideas de que ante la reducción de espacios sociales y trámites presenciales realizados en el trabajo tradicional, aumentaba la carga laboral en cuestiones de cantidad de trabajo que se realiza desde el hogar (Sánchez, 2010), creando una discusión de lo que está siendo el trabajo actualmente, para muchos una forma de facilitar sus obligaciones laborales, pero sin darse cuenta también de recibir y tener que atender muchas más, pues las herramientas digitales aumentan la capacidad de trabajo, por ende el trabajador no solo debe adaptarse a las mismas sino también incrementar su rendimiento ante la constante demanda de trabajo.

Es entonces el trabajo digital o en red una forma comunicativa que permite la transición de un trabajo contextual basado en una estabilidad tanto de ganancia como de productividad a un nuevo contexto situado en el hogar donde incide e influye de manera mucho más significativa la flexibilidad que el trabajador pueda aplicar frente a sus responsabilidades con el fin de culminar todas las que debe suplir diariamente, (Castells, citado en Sánchez, 2010) es entonces un proceso mucho más adaptativo y de reorganización constante el teletrabajo en comparación de la previa práctica de trabajos presenciales.

Retomando lo mencionado anteriormente por las diversas disciplinas se puede identificar una dicotomía existente entre profesiones, por una parte, la **psiquiatría** defiende y postula la implementación del teletrabajo como una herramienta positiva que aporta en el bienestar general del sujeto a partir de un proceso de adaptación específico, **la salud pública** respalda esta idea y empieza a formular planes para su traslado adaptativo con planes que pueden ejecutar hacia el hogar para el mantenimiento del bienestar bajo condiciones hogareñas, sin embargo, **el derecho y la política** se cuestionan la eficacia y pertinencia de las consultas virtuales o teletrabajos a comparación de su implementación presencial, esto sucede a partir de su crítica ante la privación de los espacios sociales y de ocio que propiciaban los ámbitos laborales como también el aumento de las cargas laborales al asumir la posición de comodidad de un empleador al encontrarse en su hogar, haciéndole pensar que obtiene mayor bienestar pero de manera contraria, se identifica la baja satisfacción respecto al trabajo, estrés y malestar ante la vida, es por ende que la recolección de estos elementos contradictorios resulta esencial para contribuir a la duda y a la creación de una síntesis que aborde el bienestar psicológico y las prácticas profesionales a distancia para comprenderlo desde una óptica compleja a partir de la psicología, lo cual es uno de los propósitos de esta investigación.

### ***Intervención psicológica***

Al igual que el bienestar psicológico, este concepto se encuentra fuertemente utilizado desde la perspectiva psicológica, sin embargo, existen variantes desde otras disciplinas que realizan aproximaciones al concepto de intervención, tal es el caso de la intervención social por parte de la **sociología**, la cual según Fantova (2007) se caracteriza por ser una actividad formal u organizada que produce efectos a partir de la intervención comunitaria por medio de técnicas, actividad y acciones que buscan responder a las necesidades social del contexto que las solicita, este tipo de intervención pretende incidir significativamente en la interacción de las personas, diferenciándose de diversas formas de asistencialismo o apoyo social externo, al no basarse en brindar herramientas y apoyos económicos/recursivos, sino en propiciar cambios que fortalezcan y desarrollen capacidades orientadas en un enfoque de sustentabilidad para los sujetos.

Desde el **trabajo social** se postula un modelo interventivo para la crisis, el cual busca resolver problemas que tengan su origen en situaciones inmediatas, que desestabilizan el estilo de

vida de los sujetos, esta intervención, a diferencia de la psicológica, no se enfoca en elementos cognitivos ni emocionales, (Molina y Bonnet, 2001) sino en la búsqueda de soluciones de manera colectiva, involucrando al trabajador como un apoyo más directo al problema con el cual se busca erradicar de manera indefinida la situación por medio de acciones significativas, el cambio se enfoca de manera más radical y vincula mayor cantidad de personas para garantizar su eficacia y longevidad.

De manera similar con la administración en el bienestar psicológico, Álvarez y Eduardo (2006) postulan intervenciones para generar cambios en los climas laborales a partir de la **administración general**, identificando múltiples variables como estresores que inciden en los trabajos, realizando análisis comparativos y aplicando instrumentos para no solamente visibilizar situaciones el bienestar centrado en un clima organizacional poco propicio sino también destacar acciones orientadas a cambiar esta situación y sugerir investigaciones similares a la misma que buscan indagar en situaciones que de manera interdisciplinar aluden a la administración, la psicología y otras disciplinas semejantes a lo logístico.

Las respectivas disciplinas abordadas previamente plantean diversos tipos de intervención orientados al mejoramiento de la calidad de vida de los sujetos y por ende, a su bienestar, sin embargo, la intervención social que plantea **la sociología**, la intervención en crisis del **trabajo social** y **las intervenciones en el campo laboral** que postula la **administración general** se caracterizan por su eficacia ante la presencialidad en los individuos, en la actualidad aún se estudian su manera de intervenir a los individuos a través del uso de herramientas digitales y su efectividad por medio de estas, es esta investigación un punto de comprensión que busca aportar de manera cualitativa en la información que puedan proveer los profesional respecto a sus intervenciones mediadas por la virtualidad con sus pacientes, es a partir de sus experiencias en donde podemos encontrar un punto de partida o inflexión para analizar las intervenciones y sus relaciones con el bienestar psicológico de las personas en la contemporaneidad.

### Marco legal

A continuación, se presentarán las diferentes leyes que están directamente relacionadas con las categorías abordadas en la investigación como lo es la Ley 1090 del 2006 que es “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología” la cual se explicará durante el desarrollo

de este contenido. También está la Ley 1616, 2013, art.12 la cual habla de la salud mental en Colombia y donde se menciona su red integral y evidencia los diferentes servicios que se prestan.

Empezaremos explicando la Ley 1616 (2013) la cual menciona qué:

Todos los entes territoriales y las empresas asociadas con las administradoras de planes y beneficios deben poseer mínimamente una red con enfoque integral que se encargue de las labores de prestación de servicios hacia las entidades de salud mental privada y pública. La red mencionada debe prestar sus servicios dentro de los marcos estratégicos de atención primaria en salud, destacando, reconociendo y priorizando los modelos de atención integral con calidad y calidez en la atención de forma óptima, con características de continuidad, eficiencia, pertinencia y suficiencia para la accesibilidad a los servicios psicológicos de promoción, prevención diagnóstica, intervención, rehabilitación, tratamiento y detección temprana. (Congreso de la República de Colombia, 2013, Ley 1616, Art. 12)

También relacionado a la salud mental se encuentra en la ley 1616, art 7:

El Departamento para la Prosperidad Social con la asesoría del Ministerio de Salud, tendrá la responsabilidad en la población sujeto de atención, de promover y prevenir las ocurrencias del trastorno mental mediante intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo relacionados con la ocurrencia de los mismos, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo (Congreso de la República de Colombia, 2013).

A continuación, profundizaremos en la previamente mencionada Ley 1090 de 2006: Esta ley que consta de siete títulos, pero se describirán los sumamente importantes para esta investigación los cuales son:

**Título I: DE LA PROFESIÓN DE PSICOLOGÍA.** Artículo 1. Establece que la psicología hace parte del sector de la salud debido a que, sus conocimientos son basados en la investigación científica y los aplica para el bienestar de las personas, y la OMS define el bienestar y la prevención como parte fundamental de la salud física.

**Título III: DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEL PSICÓLOGO.** Artículo 3. Se considera el ejercicio de un psicólogo a todo lo relacionado con la aplicación de los conocimientos psicológicos en: a) Investigación, desarrollo, generación de conocimientos que contribuyan a la implementación de su quehacer profesional, desde una visión de ciencias sociales y naturales. b) Diseño y ejecución de proyectos con objetivos tales como evaluación e intervención psicológica en las diferentes áreas de la psicología aplicada. c) Asesoría y consultoría en la elaboración de estándares en la educación en psicología, y en las capacitaciones no formales en la psicología aplicada. d) Toda actividad profesional que tenga relación con el campo del psicólogo.

**Artículo 4.** Campo de acción del psicólogo. El psicólogo podrá ejercer su función de manera individual y conjunta, además podrá hacerlo en solicitud de otras disciplinas que requieran asistencia profesional. **Artículo 5.** El psicólogo deberá ejercer su profesión de manera individual y autónoma, pero respetando los lineamientos éticos y profesionales y usando criterios con fundamentación científica.

**Título IV: DE LOS REQUISITOS PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN DEL PSICÓLOGO.** **Artículo 6.** Requisitos para ejercer la profesión de psicología. Para poder ejercer la profesión se necesita ser acreditado mediante un título, así mismo como la respectiva tarjeta profesional. **Artículo 7.** De la tarjeta profesional. Solo podrán obtener la tarjeta profesional, las personas que hayan obtenido un título profesional como psicólogo, en universidades o instituciones autorizadas para otorgar dicho título.

**Título V: DE LOS DERECHOS, DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.** **Artículo 9.** Derechos del psicólogo. El psicólogo tiene derecho a: ser reconocido como profesional científico, ejercer dentro del marco normativo competente, recibir protección por parte del emperador y contar con el recurso solicitado para el desarrollo de su trabajo. **Artículo 10.** Deberes y obligaciones del psicólogo. El psicólogo deberá guardar reserva de la información en general de todo lo relacionado con el usuario, y responsabilizarse de alguna revelación de dicha información, así como llevar historial clínico y un escrito que sistematice el trabajo realizado con el usuario, respetar también los lineamientos y normas de ética para el ejercicio de su profesión. **Artículo 11.** De las prohibiciones. El psicólogo no deberá: hacer publicidad engañosa con respecto a su formación personal, datos, etc., revelar secreto profesional sin perjuicio de las disposiciones de la ley, aceptar prebendas para realizar el trabajo, y realizar actividades que afecten el buen ejercicio de la profesión. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Por último, tenemos que la ley 1090 del 2006 que habla acerca de los derechos y deberes del psicólogo, los cuales son el objeto principal de esta, por lo que cada profesional está llamado a cumplir cada uno de estos apartados, al igual que cuando sea necesario acudir legalmente a exponer un caso tenga un sustento legal y confiable.

