

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

PERCEPCIÓN SOBRE VÍNCULOS FAMILIARES EN USUARIOS DE UN CENTRO DE ESCUCHA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presenta la Bachiller

LINDAURA OBLITAS TARRILLO

Presidente: Maria Roxana Miranda Enrico

Asesora: Catalina Narda Hidalgo Henriquez

Lector: Diego Alonso Otero Oyague

Lima – Perú

Junio de 2024



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

Reglamento General de Grados y Títulos de Pregrado y Posgrado Anexo N.º 3
Aprobado por Resolución Rectoral N° 150-2023-UARM-R

INFORME DE ORIGINALIDAD

Sres.

CONSEJEROS

Pte.

De nuestra consideración:

Por la presente me dirijo a Ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por LINDAURA OBLITAS TARRILLO, quien solicita la obtención de su Título Profesional a través de la sustentación de una Tesis.

El producto académico elaborado tiene como título "Percepción sobre vínculos familiares en usuarios de un Centro de Escucha durante la pandemia COVID-19".

Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas respectivamente, declaramos que el producto académico de LINDAURA OBLITAS TARRILLO ha sido examinado con el programa antiplagio Turnitin para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 14 % de similitud, el cual proviene de fuentes de información que han sido debidamente citadas o reconocidas utilizando las normas del sistema APA.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Firmado en Lima, el 27 del mes de marzo de 2024

Atentamente,

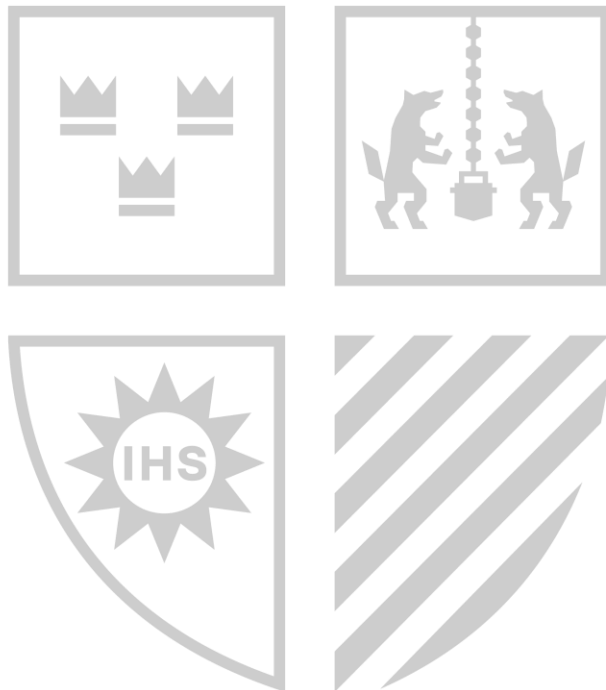
Catalina Narda Hidalgo Henriquez
Asesora

Oscar Heerbert Marin Garcia
Secretario de la Comisión

EPÍGRAFE

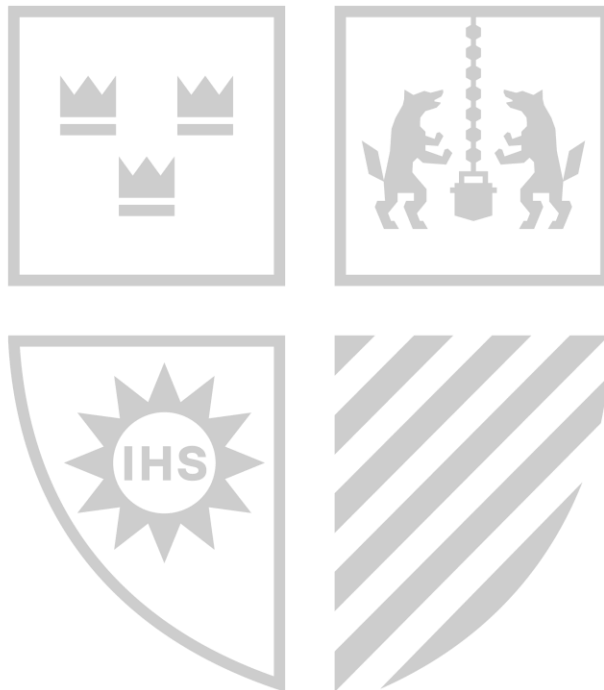
“Solo se volverá clara tu visión cuando puedas mirar en
tu propio corazón. Porque quien mira hacia fuera sueña,
y quien mira hacia adentro despierta”.

Carl Gustav Jung



DEDICATORIA

Dedico este trabajo al equipo del Centro de Escucha que me abrió las puertas para realizar esta investigación y a todas las personas que participaron en este estudio. Asimismo, a cada uno de mis familiares y a las Hermanas de la Caridad del Sagrado Corazón de Jesús que en todo momento me enseñan que con el esfuerzo podemos alcanzar aquello que nos proponemos.