Por otro lado, encontramos la **Ley 1419 de 2010** y en desarrollo de la **Ley 1955 del 2019** establece los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia, para apoyar el sistema general de la salud de seguridad social, teniendo en cuenta los principios de eficacia como son la universalidad la solidaridad, la integridad, la unidad y la calidad, con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. según la ley 1751 del 2015 es un derecho fundamental

“acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garantice una atención integral oportuna y de alta calidad” El artículo 64 de la Ley 1438 de 2011 dispone las redes integrales de la salud para que se brinde de manera precisa, oportuna, eficiente para garantizar la calidad y lograr resultados eficaces clínicos y debe tener como uno de sus objetivos y componentes, “la coordinación de esquemas de comunicación electrónica, servicios de telemedicina, asistencia y atención domiciliaria y las demás modalidades que convengan a las condiciones del país y a las buenas prácticas en la materia” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019, Resolución No, 2654)

Torre y Parra, (2018), mencionan que la atención psicológica sea presencial o a distancia mediada por la tecnología, se basa fundamentalmente en la buena comunicación entre las dos partes donde el cliente refiere su problema, el objetivo o sus motivaciones mientras que el psicólogo se encarga de analizar la demanda y proponer soluciones al cliente, apoyándose de la comunicación verbal y no verbal de ambos interlocutores, pero en un proceso de atención psicológica virtual entra en juego otras variables como procedimientos y condiciones en la interacción, viéndose afectada la comunicación. Las TIC han logrado efectuar una comunicación eficaz, permitiendo llevar a cabo un tratamiento psicológico de manera efectiva, pero para dicho resultado se deben considerar las diferencias, las desventajas y ventajas, e inconvenientes que supone el procedimiento. En general en las intervenciones desde la tele psicología, se aplican los mismos principios que en terapia presencial respecto a la normativa, ética y deontología.

Según la APA (2013) la tele psicología se define como la provisión de servicios psicológicos mediante la tecnología de manera sincrónica o asincrónica, es decir en tiempo real o en diferido incluyendo cualquier dispositivo donde se pueda realizar una videoconferencia interactiva, correo, chat, y mensajes de texto con el fin de que al prestar el servicio sea un complemento o servicio independiente a las psicoterapias tradicionales. Una de las desventajas de la tele psicología es la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de los datos del cliente.

## **Antecedentes Investigativos**

### **Regionales**

A nivel regional podemos identificar que existen investigaciones como la planteada por Urrego y Unda (2021) que están aterrizadas en Villavicencio y se centran en la contemporaneidad de pandemia por covid-19 e involucran el bienestar psicológico de los profesionales de ciencias de la salud ante dicha situación, este caso específico preguntándose por los riesgos psicosociales y la lesividad de los mismo en los trabajadores de sus disciplinas, abordando también procesos adaptativos y la organización de los mismos frente a una situación adversa pero significativa de afrontar, si bien este artículo no indaga específicamente en los psicólogos, si aporta de manera coherente al mostrar una visión del bienestar y los riesgos en enfermeros, médicos y odontólogos ante la realidad vigente.

De manera similar, Luciano y Monroy (2021) realiza una investigación orientada en los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo en docentes de colegio en la ciudad de Villavicencio, esto con el fin de identificar las necesidades de los docentes ante los procesos adaptativos para así intervenir de manera adecuada y mejorar la calidad enfocada en la vida laboral de los docentes de dicha institución, esta investigación también se interesa por las dificultades de los procesos adaptativos del teletrabajo y se inclina por investigarlo para así propiciar futuras soluciones que contribuyan al acoplamiento de los profesional ante la nueva normalidad, por ende, es un complemento significativo frente a esta investigación.

Complementando la investigación mencionada anteriormente, Castro y Romero (2021) abordaron niveles de estrés asociados al teletrabajo en administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia en Villavicencio, retomando los problemas adaptativos que se derivan del teletrabajo como el estrés que interfirieran con el adecuado y normal desarrollo de la vida cotidiana, interfiriendo de manera evidente con el bienestar psicológico de los participantes de la investigación.

Otras investigaciones realizadas en Villavicencio que aportan a esta investigación son la de López et al, (2016) los cuales indagan en la percepción de la calidad de vida de cuidadores de pacientes asistentes a programas de crónicos, en los cuales se destaca el bienestar psicológico como un factor perceptible desde la comprensión cualitativa y uno sumamente influyente en la vida de

las personas que al optar por el rol de cuidador de manera paulatina, tienen consecuencias en medianos plazos, esta investigación evidencia cambios significativos en los niveles del bienestar psicológico y las visibiliza, lo que fortalece este trabajo y le da más razones para postularse como punto de partida en generación de nuevos planes o programas para evitar consecuencias.

## **Nacionales**

En el nivel nacional podemos revisar investigaciones como la de Peñate (2017), el cual propone investigar los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico en Colombia, realizando un análisis extensivo en la diversificación de la psicología por medios digitales y los avances de las herramientas electrónicas para los tratamientos psicológicos, además de esto también aborda la pertinencia del teletrabajo y genera una discusión en torno a lo mismo.

Por otra parte, Torres et al. (2018) aborda específicamente los procesos de consejería psicológica por medio de la virtualidad en la universidad colombiana, en donde se enfocan en los aspectos que interfieren con las áreas de ajuste de los estudiantes más allá del mero ámbito académico, destacando la importancia de la tele psicología desde la universidad para intervenir aspectos que están fuera de ella.

En Colombia Ricardo Márquez (2020) realizó una investigación en donde evidencian cómo la telemedicina mejora los sistemas de apoyo a la salud, se muestra como la virtualidad genera más cobertura, pero sin perder la calidad en las consultas, dando entender que estas estrategias permitirían atender los diferentes objetivos establecidos en los servicios de salud y además enseñarle al país y al mundo afrontar diferentes realidades que se podrían presentar.

En Cúcuta Colombia Cabrera et al, (2019) diseñaron un programa de carácter virtual llamado “Florecer” para aumentar el bienestar psicológico en estudiantes de la educación superior. En sus resultados encontraron que el modelo de intervención por programas es pertinente para educar y promocionar en salud a población universitaria con la vinculación de las tecnologías de la comunicación en relación a la estrategia presencial facilita la participación de los jóvenes y permanencia en el proceso.

En el Politécnico Gran Colombiano los directores Riaño Pineda, R. L., y Posada Berna, S. (2015) ejecutaron una ponencia donde tenían como objetivo compartir con la comunidad educativa la experiencia lograda por el Politécnico Gran Colombiano en la implementación y puesta en

marcha del programa virtual de psicología, el cual se fundamentó en la organización de actividades académicas del programa de educación presencial con el que cuenta la institución. Con base a los resultados concluyeron que la sociedad de la información y el conocimiento demanda nuevas formas para poder aprehender las realidades, la llegada de las nuevas tecnologías no solo ha acelerado la velocidad en que se transmite la información, sino que también ha posibilitado la creación de nuevas maneras para desarrollar procesos de aprendizaje.

## **Internacionales**

A nivel internacional existe la siguiente investigación desde España, Mendoza (2019) propone su investigación en el trabajo psicológico con equipos profesionales de E-sports a través de la psicología online, la cual demuestra que inclusive enfoques de la psicología que parecen muy prácticos por su aplicación en contexto como la psicología del deporte, pueden verse abordados por medio de herramientas digitales con eficacia que mejora el rendimiento y bienestar general de los miembros del equipo el cual después se ve reflejado en sus enfrentamientos competitivos.

En Ecuador, Vera et al. (2019) plantea procesos interventivos de psicólogos por medio del uso de redes sociales, lo cual aborda en gran medida el ámbito ético de la psicología para la realización de estos procedimientos a través de dichas redes, sin embargo, el autor define muy bien las normas que se ha de seguir para que estos procesos puedan ser ética y legalmente correctos, además de proponer el uso más frecuente de los medios sociales como programas significativos de programas asociados a la intervención como la promoción y prevención, lo cual puede atribuir al bienestar psicológico de los sujetos que hagan parte de este tipo de programas psicológicos enfocados en contextos digitales.

Retomando aspectos clínicos desde la intervención psicológica a distancia, Escudero et al. (2018) propone la realización de tratamientos psicológicos por videoconferencia referentes a víctimas de terrorismo con estrés postraumático y otros trastornos emocionales comórbidos, este tipo de intervención fue innovadora frente al paciente y demostró resultados positivos respecto a su mejora en términos de disminución de aparición y frecuencia de síntomas y mejoría del bienestar general del sujeto, evidenciado la eficacia en este caso específico de la tele psicología para reducir síntomas por intervención online y propiciar bienestar.

En España, González–Hernández et al, (2017), plantean, en su investigación, que los programas de actividad física, ayudan a mejorar la autonomía, la memoria, la imagen corporal, y hasta la sensación de bienestar, aumentando la autoestima y estabilidad personal, lo que genera bienestar psicológico.

En Chile, Sandoval et al, (2017), con su investigación estudian las características socioemocionales y el bienestar psicológico de los estudiantes de las carreras de la salud, debido a que son a futuro quienes desarrollaran planes de cuidado para las personas, utilizaron la escala de bienestar psicológico de Ryff (1989), el cual contiene 6 dimensiones: dominio de entorno, propósito en la vida, autonomía, relaciones positivas, autoaceptación y crecimiento personal. Los resultados arrojaron: que un 40.6% de los estudiantes dicen tener claridad respecto a su propósito en la vida. Sin embargo, un 41.7% muestran un nivel bajo de relaciones con su entorno, un 26.6% tienen bajo nivel de autonomía y un 25.3% un nivel bajo de crecimiento personal. Los anteriores resultados muestran la necesidad de realizar proyectos para aumentar el nivel de relaciones positivas, debido a que un profesional de la salud debe tener buena relación con las personas.

En Perú, Carranza, Hernández, Alhuay-Quispe (2017), al igual que la anterior investigación, estudian el bienestar de los estudiantes, en este caso, específicamente a 250 estudiantes de psicología, al igual que su rendimiento académico, se usó la escala de bienestar psicológico de Ryff, los resultados muestran que la relación entre el bienestar psicológico y el rendimiento académico es directamente proporcional, debido a que entre mayor nivel de bienestar psicológico, mejores son los resultados académicos.

Desde Perú, Rojas (2020), también aporta en el estudio de bienestar psicológico, con su investigación, relaciona el bienestar psicológico de los estudiantes de 12 años de edad de una institución educativa, utilizaron el test conociendo mis emociones de César Ruiz y Ana Benites, 2004 y la escala de bienestar psicológico de Martina Casullo 2002, en los resultados se evidenciaron: La autoestima y el amor tiene correlación con los vínculos psicosociales, así como la relación entre felicidad y optimismo, las cuales son directamente proporcionales.

En Perú, Mendoza, De Fátima (2020), Continuando con los estudios del bienestar psicológico de las personas, en esta investigación estudian, específicamente, a las personas voluntarias que tratan a los pacientes de oncología, utilizaron el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento de Crespo y Cruzado (1997) y la Escala de Bienestar Psicológico adaptada de Van Dierendonck (2004), los resultados arrojaron una relación inversamente proporcional entre

bienestar psicológico y desentimiento y negación y con uso de sustancias, y una relación directamente proporcional entre bienestar psicológico y afrontamiento activo, lo cual demuestra que dichas personas tienen conocimiento psicológico y pueden optar por utilizar estrategias de afrontamiento para favorecerlos.