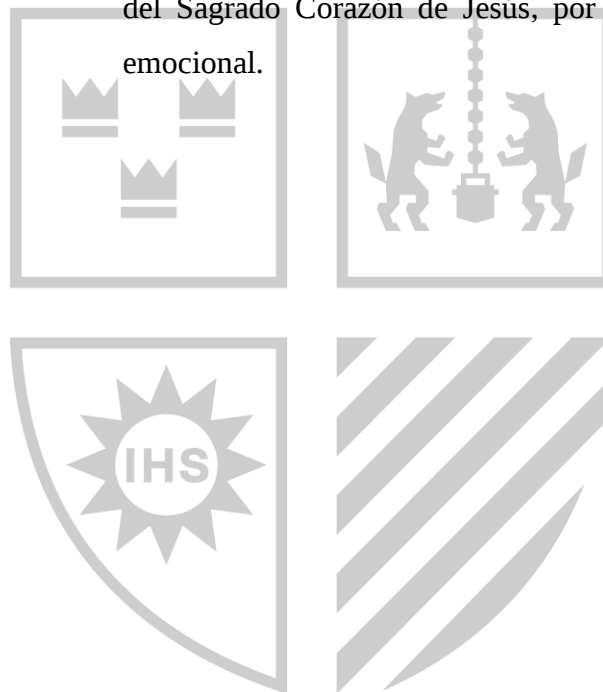
AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a mi asesora Catalina Hidalgo, por acompañarme y guiarme en todo el proceso de investigación.

Al equipo del Centro de Escucha, por permitir realizar este estudio y facilitar el acceso a la población.

A las personas que participaron en esta investigación, por confiarme sus vivencias para hacer posible este estudio.

A cada uno de mis familiares y las Hermanas de la Caridad del Sagrado Corazón de Jesús, por ser soporte y apoyo emocional.



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha de una Universidad de Lima Metropolitana respecto a la afectación de sus vínculos familiares por la pandemia y sobre la ayuda recibida a través del *counselling* en modalidad virtual. Se empleó una metodología cualitativa basada en la recolección de información mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a ocho participantes adultos. Los resultados muestran que la pandemia por COVID-19, provocó dificultades en los hogares de los participantes a nivel de comunicación, ruptura de vínculos, violencia física y psicológica. Asimismo, experimentaron una afectación psicológica y emocional. Sin embargo, en otros hogares la pandemia repercutió positivamente en el sistema familiar y a nivel personal. La ayuda recibida a través del *counselling* en modalidad virtual ha contribuido para que las personas encuentren herramientas para una mejor autogestión de los recursos personales y ha favorecido su bienestar personal. Se señalaron aspectos positivos del *counselling* en modalidad virtual como sentir mayor confianza y libertad para expresar sus vivencias sin temor a ser juzgados. Pero también se evidenció que existe una valoración negativa referida a las dificultades que implica tener las sesiones de consejería desde casa.

Palabras clave: Pandemia, COVID-19, vínculos, familia, *counselling*, virtualidad.

ABSTRACT

The objective of this research was to know the perception of the users of a Listening Center of a private university in Metropolitan Lima in relation to the impact their family ties went through due to the pandemic and the help received through virtual counseling. A qualitative methodology was used based on the collection of information through semi-structured interviews applied to 8 adult participants. The results show that the COVID-19 pandemic, in most of the participants' homes, caused difficulties in communication, broken bonds, physical and psychological violence. Thus, although the population experienced psychological and emotional distress, in other households the pandemic positively impacted people on a personal level and on their family systems. The help received through virtual counseling has helped people to find tools for a better self-management of personal resources and has favored their personal well-being. Most of the interviewees pointed out positive aspects of virtual counseling: they feel more confidence and freedom to express their experiences without fear of being judged. Nevertheless, it was evidenced that there is a negative assessment regarding the difficulties involved in having counseling sessions from home.

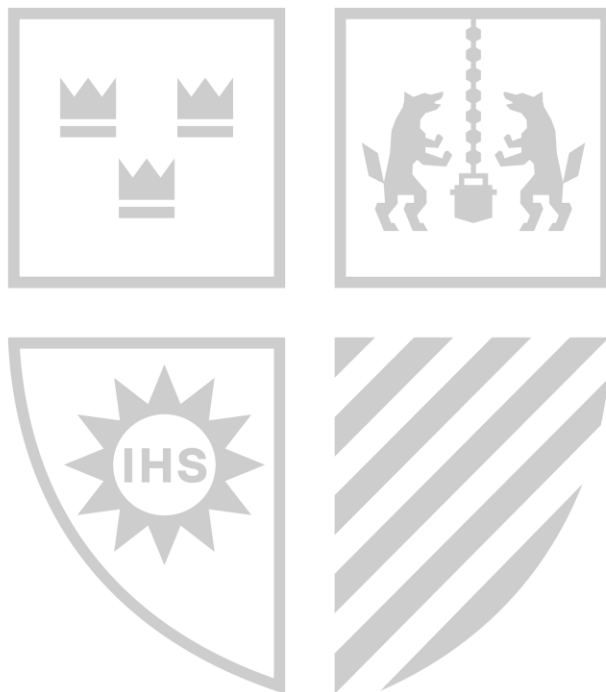
Keywords: Pandemic, COVID-19, bonds, family, counseling, virtuality.

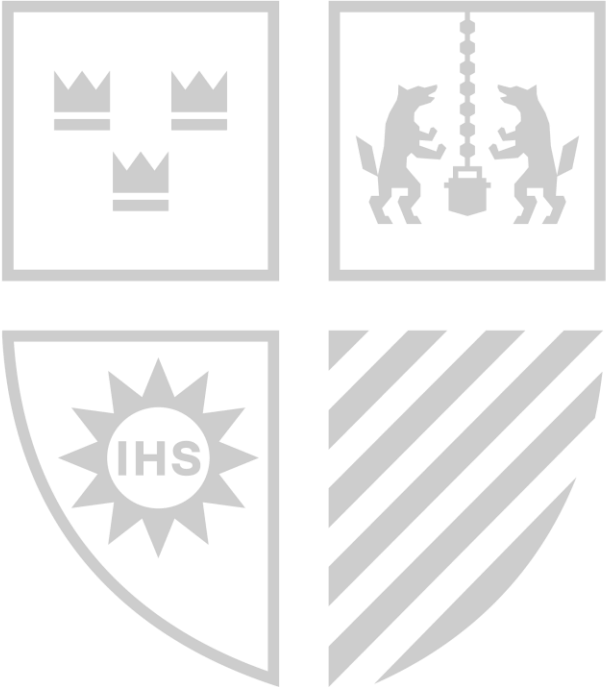
TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
1.1. Conceptos y modelos de familia	15
1.2. Vínculo familiar	17
1.3. Aislamiento sanitario y afectación de vínculos familiares.....	20
1.4. Orígenes y definición de counselling	24
1.5 Centros de Escucha en pandemia	26
1.6. Percepción.....	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.1. Participantes.....	32
2.2. Instrumento de recolección de información.....	34
2.3. Procedimiento.....	36
2.4. Aspectos éticos y criterios de calidad de la información.....	37
2.5. Análisis de la información.....	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	39
3.1. Percepción de los efectos de la pandemia en el ambiente familiar.....	39
3.2. Razones personales para la búsqueda de ayuda.....	45
3.3. Percepción de los efectos del <i>counselling</i> en la persona que buscó ayuda.....	47
3.4. Percepción sobre la relación de ayuda.....	49
3.5. Valoración del <i>counselling</i> en modalidad virtual.....	50
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	53
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	67
Bibliografía.....	69
Anexos.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los participantes.....	33
--	----





INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 inicialmente apareció como una crisis sanitaria; sin embargo, con el paso del tiempo no sólo ha afectado a nivel de la salud, sino que se ha extendido a otras esferas de la vida y desarrollo, impactando desfavorablemente a nivel económico, político y social (Enríquez & Sáenz, 2021). Así pues, este virus está dejando múltiples consecuencias en la salud física y mental, dichas manifestaciones impactan de manera negativa en el bienestar de las personas, no solo a corto plazo, sino también posiblemente los efectos se harán presentes en el futuro (Broche, et al., 2020; Lozano, 2020). En esta línea, Lacomba et al. (2020) enfatiza que, ante la situación de la pandemia y todos los cambios que ha implicado, las familias tuvieron que adecuarse a nuevas rutinas según el contexto que se estaba viviendo en ese momento, lo cual probablemente contribuyó a que aumenten o se agraven sintomatologías emocionales. No obstante, la resiliencia y el poder contar con estrategias de regulación emocional positivas ayudaron a aminorar el impacto negativo en el entorno familiar.

Por otro lado, autores como Robles et al. (2021) señalan que una de las consecuencias del aislamiento social obligatorio han sido los conflictos o problemáticas familiares que se desencadenaron por la restricción de la vida pública. En esta línea, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) argumenta que en el marco de la pandemia por la COVID-19, los casos de violencia doméstica y de pareja se incrementaron, debido a que las mujeres soportaron mayor carga de cuidados en el hogar como: mayor dificultad para adquirir artículos de primera necesidad, para acceder a los servicios esenciales, se suspendieron las redes de apoyo, de modo, que las familias percibieron un aumento del estrés y un mayor riesgo de violencia intrafamiliar. De la misma manera, Lozano (2020) señala que el impacto psicológico negativo que causó la pandemia en el personal de salud y en la población se manifestó en estrés, temor, preocupación, soledad, culpa, depresión, etc.