En España, en la universidad de Almería Flujas-Contreras et al, (2017), se quiso mostrar una intervención psicológica para el afrontamiento del dolor y la ansiedad en pacientes pediátricos de larga hospitalización, aplicada a través de un programa de realidad virtual y una plataforma de tele-psicología, en la investigación se evaluaron los perfiles psicosociales y de personalidad, también nivel de dolor y ansiedad, las competencias emocionales y la resiliencia. Los resultados muestran un grado de mejoría a nivel emocional y de aceptación, así mismo se evidenció una alta aceptabilidad y usabilidad del programa.

Los investigadores Gómeze et al, D. (2019) se basaron en una ilustración de un estudio de caso en un adolescente 15 años hospitalizado en la sala de pediatría ante el cual se presenta diálisis prescrita para proporcionar alguna evidencia de la viabilidad estratégica y la eficacia del tratamiento para esta población. El paciente fue evaluado en momentos previos al tratamiento como también posteriores al mismo, su seguimiento evaluó ansiedad, afectividad, resiliencia y evitación, aplicaron el Space Academy, el cual es un tratamiento basado en realidad virtual con psicología positiva y componentes de terapia de tercera ola que consisten en comprender los aspectos básicos de su enfermedad, para promover la percepción emocional y regulación, al igual que promover y desarrollar la resiliencia. Los resultados muestran una buena aceptabilidad y viabilidad, mejor estado y rasgo de ansiedad, resiliencia y competencia emocional para controlar el comportamiento. La ilustración del caso muestra mejoras en la capacidad de recuperación y aceptación de la ansiedad. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en psicología es un avance en la clínica y psicología del cuidado de la salud.

En Chile Moyano-Díaz et al, (2021) en la presente investigación se examinó nueve referentes filosóficos acerca de bienestar y felicidad en dos ciudades chilenas en una muestra de conveniencia, cada participante debía responder y elegir de acuerdo a la escala de bienestar de satisfacción y felicidad en lo que respecta a los vínculos familiares sociales laboral y ocio, el nivel educativo se asoció más a los referentes de Tranquilidad y Estoicismo, Menos a la realización de Capacidades, Los jóvenes adscriben más a los referentes Satisfacción y Carpe Diem. Regresiones

múltiples jerárquicas considerando el bienestar como variable predicha mostraron los referentes Satisfacción y Afiliación

En la ciudad de México Hamui Halabe, 2021). nos describen en esta investigación una reflexión acerca de la mediación de la tecnología (telemedicina) en relación con el paciente y el médico y como se ve modificada las consultas por videoconferencias en cuanto a las comunicación y la responsabilidad, uno de los aspectos que más resaltan es el registro de los datos biomédicos debido a la imposibilidad de la exploración física a que estos son necesarios para diagnosticar y para el plan de tratamiento, por otro lado los profesionales de la salud requieren de habilidades, destrezas, experiencias y conocimiento para evidenciar cuando se puede promover la atención virtual y cuando es necesario la consulta presencial es decir, se abordaron las limitaciones y alcances de atención medica virtual.

. En España Macías & Valero (2018), en este estudio se abordó la revolución tecnológica y sus consiguientes implicaciones en el ámbito de la psicoterapia, para ello se plantearon cinco objetivos específicos donde se comparó la psicoterapia mediada por la tecnología con la tradicional, en la revisión literaria se identificó si se cumple con las normativa existente, explorar las ventajas e inconvenientes que tiene la psicoterapia on-line y proponer un nexo entre los distractores y los seguidores de la tele terapia. Aunque exista evidencia de la terapia online y se postulen nuevas terapias viables de manera presencial aún se requiere más evidencia empírica e investigaciones experimentales y comparativas los resultados arrojaron que la terapia mediada por la tecnología es una alternativa con resultados prometedores a la psicoterapia tradicional y los avances tecnológicos pueden hacer que la psicoterapia on-line sea más accesible para todas las personas.

Rosa, Moreyra, & Rosa (2020), se realizó una búsqueda bibliográfica sobre intervenciones eficaces vía internet para la salud emocional en los adolescentes entre el año 2010 al 2020 donde se evidenciaron 13 estudios científicos de intervenciones mediadas por la tecnología resultados alentadores en población adolescente de entre 10 a 19 años con problemas emocionales o para la prevención de la salud mental. Además, se realizó una propuesta de intervención breve que consiste en un programa auto aplicado a través de internet integrado por 12 componentes terapéuticos basados en técnicas en psicología positiva. Estos programas permiten de manera inmediata llegar a los consultantes siendo útiles tanto para el terapeuta como para el consultante, debido que se puede aplicar sin el psicólogo presente y los resultados se evidencian de manera

inmediata permitiendo llegar a cualquier parte del mundo, proporcionando una mayor flexibilidad en cuanto al acceso y tiempo del tratamiento.

En España González-Peña et al (2017), realizaron un estudio acerca del uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y su actitud frente a las mismas, el método utilizado en la presente investigación fue la recolección de datos a través de una encuesta elaborada a partir de una revisión profunda de los temas a evaluar y enviada a través de correo electrónico, la muestra estaba conformada por 486 psicólogos que ya estaban preinscritos en el Cop de Madrid dando como resultado que tan solo un 26,66% utiliza la tele terapia, el 60.49% estuvieron a favor de uso en el futuro, el 12,78% descartan su uso y solo el 0,75% había iniciado terapia desde el año 2000 y el 26,05% en el año 2013 y los principales inconvenientes es la comunicación no verbal y la alianza terapéutica seguido a la confidencialidad de los datos y problemas técnicos.

## **Metodología**

El enfoque metodológico de esta investigación es cualitativo, fundamentado en una perspectiva interpretativa relacionada con el sentido que dota los textos de la hermenéutica, este enfoque permite el acercamiento y comprensión de los fenómenos y las problemáticas sociales, así como el componente subjetivo, significativo, vivencial y relacional de quienes la viven (Fernández Collado et al, 2014).

Por lo mismo y reconociendo que el componente holístico y sistémico que plantean las teorías que ahondan esta investigación de lo cualitativo en los fenómenos sociales permite conocer el contexto real y natural de los sucesos, tal como las experiencias de los participantes desde la diversidad de cualidades y subjetividades para comprender la relación entre bienestar psicológico y teletrabajo en profesionales de la psicología que en la actualidad desarrollan teletrabajo, desde este enfoque investigativo nos va a permitir generar conocimiento científico respecto a las categorías mencionadas como también realizar nuevos descubrimientos en torno a la realidad de los participantes.

## **Método**

Considerando entonces los supuestos epistemológicos y metodológicos, el diseño que guía esta investigación es el fenomenológico, el cual según Fernández Collado et al. (2011) “tiene como objetivo comprender las habilidades, prácticas y experiencias cotidianas, y articular las similitudes y las diferencias en los significados, compromisos, prácticas, habilidades y experiencias de los seres humanos”.

Pues es a partir de este que se realiza un acercamiento y comprensión de las experiencias comunes y distintas que han tenido y compartido las personas en torno a un fenómeno o problemática específica (Fernández Collado et al, 2014).

La experiencia humana, la subjetividad, el espacio, el cuerpo, los significados, y las vivencias respecto al ejercicio profesional de los psicólogos en medios digitales por una situación de pandemia mundial es un fenómeno que desde la fenomenología permite la descripción e interpretación de las experiencias de los profesionales que protagonizan esta investigación.

## **Participantes**

Psicólogas con experiencia mínima de un (1) año en consulta e intervención, tanto virtual como presencial.

## **Técnicas**

Entrevista a profundidad. Como principal técnica de recolección de información se postula el uso de la entrevista a profundidad con el fin de recabar en los relatos únicos de cada participante y brindarle el tiempo adecuado a la cantidad de contenido que cada persona pueda brindar a lo largo de la entrevista, este tipo de entrevista se define (Cicourel, citado en Robles, 2011) como una forma de adentrarse en el mundo privado y personal de los sujetos con el fin de obtener información relevante de su vida cotidiana a partir de su propia creación de significados.

La articulación de la entrevista a profundidad es complementaria con el uso de la observación participante por las características que comparten en común, a partir de ambas se busca generar una conversación que inicia a partir de un rapport con las participantes que permita por medio de preguntas no directivas como también enfocadas a la investigación generar hallazgos respecto al interés planteados en el trabajo.

Según Sandoval (citado en Fernández Collado et al, 2011) la entrevista a profundidad es “el instrumento preferido y básico de la investigación. Recoge información en serie en una sesión individual que dura entre 45 minutos a una hora” (p.175)

Dentro de la ejecución de este tipo de entrevista se articula el uso complementario de un guión semiestructurado, para abordar todas las categorías pertinentes en el trayecto de la entrevista.

## ***Grupo Focal***

Esta técnica es pertinente para la investigación debido a que brinda un ambiente donde la expresión sobre el tema escogido se vincula con las emociones emergentes de los participantes e investigadores, logrando una recolección significativa de datos que luego de su sistematización y clasificación, pueden permitir visualizar la vida de un grupo de personas y su relación con el objeto de investigación (Buss Thofehn et al, 2013).

### ***Análisis de información***

Respecto al contenido que se espera obtener a partir de las técnicas previamente mencionadas, se eligió optar por el análisis del contenido, el cual es definido según Fernández Collado et al, (2011) como “un proceso de investigación que hace referencia a la interpretación de los datos recolectados en el transcurso de toda la indagación y que han sido registrados en diversos instrumentos para facilitar su estudio. Aquí se revisan los textos o discursos con las anotaciones que ha hecho el investigador”

### ***Cronograma de encuentros***

Se llevaron a cabo 2 encuentros con cada uno de los 4 participantes y uno de manera grupal, para un total de 3 encuentros es decir que se realizaron 8 entrevistas individuales y una entrevista grupal con una totalidad de nueve (9) entrevistas, cada encuentro tuvo una duración aproximada de 60 minutos, como se mencionaba anteriormente. La información que se buscó recolectar estará dividida de la siguiente manera: en el primer encuentro: datos sociodemográficos, construcción de los marcos legales, clarificación de información, seguido a esto, se procedió a realizar una entrevista semi-estructurada enfocada en consulta presencial, la cual consta de 51 de preguntas, las cuales son cortas y específicas, además algunas estructuradas para que las respuestas por parte de las participantes fueran cerradas o específicas, esto con la finalidad de no generar un agotamiento por ninguna de las dos partes (investigadores-participantes); al pasar siete días se planteó realizar el segundo encuentro, el cual tuvo como objetivo el recaudar información por medio de una entrevista semi-estructurada con una estructura de 45 preguntas dirigidas a la consulta virtual; como tercer y último encuentro que está denominado como grupo focal, el cual está compuesto con preguntas moderadoras que direccionan temas de conversación en conjunto provocando una mayor movilidad en la interacción de todo el grupo, permitiendo socializar puntos de vista y la creación de conclusiones en conjunto.