Por su parte, León et al. (2022) llevaron a cabo una búsqueda de información en las distintas bases de datos donde pudieron evidenciar que existen diversas investigaciones realizadas con la palabra clave “COVID-19”, sin embargo, se dieron cuenta que muy pocos estudios incluyen el criterio “familia”. Además, gran parte de estas investigaciones son análisis conceptuales y pocos estudios exploran sobre las dificultades y cambios que afrontaron las familias.

Es importante mencionar que, el confinamiento a causa de la pandemia, ha llevado a las familias a implementar formas de interrelación entre sus miembros alterando las rutinas y hábitos afectando de esta manera la convivencia social. No obstante, no todas las familias son iguales ni presentan las mismas dificultades. Entre los problemas que han generado mayor atención en la población están la preocupación por la propagación y el rápido incremento de contagios, las deficiencias en el sistema de salud nacional, la crisis económica y el aumento de desempleo. Ciertamente estos factores han influido en el grado de estrés vivido dentro del hogar (Carrillo, 2021; Mosquera, 2021).

Ante a este escenario, un aspecto importante a analizar es cómo las personas perciben sus vínculos familiares durante la pandemia y si consideran que ésta los ha afectado. Ahora bien, el concepto de familia desde la psicología se define como la:

unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se supone duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, en el cual existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia (Malde, 2019, párr. 1).

Ante esta situación de afectación familiar por la pandemia, los Centros de Escucha juegan un rol importante, ya que son un servicio de ayuda a personas que atraviesan por dificultades o por cualquier padecimiento tales como pérdida de un ser querido, enfermedad, soledad, situaciones familiares difíciles, entre otros. Dicho con otras palabras, los Centros de Escucha son espacios de acompañamiento emocional y orientación psicológica de forma gratuita (Centro de Humanización de la Salud, 2022).

El Centro de Escucha identificado para este estudio pertenece a una Universidad privada de Lima Metropolitana, la ayuda psicológica brindada se da través del *counselling* que es una técnica de acompañamiento que se ubica como parte de la psicología humanista, debido a que es una forma de relación de ayuda, que ofrece herramientas para acompañar a la persona que atraviesa alguna dificultad o crisis en sus vidas (Bermejo,

2011). De esta manera, el acompañamiento contribuye a que la persona que busca ayuda encuentre el equilibrio emocional, emprenda cambios y desarrolle recursos personales para que se ayude a sí misma.

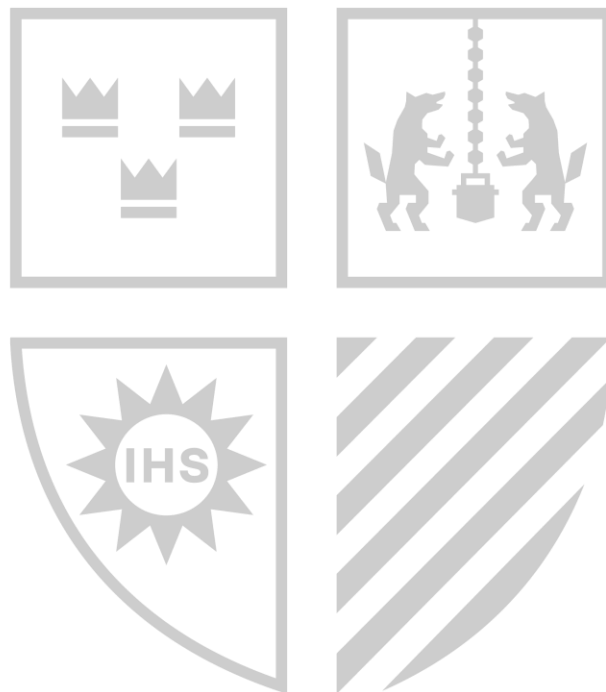
Por esta razón, se hace necesario investigar la percepción de las personas, que recurrieron a buscar este tipo de ayuda ante el contexto COVID-19, respecto a la afectación de sus vínculos familiares y la ayuda recibida a través de la virtualidad. En este sentido, para este estudio, se eligió a personas mayores de 18 años que acudieron al Centro de Escucha entre los años 2020 - 2021 por dificultad en los vínculos familiares a causa de la pandemia. Según la encuesta realizada por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2020), el 37% de las familias sintió ansiedad por miedo a ser contagiados por la COVID-19, y el 20% de los hogares percibió que durante este periodo se dieron mayores conflictos y discusiones. Por su parte, Gutiérrez (2023) argumenta que, durante el contexto de pandemia, se incrementó el número de personas que acudieron a un Centro de Escucha de una universidad privada de Lima, los motivos de consulta atendidos fueron: el 17,07% por ansiedad o estrés, el 14,63% a causa de alteraciones emocionales, el 12,20% por dificultades familiares, mientras que las consultas menos frecuentes fueron el 10,98% por problemas con el proyecto de vida, la carrera o el trabajo, y por último, el 10,98% fue por separación o divorcio.