### **Consideraciones éticas.**

A partir de la ley del psicólogo, la ley 1090 postulada en el 2006, desde el artículo No.49 se ejerce la profesión con un enfoque investigativo, priorizando el correcto abordaje de los fenómenos de estudio con la implementación de metodologías coherentes, materiales éticos, análisis digno e involucración de conclusiones y resultados verídicos de la construcción de un producto que provee frutos para su divulgación. También es importante enunciar el artículo No. 50 para recordar la realización de procesos investigativos con dignidad, que postulen siempre como primera y principal opción, el bienestar y el respeto hacia los derechos de todos los involucrados.

Por otra parte, también resulta esencial incorporar el artículo No. 56 en el cual el derecho a la propiedad intelectual es mencionado para trabajos tanto individuales como colectivos, esto de manera coherente con los derechos de autor establecidos en Colombia. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090)

### **Código Nuremberg**

La presente investigación se encuentra adscrita de acuerdo con la implementación, utilización y conservación de los 10 principios básicos que postula el código de Nuremberg, a fin de satisfacer los requisitos de la moral la ética y el derecho (Tribunal Internacional de Nuremberg, 1946) 1) El consentimiento voluntario del sujeto humano es absolutamente esencial, 2) El experimento debe realizarse con la finalidad de brindar resultados favorables para el bien de la sociedad, 3) El experimento debe ser diseñado y basado sobre los resultados de los datos obtenidos en la experimentación previa con los animales y con un conocimiento certero acerca de la historia natural de la enfermedad, 4) El experimento deberá evitar todo daño físico y mental, 5) El experimento no debe ser conducido hacia razones a priori que produzcan la muerte o daños irremediables, 6) El grado de riesgo no deberá exceder el determinado por la importancia humanitaria de la problemática, 7) Se deben tomar las precauciones y las herramientas apropiadas para proteger al sujeto de una posible lesión, incapacidad o muerte, 8) El experimento solo debe ser realizado por personas científicamente cualificadas, 9) El sujeto es libre de terminar el experimento en el momento que considere que su estado físico y mental no está en condiciones de

continuar, 10) El científico responsable debe estar en las condiciones de ponerle fin al experimento si evidencia que el resultado de la investigación puede causar lesión incapacidad o muerte al sujeto experimental. Este código tiene como fin respetar la integridad y la dignidad humana primando al ser humano ante cualquier investigación.

## Resultados

En la investigación se evidencian una gran variedad de efectos tanto positivos como negativos en este tránsito de la consulta presencial a la consulta virtual, los cuales inciden en el bienestar psicológico de las profesionales partícipes de esta investigación.

Las participantes en su totalidad mencionan la preferencia por la consulta presencial, debido a que pueden tener una mejor observación a la hora realizar una intervención psicológica, esto anclado a una revisión de los elementos que componen la consulta virtual, que permiten comprender el proceso de transición de la disciplina de manera contextual entre metodologías, las cuales por su carácter de afrontamiento y adaptabilidad pueden propiciar efectos tanto positivos como negativos en el bienestar psicológico de los participantes, la preferencia de la presencialidad se identificó a partir del siguiente análisis.

**Tabla 1.**

*Matriz de análisis de datos de consulta presencial.*

| Descriptivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Analítico                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1S1P86: No, yo creo que desventajas, no tiene la presencialidad                                                                                                                                                                                                                                                                 | No le encuentra desventajas a la consulta presencial                                                                                                    |
| E1S2P10: Toda la percepción que uno puede tener cuando está de manera presencial o incluso para momentos de contención de uno mismo.                                                                                                                                                                                             | En la consulta presencial hay mucha percepción                                                                                                          |
| I3S1P7 : la consulta presencial para mí siempre fue La presencialidad es objetiva no le veo ninguna dificultad después de la pandemia                                                                                                                                                                                            | la consulta presencial es objetiva, no le ve ninguna dificultad después de la pandemia                                                                  |
| E1S1P86: yo creo que desventajas, no tiene la presencialidad                                                                                                                                                                                                                                                                     | no le ve desventajas a la consulta presencial                                                                                                           |
| E4S1P10 : La presencial me parece que es muy objetiva muy asertiva                                                                                                                                                                                                                                                               | la consulta presencial es objetiva y asertiva                                                                                                           |
| E1S1P70: el espacio entrevista es para eso Y expresen que es lo que piensan al respecto de alguna situación que les genera de alguna manera Y brindarles alguna herramienta Que pueda darle solución a esa situación                                                                                                             | la consulta presencial es un espacio para que se expresen y los psicólogos les brinden herramientas a los usuarios                                      |
| E3, S1, P8: La consulta presencial es una herramienta muy fundamental para conocer al paciente y poder también hacer la intervención de una manera gráfica por decirlo así, ya que pues dentro de la consulta uno puede ver y visualizar los ademanes, las actitudes, la forma de comportarse dentro de la consulta el paciente. | Ve la consulta presencial como una herramienta fundamental para conocer el paciente y hacer intervención de manera gráfica, además de ver sus actitudes |

Tabla 1. Continuación

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E4, S3, P22: lo más fácil de una consulta presencial es llegarle a la persona, que el usuario tenga la confianza de decirme y contarme las cosas sin miedo, eso sería como lo más fácil, que la persona se abra y me cuente sus intimidades. | lo más fácil de una consulta presencial es transmitirle confianza al usuario para que él se exprese de sus problemas |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Con base a todo lo mencionado, resulta evidente la identificación y comprensión de dichos efectos a través de los relatos, ante los cuales se encuentran como resultados la ansiedad y el estrés como principales consecuencias ante los cambios, transiciones y adaptaciones de los psicólogos a la virtualidad y todas las variables que acarrea la misma, es importante mencionar que esta incidencia emerge inicialmente ante el afrontamiento de una situación de desconocimiento como lo es el ejercer la psicología de manera virtual, sin embargo, una vez que esta era abordada de manera adecuada, los efectos se desvanecen y eran reemplazados por elementos nuevos que propiciaban el bienestar psicológico, pero también es importante reconocer que este proceso adaptativo no era superado de la forma más óptima por todos las psicólogas que participaron en el estudio, por ende, varios de los resultados denotan que las dificultades adaptativas suscitan efectos de malestar constante y frustración ante las transiciones al mundo digital, lo cual se puede reconocer en la siguiente matriz de análisis:

Tabla 2.

*Matriz de análisis de consulta virtual.*

| Descriptivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Analítico                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E4S2P102 : En la virtual por el sistema, por la pantalla, por visualidad, porque se tiene que usar gafas, que el filtro, que las luces, todo eso afecta y más por mis años, ya de pronto los jóvenes no, sin embargo yo creo que los jóvenes también los estresa más la parte virtual, porque estar conectados ahí.                                               | fatiga visual                                                                                                                                                                                               |
| E4S2P116 :era como morbosos, quería que yo me parara para verme de cuerpo entero, entonces yo le dije que no era necesidad, ¿Sí?, Qué yo quería era llevar la consulta a poderle aportar a él, que lo más importante era él y no yo, entonces era como una consulta virtual pero más cómo de esas que están haciendo hoy en día que se quitan la ropa y todo eso. |                                                                                                                                                                                                             |
| E4S2P119: Eso de esa webcam, él no creía que yo no era la psicóloga.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | La atención hacia casos con una mayor relación conductual como las adicciones principalmente relacionadas con temas tecnologías son muy complejas de abordar a través de la metodología de consulta virtual |
| E4S2P121: Me hizo sentir así, me sentí incómoda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                             |
| E4S2P134 : Pues la consulta Virtual es más directa, es más rápida, pero lo más difícil es poder ser más objetivo porque no hay visualización ni contacto con el paciente, entonces no me he sentido muy conforme con la atención virtual,                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | atención rápida directa, con limitación en la objetividad rapport                                                                                                                                           |

Tabla 2. Continuación

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| E4S2P1134:pero me ayuda muchísimo cuando hay pacientes en otros países, en otras ciudades, entonces es lo único bueno, pero de resto no me agrada, siento que me estreso, siento que no soy objetiva, siento que hay muchos factores que bloquean un buen desempeño psicológico. | atención rápida acercamiento global con mala regulación emocional para el profesional |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Además, que tuvieron una preparación únicamente para realizarlas de este modo, y empezar a implementar la virtualidad trae consigo complicaciones por falta de capacitación de las entidades en las que trabajan, a fin de tener buenos modelos de intervención desde el inicio y no por fuerza mayor, es decir aprender individualmente alargando más el tiempo para hacer efectivas las intervenciones.

Por otro lado, en los resultados que se encontraron en la investigación los participantes entienden la virtualidad como una herramienta de intervención inmediata que puede salvar vidas en el instante y que pueden atender personas a nivel global siendo la mejor alternativa, para una cercanía inmediata, asimismo se identifica en el contenido de las entrevistas que la consulta virtual conlleva un desgaste físico y mental.

En las categorías de autonomía e intervención psicológica los participantes Son conscientes y afirman que el movilizarse de las consultas presenciales a las consultas virtuales, les exige cómo profesionales nuevas habilidades y el fortalecimiento de algunas, como las tics, además ven la necesidad de adaptar o crear nuevas estrategias de intervención psicológicas, las cuales exigían el contacto o que exija una gran percepción visual por decir las gráficas y dibujos, que fueron modificadas por libros, talleres en casa, e incluso incorporar otras áreas en el sector donde se encuentre el usuario, por ejemplo personas que trabajan en los bloqueos corporales, eso con el fin de movilizar sus enfoques, los objetivos y expectativas planteadas en los procesos

Por otro lado en la categoría de auto aceptación se ve reflejado lo gratificante que es tener a los consultantes de manera presencial y lo complicado que es hacer un enganche de manera virtual, ya que el consultante puede en ciertas ocasiones encontrar su entorno personal como ruidoso, agresivo o poco íntimo para poder compartir con el psicólogo, situación que de manera presencial no suele representar un problema, a partir de esto se cohibe mucho para responder lo requerido por el profesional, además demuestran que cada consulta deja un aprendizaje y que como el tiempo se adquiere la experiencia para tener agilidad a la hora de resolución de problemas momentáneos durante un encuentro.