Ahora bien, para conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha respecto a la afectación de los vínculos familiares y la ayuda recibida a través de la modalidad virtual se hace necesario definir este término. Según lo expuesto por Oviedo (2004) la percepción es como un continuo acto de conceptualización, es decir, los sucesos del entorno son constituidos por medio de juicios categoriales que tienen como finalidad encontrar alguna cualidad que los simbolice.

En cuanto a la relevancia teórica de la presente investigación, se considera que ésta ha permitido ampliar el conocimiento científico respecto a la conceptualización de la familia en un contexto de pandemia y sobre la ayuda recibida en modalidad virtual por la afectación de sus vínculos familiares. Además, dichos resultados contribuyen con elementos que permiten analizar las ventajas de la técnica de consejería y su adaptabilidad a la virtualidad durante la pandemia, ya que, frente a la emergencia nacional se han agudizado algunas problemáticas de salud mental. Como se indica en el estudio realizado por el Instituto de Salud Mental del Ministerio de Salud (2021), el 52,2% de los limeños sufrió de estrés de moderado a severo, a causa de la pandemia por la COVID-19. Por otro

lado, según el Instituto Nacional de Salud Mental (2021) durante el año 2020 las atenciones se incrementaron en un 12,07% comparado al año anterior.

Debido a lo expuesto se planteó como pregunta para esta investigación: ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha de una Universidad de Lima Metropolitana, respecto a la afectación de sus vínculos familiares por la pandemia y sobre la ayuda recibida a través del *counselling* en modalidad virtual?



CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Conceptos y modelos de familia

Oliva y Villa (2014) afirman que etimológicamente el concepto de familia tiene diferentes versiones, puesto que no existe una unidad de criterios frente a este aspecto; sin embargo, añaden que para algunos científicos la palabra familia proviene del latín *familiae*, que significa “grupo de siervos y esclavos patrimonio del jefe de la gens” (p.12). Asimismo, refieren que la palabra familia procede del vocablo *famulus*, que quiere decir “siervo, esclavo”, o también deriva del latín *fames* que significa “hambre”, en palabras de los autores mencionados la familia es el “conjunto de personas que se alimentan juntas en la misma casa y a los que un pater familias tiene la obligación de alimentar” (p.12).

Según Gutiérrez et al. (2016) la familia es un grupo de personas que forman relaciones de parentesco entre sí y es donde se transmiten valores, tradiciones, creencias, costumbres y recuerdos familiares, es el espacio donde se admiten ciertas actitudes y se rechazan otras. En este sentido, se alude a la familia como un grupo de personas unido por un lazo vincular por el cual comparten ciertos modos de relacionarse, reglas, actitudes, etc.

A su vez Valdivia (2008) señala que los diversos cambios de pensamiento han permitido que el concepto de familia cambie a lo largo del tiempo, debido a que las técnicas de control de natalidad han posibilitado crear nuevas formas de entender este concepto. La autora señala que los modelos de familia pueden variar según:

- La estructura: referido a que la familia se conforma sobre nuevos esquemas, en algunos casos, elimina o modifica los subsistemas familiares habituales como el conyugal, parental, filial y fraternal.
- El funcionamiento: por el papel que desempeña el varón y la mujer dentro del hogar.

- La educación: relacionado con los valores que se practican y se transmiten, como los modelos educativos, que están vinculados con el prototipo de familia a la cual el individuo pertenece.

Siguiendo lo argumentado por Valdivia (2008), hoy en día se habla de modelos actuales de familia entre ellos tenemos: la familia nuclear o reducida, aquellas parejas que optan por el menor número de hijos, la familia monoparental que está compuesta por un solo progenitor, padre o madre encargado del cuidado y crianza de uno o varios hijos. También existe la unión de hecho que está formada por parejas que viven en común (varón y mujer), son aquellos que se unen por lazos afectivos y sexuales, dichas parejas pueden tener hijos, pero sin vínculo conyugal entre ellos. Las parejas homosexuales, de manera especial en países de Europa se han reconocido las uniones civiles entre personas del mismo sexo. Por último, las familias reconstruidas, polinucleares o mosaico, se caracterizan porque al menos uno de los cónyuges procede de una anterior familia.