Para finalizar en la categoría de dominio del entorno de manera global según los participantes se evidencia que no hay garantías en las herramientas tecnológicas, riesgos laborales por la atención brindada según el contexto donde se encuentre el usuario, limitaciones en el dominio del contexto externo, y poca viabilidad en el rapport y en una atención en crisis, incluso se identifica que no hay una confidencialidad a la hora de hacer una atención psicológica.

## **Discusión de resultados**

Por medio de los hallazgos obtenidos en los procesos de análisis y recolección de información, es posible a continuación presentar una discusión de resultados en torno a los antecedentes investigativos que se contemplan en esta investigación como también frente a sus respectivos referentes teóricos. Esta discusión tiene en cuenta las categorías y las subcategorías derivadas de las mismas para proveer un análisis complejo y crítico de los constructos teóricos que componen este trabajo.

### **Consulta presencial**

La concepción de bienestar psicológico que postula Ryff (1995) desde sus diversos ejes fue principalmente visualizado a través de los relatos de los participantes en los escenarios tradicionales de consulta presencial o en su defecto en variantes como la consulta domiciliaria, la cual permitía a los participantes con dificultades de movilización u alguna situación problemática, poder contar con un psicólogo que se desplazaría hasta su hogar o algún punto aledaño para brindar servicios con la similitud de la intimidad, la empatía y el abordaje de una consulta presencial como la de un consultorio, es a partir de estas experiencias en donde radica el mayor nivel bienestar psicológico por parte de los psicólogos en el desarrollo de su profesión y donde variantes semejantes pueden progresivamente incorporarse en el ejercicio no solamente para diversificar sino también para potencializar su ejecución en poblaciones específicas.

Esto se debe a ideas previamente establecidas desde la formación en las instituciones universitarias que principalmente prioriza la construcción de profesionales prácticos que ejecutan labores desde la presencialidad, lo cual conlleva a que los psicólogos desde la subcategoría de auto aceptación (Ryff, 1995) puedan encontrarse con diversas dificultades a la hora de movilizar lo previamente aprendido hacia una nueva forma de realizar su labor, debido a que se reconoce que la mayoría de sus aprendizajes y estrategias estaban pensados desde lo contextual, esto hace que se identifiquen diversos límites y desafíos que hacen al profesional aceptar formarse o adaptarse a los nuevos medios de la aplicación de la psicología para así mover la profesión de una zona de confort hacia una variante que ya existía (la tele psicología) pero que no era tan comúnmente aplicada por profesionales hacia los usuarios.

Los psicólogos que aún bajo las condiciones de pandemia pueden realizar su labor presencial también deben adaptarse a la limitación u omisión de las lecturas del lenguaje corporal, la kinestésica y otros elementos no verbales que corresponden y dotan de valor la consulta presencial a través de la observación, debido a que por la utilización de protocolos de bioseguridad y la distancia correspondida no se pueden realizar con efectividad los procesos mencionados, de manera complementaria, el dominio del entorno (Ryff, 1995) que es otro carácter significativo del bienestar psicológico, era utilizado de manera positiva desde la presencialidad, debido a que el psicólogo es el encargado de su entorno, sus herramientas y de usarlas debidamente respecto al paciente que asistiera, por ende, esta podía comprenderse como una fuente significativa de bienestar frente a la aplicación de la consulta, este elemento se difumina y pasa a formar parte de la adaptabilidad del sujeto una vez que es reemplazado por los componentes de atención digital.

De esta manera, la presencialidad evidencia ser un aspecto que inicialmente ante la contemporaneidad por pandemia, propone un mayor nivel de bienestar psicológico, lo cual se ve en contraste con la investigación de Márquez (2020) la cual afirma que partir de los servicios virtuales de psicología y medicina, se mejora la calidad y el bienestar sin perder cobertura, diversos psicólogos a partir de su relato denotan que no es así, la aplicación y enseñanza de técnicas de regulación emocional, terapias grupales, intervención en crisis, aceptación y compromiso y otras técnicas como intervenciones previamente aplicadas desde un escenario físico, adquieren un eje de mayor complejidad y eficacia una vez que el paciente se encuentra en la distancia.

Retomando las ideas de Márquez, autores como Mendoza (2019) proponen ideas similares que respaldan el trabajo psicológico desde las herramientas digitales inclusive en contextos sumamente prácticos como la psicología del deporte, en este estudio se implementan diversas estrategias a través de medios electrónicas que denotan una mejora en la eficacia, el rendimiento y el bienestar general de los sujetos que se requieren la asistencia psicológica a través de estas plataformas, sin embargo, es desconocido el bienestar que obtienen los psicólogos durante la aplicación de estas mismas estrategias o la adaptabilidad de los mismos a su nuevo entorno electrónico, por ende si bien la labor puede propiciar resultados en el paciente, también es necesario discutir cómo esta innovación de la disciplina afecta al que la imparte.

Por otra parte, desde la presencialidad, la autonomía (Ryff, 1995) de los psicólogos tiende a aumentarse de manera necesaria debido a que la cantidad de casos recibidos es significativamente mayor, ante esta situación pueden haber procesos de adaptación adecuados por parte de los

profesionales que les permite obtener el bienestar y ajustarse a la nueva situación pero también el alto aumento de la demanda por atención psicológica de manera presencial puede propiciar el involucramiento de síntomas como ansiedad y estrés por la alta carga laboral y la poca flexibilidad que propicia el contexto presencial, lo cual indirectamente producen malestar e interfiere con el adecuado desarrollo de los componentes de autonomía, auto aceptación y relaciones positivas de los profesionales

El aumento mencionado anteriormente precedía que la complejidad de los casos involucra la presencia y vinculación de trastornos con Covid-19 y la atención era compleja por todas las limitaciones por seguridad que debían aplicarse en el consultorio, por ende, el seguimiento y tratamiento de pacientes era exhaustivo y complicado lo cual generaba de manera indirecta en los profesionales sensaciones que los alejan del bienestar psicológico por no poder llevar de manera óptima su trabajo, además de esto, los tiempos de atención son muy reducidos lo cual influye en la toma de decisiones, relaciones sociales (Ryff, 1995) e intervención psicológica del psicólogo que lo obliga a ser muy rápido para poder ser propositivo respecto a las necesidades del paciente, pero en la mayoría de los casos esta escasez de tiempo no permite revisar la mayoría de áreas de ajuste.

En este punto, analizando el modelo de bienestar psicológico (Ryff, 1995) es posible inferir que la auto aceptación contribuye a la aceptación de estos límites de los profesionales y busca la solución de los mismos a partir del agendamiento de más citas o tareas previas que brinden información precisa durante la consulta, pero se sigue evidenciando una dificultad frente a la necesidad desmedida atención en salud mental que satura a los profesionales en contextos presenciales que carecen de flexibilidad.

La interacción social positiva, la empatía y las relaciones positivas con otros son también componentes del bienestar psicológico (Ryff, 1995) que propician la obtención del bienestar a partir de la aplicación de rapport o los enlaces que generaban vínculos en la psicoterapia, si bien estas estrategias pueden ser implementadas también desde la virtualidad, según los participantes, su eficacia varía drásticamente, pues la ausencia de presencia y contacto humano no facilita el establecimiento de relaciones propositivas y si genera diversas variables de interrupción de la comunicación respecto al psicólogo y el paciente.

## Consulta virtual

La situación en torno al bienestar psicológico a partir de la consulta virtual es más ambigua y dicotómica, pues a diferencia que en la presencial ante la cual la mayoría de relatos destaca notoriamente la obtención de bienestar a partir del crecimiento propicio de la misma, existe desde la perspectiva de los profesionales, parcialmente de los que poseen mejores habilidades adaptativas y han tenido mayor vinculación con las tecnologías, una visión de la consulta virtual como un nuevo campo interventivo a través del cual nuevas estrategias y habilidades pueden aplicarse con niveles de eficacia y bienestar altos tanto para pacientes como para el psicólogo.

Lo anterior se complementa con los apartados de Torres et al. (2018) al destacar que los procesos de consejería o consulta psicológica por medio digitales propician el bienestar en ambas partes (consultante y psicólogo) por los caracteres de flexibilidad ante los que ambas partes pueden acomodar sus tiempos, la facilidad de obtención y agendamiento de citas y también la flexibilidad que permite la consulta virtual a través de la cual se pueden abordar diversas áreas de ajuste más allá de las convencionales que se abordan en la consulta tradicional.

Otros autores como Vera et al. (2019) también se aproximan a la consulta virtual desde una mirada optimista al destacar la idea de la implementación de procesos interventivos empleados por psicólogos a través de las redes sociales que cumplen el código ético y son regidos por unas normas específicas que facilitan y validan la utilización de estas herramientas previamente existentes desde la presencialidad, hacia la virtualidad, de esta manera se adapta lo tradicional a lo contemporáneo, ante lo cual los procesos de adaptación óptimos por los psicólogos generarían un bienestar psicológico en lo que respecta a su autonomía, dominio de su entorno virtual y auto aceptación de la nueva normalidad al centrarse por ejemplo, en la realización constante de planes de promoción y prevención a través de las redes sociales.

(Ryff, 1995) Plantea procesos interventivos de psicólogos por medio del uso de redes sociales, lo cual aborda en gran medida el ámbito ético de la psicología para la realización de estos procedimientos a través de dichas redes, sin embargo, el autor define muy bien las normas que se ha de seguir para que estos procesos puedan ser ética y legalmente correctos, además de proponer el uso más frecuente de los medios sociales como programas significativos de programas asociados a la intervención como la promoción y prevención, lo cual puede atribuir al bienestar psicológico

de los sujetos que hagan parte de este tipo de programas psicológicos enfocados en contextos digitales.

Sin embargo, aunque lo mencionado previamente corresponde a la obtención de bienestar psicológico por acertados procesos adaptativos que permiten el desarrollo de la labor en medios digitales, existen un escenario de manifestaciones mayores dentro de los relatos ante los que está temprana y forzada adaptación, género de manera inmediata malestar en los psicólogos que debían movilizarse de la consulta presencial a la virtual.

De esta manera, los estudios de Castro y Romero (2021) fortalecen la problemática en la que una parte de la población se ve alejada del bienestar psicológico al evaluar altos niveles de estrés y ansiedad asociados en trabajadores que transitaron al teletrabajo, ante los cuales principales destacaban los procesos adaptativos mencionados previamente que infieren en el desarrollo cotidiano de los individuos de manera bastante clara, lo cual de forma directa incidía en categorías como la autonomía de los mismos al no poder controlar todas las variables significativas que tienen los entornos digitales, la auto aceptación al encontrarse en situaciones de alta incertidumbre era más confuso de aceptar una problemática específica, y en general en las relaciones positivas, las cuales denotaban ser mucho más difíciles de entablar a través de una pantalla.