Igualmente, Centioni (2020) señala que el concepto de familia se ha modificado de acuerdo al avance de las sociedades y el mundo. Anteriormente, se aludía a la familia como el conjunto de personas, ligadas por lazos de consanguinidad, que habitan en una misma casa. En la actualidad, se habla de familias integradas por uno o muchas personas, de distinto género que pueden o no estar unidos por un lazo conyugal o convivencial con o sin consanguinidad entre ellas están: las familias homoparentales (parejas de varones o de mujeres), las familias monoparentales compuesta por un solo progenitor (padre o madre), las parejas sin hijos, las familias unipersonales (personas que viven solas), etc.

Según Valdivia (2008) la familia extensa está formada por todos los parientes y personas con vínculos que se identifican como tales. A este modelo de familia también se le denomina familia consanguínea. Sin embargo, las uniones civiles, el matrimonio y la adopción amplían el concepto de familia al asumir el parentesco, en lugar de restringirla a la consanguinidad. Esta definición nos ofrece una dimensión extensa de familia; desde el plano vertical hace mención a las continuas generaciones de padres a hijos, desde el plano horizontal se menciona a las distintas familias con parentesco colateral, es decir, aquellas personas que provienen de un tronco en común, hermanos de una misma generación con sus propios cónyuges e hijos.

En esta línea, Minuchin (1977, como se cita en Nerea, 2014) señala que, en cuanto al funcionamiento de la familia, todas las culturas imprimen en sus integrantes un efecto

de identidad. Es decir, por un lado, existen sentimientos de pertenencia y, por otro lado, cohabitan sentimientos de separación. En este sentido, se podría decir que la familia cumple un rol primordial en la socialización del infante, porque es el espacio donde se configura y se forma su conducta y su personalidad.

En resumen, habiendo mencionado los diferentes conceptos de familia, para esta investigación se tomará como referencia la definición de familia desde la disciplina psicológica, la cual está compuesta por un conjunto de relaciones familiares constituida de manera sistémica, debido a que se concibe un subsistema social que es parte del macrosistema social; esa vinculación es estimada como parte primordial en la configuración de la personalidad (Oliva & Villa, 2014). En relación con este concepto, Malde (2019) argumenta que, desde la disciplina psicológica, la familia es el vínculo que se establece entre personas que comparten un proyecto de vida, en el que se desarrolla una fuerte identificación a dicho grupo, esto supone un compromiso y responsabilidad personal entre los integrantes, relaciones de intimidad y reciprocidad. Así, la autora mencionada argumenta que, los propósitos de la familia bajo este criterio son: proporcionar apoyo emocional a todos los miembros, prepararlos para los retos que se presentan en su proceso de adaptación y asegurar su desarrollo y relación con su entorno.

1.2. Vínculo familiar

En este apartado comenzaremos por definir la palabra vínculo, luego se abordará el vínculo entre la madre y el hijo y por último nos centraremos en el vínculo familiar.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2022) el término vínculo deriva del latín *vinculum* que quiere decir “unión o atadura de una persona o cosa con otra”. Siguiendo esta definición, Jaroslavsky (2015) argumenta que para que se realice esta alianza o atadura ya sea con la pareja, la familia, una unión de amistad o un grupo, es importante la correspondencia entre ambas partes.

Para Urizar (2012) el vínculo se refiere a la unión afectiva que se produce entre dos personas y se realiza en un entorno de confianza, en un contexto de comunicación y de desarrollo. Este lazo tiene su primera manifestación en la infancia entre la madre o el cuidador principal y menciona que la labor del vínculo es: conservar la cercanía con el cuidador principal, ofrecer espacios seguros que susciten la exploración, brindar

estrategias que faciliten un adecuado manejo de las emociones para enfrentar situaciones estresantes y promover la relación con el entorno. Por estas razones, el vínculo es muy importante desde los primeros años de vida, ya que trae consigo diversos beneficios para la persona.

Tal como sostiene Bernal (2007), quien se basa en la investigación realizada por Pichón-Rivière (1956) con el objetivo de ahondar en la propuesta del autor con respecto al vínculo, cada vínculo tiene un significado propio para cada persona y los vínculos se forman incluso con aquellos objetos inanimados que rodean al sujeto y que él ha libidinizado porque es materia de su interés. Por ejemplo, un texto, una silla, una mesa, un auto, una habitación, entre otros. Sin embargo, el autor no ahonda en este tema, puesto que su interés radica en los vínculos que la persona crea con otros sujetos, más que con los objetos inanimados.

Bowlby (1988, como se cita en Repetur y Quezada, 2005) plantea que la particularidad del vínculo es que siempre busca mantener algún grado de cercanía con el objeto de apego, y puede darse desde el contacto físico, hasta estar conectados a través de la distancia bajo ciertos criterios o circunstancias. En esta línea Ainsworth (1979, como se cita en Repetur y Quezada, 2005) afirma que cuando el infante está vinculado con su madre o cuidador principal las conductas de búsqueda y proximidad se organizan jerárquicamente hacia la persona a la que está vinculado.

Los vínculos se han investigado ampliamente a través de los años desde la psicología, la primera persona en prestar atención al valor del vínculo en psicopatología ha sido Freud con el término complejo de Edipo: donde señala que el infante crea con la madre y el padre, una relación que puede influir en el futuro en la salud o enfermedad mental, es decir, la relación que establece la madre con el niño determina el desarrollo psíquico y, a la vez, la salud o enfermedad mental de la persona (Dunker, 2002).

Freud más adelante se dio cuenta que el hijo al quedarse entrelazado con la madre, tendía a crear conflictos con el papá, a esto lo designó como triángulo edípico. Teniendo en cuenta lo señalado, Dunker (2002) sostiene que el concepto de triangulación es el punto precursor del enfoque familiar sistémico, ya que esto facilitó observar que el destino del hijo no necesariamente estaba vinculado con la relación que haya tenido con la madre, sino también que el padre era fundamental para su desarrollo. Así pues, a partir de la conceptualización de Freud, Bowlby (1979, como se cita en Dunker, 2002) ha sido uno

de los precursores en emplear el concepto de vínculos afectivos para referirse a los lazos que se establece entre la madre y el hijo.

Bowlby (1986) menciona que, si bien las personas pueden establecer innumerables vínculos a lo largo de la vida, el vínculo primario o más duradero de todos generalmente es el vínculo entre madre e hijo porque perdura hasta la adultez. Asimismo, el rasgo fundamental de la vinculación afectiva es que dos personas buscan estar en mutua cercanía. Por eso, si por algún motivo están separados, cada sujeto buscará pronto o más tarde al otro para establecer su cercanía. Además, el autor señala que la formación del vínculo puede representarse como enamorarse; conservar el vínculo como querer a una persona y terminar el vínculo como pena o pesadumbre. De igual manera, el riesgo de pérdida genera angustia y la pérdida afectiva genera pena; ambas situaciones pueden provocar ira. Por último, señala que la conservación firme de un vínculo es sentido como el origen de seguridad y la modificación de un vínculo, como la generadora de alegría.

Jaroslavsky (2015) afirma que el vínculo primario que establecen la madre y el bebé es diferente al de los animales, porque el bebé necesita cuidado y protección de otra persona (generalmente su madre) para poder subsistir después del nacimiento, porque es prematuro psíquica y neurológicamente. Es así como el bebé durante el inicio de su existencia psíquica es incapaz de ver a su progenitora como un objeto total, sino que la reconoce como pecho, es decir, la interacción con el pecho de la madre como guía paradigmática del primer vínculo. Por eso, el abandono para el bebé es un periodo de angustia, puesto que al depender absolutamente de otra persona para cubrir sus necesidades fundamentales se halla incapaz para efectuar por sí solo dichas acciones que pondrían término a ese estrés interno.

Por su parte, para Pichón-Rivière (1956, como se cita en Bernal, 2007) el vínculo o lazo afectivo es el resultado de la interacción del infante con su madre. Dicho autor argumenta que esta vinculación inicia antes del nacimiento, a este tipo de vínculo lo denomina “intrauterino”, el cual se caracteriza por dos o tres momentos. En el primer momento, el vínculo que establece con la madre se caracteriza por ser un vínculo “parasitario” puesto que la madre en esta etapa es proveedora de todas las necesidades. En un segundo momento el infante pasa a tener un vínculo “simbiótico” con la madre, es decir, ambos organismos -el niño y la madre- obtienen algún beneficio mutuo. El tercer momento del vínculo no siempre se presenta, pues se trata del vínculo “asimétrico” en el cual el infante puede sentir la separación de la madre, como si se tratara de la muerte de

los dos. Si el niño llega a sentir tal angustia, probablemente se debe a que ella se la ha transmitido, de esta forma nos encontramos con un tipo de madre sobreprotectora que permanentemente está alerta que nada le pase al niño e incluso hasta si respira bien, porque cree que en cualquier momento podría pasarle algo e incluso morir.

Una idea similar puede encontrarse en Burutxaga et al. (2018) al señalar que la conexión principal entre la madre y el infante es llamada vínculo. El valor del vínculo radica en el contacto madre-niño que se realiza en la primera infancia. Esta relación primaria es la base o molde para los próximos vínculos que establezcan. En esta línea, Nussbaum (2009) señala “que cada individuo está predeterminado por vínculos que preexisten a su nacimiento. El sujeto empieza a ser antes de nacer” (p. 156). Por tanto, la formación de los vínculos según lo planteado comienza desde el vientre materno y continúa durante la infancia.