Los relatos obtenidos fortalecen los apartados mencionados previamente, pues ante la consulta virtual la gran mayoría de los psicólogos participantes manifestaron situaciones de malestar que obstruyeron el curso y los procesos asociados al bienestar psicológico a partir de las limitaciones que infieren con el campo de la autonomía al identificar una muy poca viabilidad en la aplicación de técnicas que otros estudios postulaban como positiva desde la virtualidad, la diferencia es clara puesto que los participantes no solamente manifestaron la baja eficacia de las mismas sino la poca probabilidad de que estas técnicas como la regulación emocional e intervención en crisis fuesen pertinentes para los entornos virtuales.

Por otra parte, el dominio del entorno es radicalmente reducido al no contar con un escenario que se pueda manipular o dar uso significativo de sus herramientas para abordar al paciente, de manera complementaria con los límites es evidente la baja lectura kinestésica a partir de lo que se puede visualizar a través de la pantalla y además de esto los procesos de empatía y conexión humana se ven interrumpidos por problemas de comunicación y de atención al

encontrarse en entornos difuso ante los que las variables digitales pueden complicar de diversas formas la comunicación humana.

La expresión de diversos escenarios de frustración por parte de los psicólogos también evidencian las problemáticas que asocia la virtualidad con la auto-aceptación, debido a que ha sido complejo para una gran parte de los participantes asociar la idea de desempeñarse indefinidamente en los medios digitales y re-aprender nuevamente la psicología pero con el enfoque digital, esto cuestiona una cantidad de conocimientos previos y puede propiciar el malestar a través de la insatisfacción de lo aprendido, lo aplicado y lo actualmente necesitado dentro del campo de acción de la psicología.

## Conclusiones

Para concluir podemos ver cómo los profesionales tuvieron que enfrentar la transición de la presencialidad a la virtualidad, evidenciando en el contenido de sus narrativas la gran variedad de situaciones, atenciones e incluso estrategias y habilidades que adquirieron mayor complejidad, esto debido a la poca práctica y formación académica en cuanto a las consultas virtuales, además del cambio de herramientas y recursos que exige la virtualidad.

Con base a la pregunta problema planteada en la investigación podemos concluir que la transición de la presencialidad a los medios digitales se evidenció como un proceso complejo de adaptación ante el que una parte de los psicólogos pudo asimilarse de manera óptima e inclusive optar por continuar su labor indefinidamente desde esta modalidad, sin embargo, en la mayoría de los relatos se puede identificar como esta movilización de un espacio presencial hacia uno digital ha afectado a los psicólogos en el bienestar psicológico y en las diversas áreas del mismo al no adaptarse de forma concreta por la baja afinidad ante la tecnología o la evidente preferencia de la implementación de sus conocimientos desde el área práctica de la presencialidad.

Por ende, la transición de consulta presencial hacia virtual resulta para una parte de los psicólogos como frustrante y compleja, además que se espera el pronto regreso a las labores tradicionales que propician el bienestar, sin embargo, una parte de los mismos devela la importancia de poder aplicar de ambas formas e inclusive priorizar la virtualidad por los componentes de flexibilidad que a una parte de los participantes le propicia su bienestar cotidiano, de esta manera es claro que el bienestar psicológico se ve incidido por los cambios bruscos de la contemporaneidad, pero de manera dicotómica, los resultados consecuentes de estos cambios pueden tanto favorecer a una parte como también por desfavorecer a otra en términos del bienestar que se obtiene desde la aplicación del trabajo de la psicología.

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, se identifican las diversas limitaciones en torno a la intervención digital, la cual desde los relatos se expresa medida a través de planes de promoción y prevención pero no de otro tipo de intervenciones sumamente importantes y para escenarios comunes como la intervención en crisis, la terapia grupal y la regulación emocional, de esta manera aunque existan y se identifiquen las herramientas actuales de los escenarios digitales, los profesionales continúan optando por la presencialidad que les permite aplicar las técnicas que

ya conocen y mantener su bienestar psicológico a partir de la eficacia que pueden obtener de las mismas.

A modo general se puede concluir que la virtualidad es concebida como una muy buena segunda opción por variables como el covid-19 o casos específicos de usuarios que tengan la movilidad impedida u otra circunstancia que no permita la presencialidad como el cambio de ubicación geográfica de los usuarios para una intervención inmediata desde medios digitales. Los psicólogos que participaron reconocen que en la contemporaneidad es necesaria la implementación de variantes como la tele psicología por medio de las distintas herramientas de atención e intervención pero aun así, es necesario para ellos retomar la presencialidad para continuar con los procesos de intervención a fines que de manera más objetiva tanto en el campo de la percepción visual como en los procesos de aproximación (enganche, confianza, vínculo) les permite realizar su trabajo y obtener bienestar a partir del mismo, esto significa que comprenden la contemporaneidad del aislamiento preventivo como un suceso pasajero al que adaptarse para mantener el desarrollo de la psicología pero el cual debe terminarse en algún punto al considerar que la labor de manera adecuada y completa es ejercida de manera presencial.

### **Aportes**

Esta investigación aporta información a la línea de investigación de la USTA “currículum y formación del psicólogo” debido a los diferentes cambios o modificaciones en las habilidades y estrategias de intervención psicológicas que tienen que realizar los psicólogos para lograr movilizarse de una consulta presencial a una consulta virtual, partiendo de que el sistema académico forma a los psicólogos principalmente con un enfoque orientado hacia la presencialidad, abordando en diversas situaciones los componentes del desarrollo de la misma a la distancia pero en un segundo plano en la mayoría de los casos, las diferentes categorías mencionadas y el análisis que conllevan en esta investigación podría ser enriquecedor para un proceso de formación a los psicólogos en consultas virtuales.

Por otro lado la investigación aporta información en la categoría de bienestar psicológico en relación a la población de profesionales en psicología en pro a la salud mental, visibilizando cómo se ve influenciado el bienestar psicológico con los posibles cambios en las estrategias o adaptaciones que hacen los profesionales en sus métodos de intervención, y ofrece conocimientos y estrategias en tres de las categorías del bienestar psicológico: autonomía, autoaceptación y dominio del entorno según Ryff dando una base a investigaciones en estudios posteriores, que se enfoquen en el bienestar psicológico que aporten a la salud mental de la sociedad.

Como grupo investigativo, Es importante mencionar que este proceso permitió un acercamiento inmersivo a problemáticas mundiales vigentes en las que la contemporaneidad de contagio puede prevalecer por lapsos de tiempo indefinidos y que a partir de su abordaje individual y colectivo pueden transformarse a partir de la comprensión de la misma, con este se responde a una necesidad dentro del rol de psicólogos como también de los consultantes al priorizar el bienestar de ambas partes dentro del campo disciplinar para así mejorar el sector en la actualidad y desde una perspectiva psicológica este proyecto aporta una comprensión de un futuro profesional complejo, el cual desde las mismas propuestas que constantemente se realizan alrededor de la promoción y la prevención deben considerar el ejercicio de la psicología desde sus múltiples ejes, lo cual, prepara a aspirantes a psicólogo ante situaciones, conociendo, experimentando y practicando variantes como la tele-psicología y modalidades como la consulta domiciliaria para así poder aportar desde componentes más integrales a la disciplina.

Para mí, Laura Camila Espinosa Sierra, esta investigación me enseñó a desenvolverme de una mejor forma a la hora de realizar los encuentros con los consultantes, ya que las participantes narran cómo realizaban las consultas (técnicas y demás) y así pude notar que se debe y no hacer, por otro lado pude evidenciar que como profesional me debo adaptar a las situaciones que se presentan en el entorno laboral y de este modo transformar las técnicas de desarrollo para lograr un buen bienestar psicológico tanto para el consultante como para mí como psicóloga.

La presente investigación me deja a mí como investigadora, Leidy Carolina Bello los diferentes puntos de vista de cada uno de los participantes en cuanto al concepto que tienen sobre el bienestar psicológico y de qué manera cada uno de los participantes tienen una forma particular y única a la hora de intervenir o realizar una consulta tanto virtual como presencial, aportando me como futura profesional herramientas y estrategias de aprendizaje.

Para mi Hilber Mauricio Ninco, esta investigación me ha aportado mucho conocimiento en mi formación profesional ya que las diferentes experiencias de las participantes me han dado otros panoramas y puntos vista en cuanto a la Consulta presencial y virtual, como conclusión y aprendizaje más grande es que se debe trabajar de manera integral, contextualizando esto es ver que la consulta presencial y virtual como dos alternativas complementarias y no como opciones diferenciales, aunque cada una tiene sus aportes y limitaciones tienen el mismo fin y en este caso es lograr una óptima atención en la atención en la salud mental.

## **Limitaciones**

La situación contemporánea de pandemia por COVID-19 limitó la cantidad de participantes ya que no se podía acceder a escenarios por temas de contagio con ellos mismos o de un familiar, de manera complementaria, los encuentros fueron realizados vía virtual lo cual de forma indirecta acarreaba en diversas ocasiones dificultades respecto a la señal que impedía la comunicación fluida como también situaciones de desconocimiento del manejo de las plataformas virtuales por varias participantes que se encontraban en las entrevistas y que identificaban el proceso más complejo de lo que realmente lo era.

Los procesos adaptativos también fueron limitantes para los investigadores pues aunque estos se vieron enfrentados y superados, inicialmente la aplicación de todos los modelos investigativos y la recolección de campo desde los escenarios digitales fue un contexto innovador

que no permitió la lectura de conductas no verbales u otro tipo de elementos que dan más sentido a los relatos porque la conectividad no proveía la mejor imagen o en otras ocasiones no había cámara por parte de los participantes, sin embargo hubieron otras variables sensoriales tomadas en cuenta como la tonalidad de la voz y la intensidad de la misma en los relatos.

### **Sugerencias**

A partir de los resultados obtenidos en la investigación se evidenció la falta de capacitación para realizar consultas virtuales, por lo tanto, se propone que la USTA capacite y brinde el conocimiento de herramientas para que los futuros profesionales no tengan este inconveniente.

De manera complementaria, teniendo en cuenta los hallazgos, se sugiere realizar estudios que promuevan estrategias de adaptación, afrontamiento y tolerancia a la frustración por parte de los profesionales debido a que inmersos en los relatos, estos malestares eran constantes y no permitían el adecuado curso de las consultas por parte de los psicólogos.

También se sugiere continuar las investigaciones encaminadas hacia los procesos virtuales y el beneficio de los mismos para los consultantes y los psicólogos, como también el mantener y continuamente desarrollar labores institucionales asociadas a la investigación de temas contemporáneos que inciden en el crecimiento de la profesión en los medios digitales actuales.

Por último, es importante realizar una investigación que analice el bienestar psicológico una vez que se retorna al escenario presencial para reconocer cómo este puede o no ser parte de las variables asociadas al malestar por parte de los psicólogos o adentrarse en nuevas variables que están configurando problemáticas relacionales en la actualidad.

### Referencias bibliográficas

- Acero, P., Cabas, K., Caycedo, C., Figueroa, P., Patrick, G., & Rudas, M. (2020). *Telepsicología: sugerencias para la formación y el desempeño profesional responsable*. Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC); Asociación Colombiana de Facultades de Psicología. (ASCOFAPSI). [https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Telepsicologia\\_web.pdf](https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Telepsicologia_web.pdf)
- Acosta Vélez, A. M., & Mesa Lopera, F. (2020). *SARS-CoV-2 y derechos económicos, sociales y culturales en Colombia: incidencia de las medidas implementadas en los derechos a la salud, al agua y al trabajo, a raíz del estado de emergencia económica, social y ecológica declarado mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020*. [Trabajo de grado, Universidad EAFIT]. Repositorio. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/24433>
- Acosta, J. Z., Leyva, A. L., & Licea, M. R. M. (2018). La virtualidad como alternativa de formación universitaria. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 159-178. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596592>
- Adell Segura, J. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *EDUTEC: Revista electrónica de tecnología educativa*. 7. 1-18. <https://www.redined.mepsyd.es/xmlui/handle/11162/6072>
- Alonso, M. y Gallego, E. (2002) Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles de Psicólogo*. (83). 55-61. [https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.p df](https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf)
- Alvarez, M. y Eduardo, C. (2006) Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology, *American Psychologist*, 68(9), 791-800. <https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf>
- Arteta Ripoll, C. (2017). Hermenéutica, pedagogía y praxeología. Universidad Libre. [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17663/HERMENEUTICA%20%286%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y:](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17663/HERMENEUTICA%20%286%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballesteros, B., Medina, A. y Caycedo, C. (2006) El Bienestar psicológico definido por asistentes a un servicio de consulta psicológica en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica* ,

- 5(2), 239-258. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672006000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200004)
- Barreto, P., Fombuena, M., Diego, R., Galiana, Oliver. y Benito, E. (2015) Bienestar emocional y espiritualidad al final de la vida. *Medicina Paliativa* 22(1) 25-32. [:https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134248X13000578](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134248X13000578)
- Becerra, S. (2013). Bautista, P. (2011). Proceso de la Investigación Cualitativa. Epistemología, Metodología y Aplicaciones/ Qualitative Research Process . Epistemology, Methodology and Applications. Bogotá, Colombia: Manual Moderno, 232 pp. *Revista Investigaciones en Educación*, XIII(2). 195-201. <http://revistas.ufro.cl/ojs/index.php/educacion/article/view/1083>
- Buss Thofehrn, M., López Montesinos, M. J., Rutz Porto, A., Coelho Amestoy, S., Oliveira Arriera, I. C. D., & Mikla, M. (2013). Grupo focal: una técnica de recogida de datos en investigaciones cualitativas. *Index de Enfermería*, 22(1-2), 75-78. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000100016>
- Cabrera-Gómez, C. C., Caldas-Luzeiro, J., Rivera-Porras, D., & Carrillo-Sierra, S. M. (2019). Influencia del programa “Florece” en el bienestar psicológico de jóvenes universitarios. [Artículo académico]. Repositorio. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/5023>
- Castro Marín, Y. C. y Romero Vaca, G. A. (2021). *Niveles de estrés por el teletrabajo en administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia -Villavicencio* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33096>
- Cathalifaud, M. A., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta de moebio*, (3). 1-12 <https://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (13, diciembre de 2010). Ley 1419 de 2010. Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia. Diario Oficial No. 47.922. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1419\\_2010.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1419_2010.html)
- Congreso de la República de Colombia. (16, febrero de 2015). Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Diario

- Oficial No. 49.427.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1751\\_2015.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html)
- Congreso de la República de Colombia. (19, enero de 2011). Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 47.957.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1438\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1438_2011.html)
- Congreso de la República de Colombia. (21, enero de 2013). Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.680. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1616\\_2013.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html)
- Congreso de la República de Colombia. (25, mayo de 2019). Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Diario Oficial No. 50.964.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1955\\_2019.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1955_2019.html)
- Congreso de la República de Colombia. (6, septiembre de 2006). Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Diario Oficial No. 46.383.  
[http://colpsic.org.co/aym\\_image/files/LEY\\_1090\\_DE\\_2006.pdf](http://colpsic.org.co/aym_image/files/LEY_1090_DE_2006.pdf)
- Contreras, O. y Rojas, I. (2015) Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*. 6(13). 74-83.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000129>
- Córdoba-Sánchez, V., Zambrano-Cruz, R., & Tamayo-Agudelo, W. (2018). Calidad de las historias clínicas de los practicantes de un consultorio psicológico de una universidad colombiana. *Educación Médica*. 20(supl.1) 72-78  
<https://www.researchgate.net/profile/William-Tamayo-Agudelo/publication/323977490>
- De la Rosa Gómez, A., Jiménez, L. M., & De la Rosa Montealvo, N. G. (2020). Intervenciones eficaces vía internet para la salud emocional en adolescentes: una propuesta ante la pandemia por COVID-19. *Hamutay*, 7(2), 18-33  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7542510>
- Díaz, C. (2010) Intervención en crisis: una estrategia clínica necesaria y relevante en Colombia. *psicología. Avances de la disciplina*. 4(2), 143-145.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-23862010000200012&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862010000200012&lng=en&tlng=es).

- Díaz-Lara, C. (2016). Intervención psicológica adaptada a las nuevas tecnologías: revisión teórica. [Trabajo de grado, Universidad de Jaén]. Repositorio <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/3980>
- Escudero, S., Navarro, R., Reguera, B., Gesteira, C., Morán, N., García-Vera, M.P., & Sanz, J. (2018). Tratamiento Psicológico por Videoconferencia de una Víctima de Terrorismo con Trastorno por Estrés Postraumático y Otros Trastornos Emocionales Comórbidos 30 Años después del Atentado. *Clínica y Salud*, 29(1), 21-26. <https://doi.org/10.5093/clysa2018a4>
- Esteban, R. F. C., Hernández, R. M., & Quispe, J. A. (2017). Bienestar psicológico y rendimiento académico en estudiantes de pregrado de psicología. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 13(2), 133-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6246945>
- Fantova, F. (2007) Repensando la intervención social. *Documentación social* 147. 183-197. [https://www.academia.edu/download/33164477/12\\_REPENSANDO\\_LA\\_INTERVENCION\\_SOCIAL.pdf](https://www.academia.edu/download/33164477/12_REPENSANDO_LA_INTERVENCION_SOCIAL.pdf)
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. 6a ed. McGrawHill. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/166/1/1646.pdf>
- Flujas-Contreras, J.M., Ruiz-Castañeda, D., Botella, C., y Gómez, I. (2017). Un programa de bienestar emocional basado en Realidad Virtual y Terapia Online para enfermedades crónicas en infancia y adolescencia: La Academia Espacial. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4(3), 17-25. <https://www.redalyc.org/pdf/4771/477152557003.pdf>
- Gómez, I., Flujas-Contreras, J. M., Ruiz-Castañeda, D., & Castilla, D. (2019). A virtual reality-based psychological treatment in long-term hospitalization: A case study. *Clinical Case Studies*, 18(1), 3-17. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1534650118799196>
- Gonnet, J. P. (2018). Orden social y conflicto en la teoría de los sistemas de Niklas Luhmann. *Cinta de moebio*, (61), 110-122. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2018000100110>
- González, M. T., & Ma, T. (2003). El liderazgo en tiempos de cambio y reformas. *Organización y Gestión educativa*, 11(6) 4-8. <https://www.researchgate.net/profile/Maria-Teresa-Gonzalez->

- Gonzalez/publication/39206663\_El\_liderazgo\_en\_tiempos\_de\_cambio\_y\_reformas/links/55f083fc08ae0af8ee1d227f/El-liderazgo-en-tiempos-de-cambio-y-reformas.pdf
- González-Hernández, J., López-Mora, C., Portolés-Ariño, A., Muñoz-Villena, A. J., & Mendoza-Díaz, Y. (2017). Psychological Well-Being, Personality and Physical Activity. One Life Style for the Adult Life. *Acción Psicológica*, 14(1), 65-78. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344052054007.pdf>
- González-Peña, P., Torres, R., Barrio, V., & Olmedo, M. (2017). Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. *Clínica y Salud*, 28(2), 81–91. <https://dx.doi.org/10.1016/j.clysa.2017.01.001>
- Granja, D. O. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia*, (19), 93-110. <https://sophia.ups.edu.ec/index.php/sophia/article/view/320>
- Guevara Martínez, L. F., Londoño Quejada, C. C., & Pinilla Díaz, J. S.(2016). Relación entre niveles de bienestar psicológico, satisfacción vital e ideación suicida, en adolescentes escolarizados del municipio de Soacha, Cundinamarca. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3652>
- Hamui-Sutton, L., & Halabe-Cherem, J. (2021). Videoconsultas: alcances y limitaciones. *Medicina Interna de México*, 37(2), 261-266. 202102\_mar\_abr.pdf (cmim.org)
- Hernández, C., Galvis, S. y Narváez, K. (2003) Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración* 16(25). 109-137. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Ibáñez, C. R., De Cadena, Á. Z., & Zea, A. T. (2007). Telemedicina: introducción, aplicación y principios de desarrollo. *Ces Medicina*, 21(1), 77-93. <https://www.redalyc.org/pdf/2611/261120984009.pdf>
- Labrador, FJ, Estupiñá, FJ, & García Vera, MP (2010). Demanda de atención psicológica en la práctica clínica: Tratamientos y resultados. *Psicothema*, 22 (4), 619–626. [https://www.ucm.es/data/cont/docs/315-2015-04-29-Demanda%20de%20atenci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20en%20la%20pr%C3%A1ctica%20cl%C3%ADnica\\_tratamiento%20y%20resultados.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/315-2015-04-29-Demanda%20de%20atenci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20en%20la%20pr%C3%A1ctica%20cl%C3%ADnica_tratamiento%20y%20resultados.pdf)
- López, A. (2008) La intervención psicológica: Características y modelos. *Universitat de Barcelona, Departamento de personalidad, evaluación y tratamiento*

- psicológicos*. [https://www.academia.edu/download/55644138/Orientaciones\\_Psicologia\\_Clinica.pdf](https://www.academia.edu/download/55644138/Orientaciones_Psicologia_Clinica.pdf)
- López, C., Garzón, L. y Rocha, M. (2016) Percepción de la calidad de vida de cuidadores de pacientes asistentes a un programa de crónicos, Villavicencio, Colombia. *Aquichan* 16(1) 104-115. <https://www.redalyc.org/pdf/741/74144215011.pdf>
- López, G., Cudris-Torres, L., & Medina-Pulido, P. L. (2020). La tele psicología: una perspectiva teórica desde la psicología contemporánea. *Desbordes*, 11(1). <https://doi.org/10.22490/25394150.407>
- Luhmann, N. 2002. *Introducción a la teoría de los sistemas*. Madrid: Anthropos .
- Lujano Garcia, E. y Monroy Bejarano, Y. (2021). Factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo, en profesores del colegio nacionalizado femenino de la ciudad de Villavicencio [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33169>
- Mantovani, F., Castelnuovo, G., Gaggioli, A., & Riva, G. (2003). Virtual reality training for health-care professionals. *CyberPsychology & Behavior*, 6(4), 389-395. <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/109493103322278772>
- Márquez, J. R. (2020). Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Revista colombiana de Gastroenterología*, 35, 5-16. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-99572020000500005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572020000500005)
- Marroquín, S. (2020) El teletrabajo en el Covid-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica* 9(2) 65-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Mayordomo, T., Sales, A., Satorres, E., & Meléndez, J. C. (2016). Bienestar psicológico en función de la etapa de vida, el sexo y su interacción. *Pensamiento psicológico*, 14(2), 101-112. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-89612016000200008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612016000200008)
- Mendoza, G. (2019) El trabajo psicológico online con equipos de esports: experiencias en Vodafone Giants. *Psicología Aplicada al Deporte y al Ejercicio Físico*, 4(5), 1-7. <https://www.revistapsicologiaaplicadadeporteyejercicio.org/art/rpade2019a5>
- Milec, D. y Londoño, J. (2020) Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación*. 8(1) 12-20. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1638>

- Ministerio de Educación de Chile. (16, febrero de 2018). Resolución 880 Exenta de 2018. Aprueba bases administrativas, técnicas y anexos para la licitación del concurso de proyectos de reinserción educativa y escuelas y aulas de reingreso, año 2018. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1115599>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (3, octubre de 2019). Resolución No, 2654 del 2019. Por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf)
- Molina, M. y Bonnet, C. (2001) Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social. Ed. Universidad de Costa Rica, Casa del libro. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-9ct5Zm8zyoC&oi=fnd&pg=PA5&dq=concepto+intervencion&ots=N\\_bgaApkqt&sig=Bzbd8qzhYxwU3EG3qe47lN\\_\\_8D8#v=onepage&q=concepto%20intervencion&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-9ct5Zm8zyoC&oi=fnd&pg=PA5&dq=concepto+intervencion&ots=N_bgaApkqt&sig=Bzbd8qzhYxwU3EG3qe47lN__8D8#v=onepage&q=concepto%20intervencion&f=false)
- Morón, J. J. M., & Aguayo, L. V. (2018). La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia. *Apuntes de Psicología*, 36(1-2), 107-113. <http://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/717>
- Moyano-Diaz, E., Mendoza-Llanos, R., & Paez-Rovira, D. (2021). Psychological well-being and their relationship with different referents and sources of happiness in Chile. *Revista de Psicología*, 39(1), 162-182. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/23113>
- Olivier, P. R., Guzmán, J. I. N., Jiménez, I. M., Sinoga, M. M. L., & Sedeño, M. A. G. (2016). Bienestar psicológico en personas con alta capacidad intelectual. *European Journal of Education and Psychology*, 9(2), 72-78. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1888899216300022>
- Olivier, P. R., Guzmán, J. I. N., Jiménez, I. M., Sinoga, M. M. L., & Sedeño, M. A. G. (2016). Bienestar psicológico en personas con alta capacidad intelectual. *European Journal of Education and Psychology*, 9(2), 72-78. <https://www.redalyc.org/pdf/1293/129349714004.pdf>
- Oramas, A. (2017). Indicador positivo de la salud mental. *Revista de enfermería y salud mental*. 7 13-20. doi:10.5538/2385-703X.2017.7.13

- Organización Panamericana de la Salud (2002), protección de la salud mental en situaciones de epidemias, Edición especial del centenario. 7(2). 1-26.  
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Pandemia%20de%20influenza%20y%20Salud%20mental%20Esp.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (2020), Teleconsulta durante una Pandemia.  
<https://www3.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>
- Peñate, W., Roca-Sánchez, M.J., & Del Pino-Sedeño, T. (2017). Los nuevos desarrollos tecnológicos aplicados al tratamiento psicológico. *Acta Colombiana de Psicología*, 17(2), 91–101. <http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2014.17.2.10>
- Picot, J. (1998). Sector Competitiveness Frameworks Series: Telehealth Industry Part 1 – Overview and Prospects. Industry Canada. <https://cpo.on.ca/wp-content/uploads/Model-Standards-for-Telepsychology-Service-Bulletin.pdf>
- Quintana, L., & Hermida, J. (2019). El método hermenéutico y la investigación en Ciencias Sociales. *Aportes al Derecho*, 1(3), 1-16.  
<http://revistajuridica.uflo.edu.ar/index.php/RevistaJuridica/article/view/20>
- Ramirez, C. y Eugenia, G. (2014) El concepto de teletrabajo aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*. 5(1) 82-91  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804770>
- Riaño Pineda, R. L., & Posada Berna, S. (2015). La formación de psicólogos a través de plataformas virtuales: La experiencia del programa de psicología virtual del Politécnico Grancolombiano.  
<https://repositorial.cuaieed.unam.mx:8443/xmlui/handle/20.500.12579/3658>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16592011000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004)
- Robles-Espinoza, A. I., Rubio-Jurado, B., De la Rosa-Galván, E. V., & Nava-Zavala, A. H. (2016). Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud. *El residente*, 11(3), 120-125. <https://www.medigraphic.com/pdfs/residente/rr-2016/rr163d.pdf>

- Roig Cabo, P; López Segui, F; Sierra Lujan, R; Seda Gombau, G; Moreno Lillan, N. & Torán Monserrat, P. (2021). Efecto de la consulta virtual (eConsulta) en la frecuentación de visitas en atención primaria. *Atencion Primaria*, 53(8), 1-6  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721001049>
- Rojas, T. M. (2020). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en adolescentes de una institución educativa de Trujillo [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio. <https://hdl.handle.net/11537/24765>
- Romero, A., Brustad, J. y García, A. (2007) Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte* 2(2) 31-52. <https://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>
- Rossi, J., Jiménez, J., Barros, P., Assar, R., Jaramillo, K., Herrera, L., Quevedo, Y., Botto, A., Leighton, C. y Martínez, F. (2019) Sintomatología depresiva y bienestar psicológico en estudiantes universitarios chilenos. *Revista Médica de Chile* 147(5).579-588  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872019000500579](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872019000500579)
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081.  
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4(4), 99–104. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10772395>
- Salanova, M. Cifre, E. y Martín, P. (1999). El proceso de tecnoestrés y su prevención (II). *Prevención, Trabajo y Salud*, 2, 4-12. [https://www.researchgate.net/profile/Eva-Cifre/publication/40963965\\_El-Proceso\\_de\\_tecnoestres\\_y\\_estrategias\\_para\\_su\\_prevenicion\\_I/links/00b7d5162a1839e839000000/El-Proceso-de-tecnoestres-y-estrategias-para-su-prevenicion-I.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eva-Cifre/publication/40963965_El-Proceso_de_tecnoestres_y_estrategias_para_su_prevenicion_I/links/00b7d5162a1839e839000000/El-Proceso-de-tecnoestres-y-estrategias-para-su-prevenicion-I.pdf)
- Sánchez, C. (2010) El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *Revista de internet, derecho y política*. 11. 24-33.  
<https://www.redalyc.org/pdf/788/78817024008.pdf>
- Sandoval Barrientos, S., Dorner París, A., & Véliz Burgos, A. (2017). Bienestar psicológico en estudiantes de carreras de la salud. *Investigación en educación médica*, 6(24), 260-266.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572017000400260](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572017000400260)

- Solano, A. (2009) El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 43-72. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066004.pdf>
- Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información tecnológica*, 31(1), 149-160. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>
- Torres, G., y Parra L. (2018) Consejería psicológica virtual en la universidad colombiana: más allá del rendimiento académico. *Investigaciones Andina*, 28(21), 113-124. <https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/994>
- Traslaviña Suárez, M. (2019). Procesos de construcción de identidad en niños y jóvenes campesinos escolares y la relación con su proyecto de vida. Un estudio realizado en el municipio de Sibaté (Cundinamarca). [Tesis de Maestría, Universidad Pedagógica Nacional]. <http://repositorio.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/11546>
- Tribunal Internacional de Nuremberg (1946) El Código de Nuremberg. <https://www.conicyt.cl/fonis/files/2013/03/El-C%C3%B3digo-de-Nuremberg.pdf>
- Urrego Campos, A. M. Unda Toloza, M. A. (2021). *Factores de riesgo psicosocial que inciden en el bienestar psicológico de los profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia Covid 19* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33192>
- Valero-Pacheco, I. C., y Riaño-Casallas, M. I. (2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 22-33. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492020000100003&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492020000100003&script=sci_abstract&tlng=en)
- Vásquez, J. G., (2012) Reflexión sobre cómo los psicólogos perciben las intervenciones psicológicas online. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (35), 346–365. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224362018>
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J. y Gómez, D. (2009) Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 5, 15-28. [https://www.academia.edu/download/58801179/articulo\\_2.pdf](https://www.academia.edu/download/58801179/articulo_2.pdf)

- Velásquez, J. R. M. (2020). Tele consulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 35(Supl. 1), 5-16. <https://revistagastrocol.com/index.php/rcg/article/view/543>
- Vera, B., Castro, J., Caicedo, L. (2019) La Intervención del psicólogo a través de las redes sociales: Una perspectiva desde la ética. *Didáctica y Educación*, 10(2), 133–146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7244453>
- Vigo Mendoza, L. D. F. (2020). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en voluntarios que trabajan con pacientes oncológicos. [Trabajo de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653450>
- Vygotsky, L. S. (1979). Consciousness as a problem in the psychology of behavior. *Soviet psychology*, 17(4), 3-35. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2753/RPO1061-040517043>
- Zambrano Acosta, J; Laurencio Leyva, A., & Milán Licea, M. R. (2018). La virtualidad como alternativa de formación universitaria. *Didasc@lia: Didáctica Y educación* 9(2), 159–178. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/759>
- Zubieta, E. y Delfino, G. (2010) Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes universitarios de buenos aires. *Anuario de Investigaciones*. XVII 277-283. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139946018.pdf>