Para Mori (2019) los vínculos que las personas establecen varían conforme a la exigencia y a la necesidad del momento presente. Si bien, el bebé necesita de sus progenitores o cuidadores, en cuanto el niño crece, también se extienden las redes o lazos de afinidad con los hermanos, tíos, primos, compañeros de colegio, entre otros. Por ello, señala que los vínculos que se instauran en la primera infancia deben tomarse en cuenta como parte del desarrollo de socialización del sujeto. En esta línea Placeres y León (2011) señalan que la familia es muy importante para el desarrollo de la persona, porque es el espacio donde acontecen procesos de interrelaciones familiares que definen su actuación y modo de existencia. Así pues, para el adulto mayor la familia es el lugar más significativo donde tiene mucho que aportar y contribuir.

Finalmente, es importante mencionar el rol de la familia en el desarrollo del vínculo tal como mencionan Suárez y Vélez (2018) “La familia es el primer espacio donde los niños se desarrollan socialmente a partir de un funcionamiento familiar determinado” (p.173). Así pues, los autores señalan que la familia es el primer lugar de encuentro social, es el espacio donde los infantes aprenden a actuar socialmente y crean vínculos o lazos con otros, teniendo presente las normas que la familia establece.

1.3. Aislamiento sanitario y afectación de vínculos familiares

El contexto actual a causa de la pandemia COVID-19 podría decirse que se asemeja en sus consecuencias y efectos a situaciones de crisis social tales como desplazamientos forzados, enfrentamientos, catástrofes, movimientos migratorios, enfermedades infecciosas, entre otras, puesto que trae consigo efectos negativos para la salud a nivel físico y mental (Ribot et al., 2020). Por ejemplo, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2020) señala que cuando ocurren las epidemias o pandemias las personas con mayor riesgo a sufrir situaciones de abuso y maltrato físico y psicológico, son niños y niñas y los grupos más vulnerables como los hogares que viven en situación de pobreza. Al mismo tiempo, los efectos colaterales que impactan en la población están relacionados con la enseñanza, alimentación, salud física y psíquica, esparcimiento, etc.

Por su parte, Scholten et al. (2020) mencionan que el aislamiento social obligatorio ha impactado de forma directa en nuestros vínculos, ya que, frente al temor y desconcierto por la rápida propagación del virus, se sumó el distanciamiento entre familias y amistades generando de esta manera, altos porcentajes de ansiedad o induciendo en algunos casos a estados depresivos en las personas. Además, señalan que quienes atravesaron esta situación en soledad y aislamiento social estuvieron más expuestos a factores de riesgo para la salud mental, y que aquellas personas que atravesaron el aislamiento social acompañados por su pareja de alguna manera también sufrieron el impacto de sus vínculos, ya que han estado forzados a una convivencia que modificó las rutinas y modelos de vida en común ya establecidos; sin embargo, es posible que en estos casos la cuarentena haya tenido consecuencias positivas, como una ocasión para establecer otros modelos de vinculación o fortalecer la preexistente.

Por esta razón, Naranjo et al. (2020) señalan que es necesario tener en cuenta las posibles secuelas que podría ocasionar esta pandemia en la sociedad, de manera particular para las familias de escasos recursos, donde se han presentado gran cantidad de muertes. Larrotta et al. (2020) señalan que la emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19, ha sido el mayor reto que ha afrontado el género humano desde la Segunda Guerra Mundial. Por ejemplo, sólo en el Perú según la actualización de datos del Ministerio de Salud hasta el 09 de julio de 2023 se registró 4,515,610 contagios y un total de 221, 261 personas fallecidas (Ministerio de Salud, 2023). Frente a este contexto, es necesario tener en cuenta las repercusiones psicológicas y las consecuencias en la salud mental que la pandemia está provocando en la población (Scholten, et al., 2020).

Igualmente, Lepin (2020) sostiene que, si el sistema familiar ya estaba deteriorado previamente, la situación de la pandemia hizo que se presentaran mayores dificultades psicológicas en las familias. Por ejemplo, el confinamiento ha impedido en algunos casos mantener el vínculo con los progenitores que no estaban al cuidado o no tenían la custodia de sus hijos. En estos casos tal como argumenta el autor, ha sido necesario implementar otras alternativas para mantener el vínculo a través de los recursos digitales, como videoconferencias vía WhatsApp u otros medios virtuales que permitían realizar videollamadas, siendo éste un espacio seguro para resguardar y mantener viva la conexión entre familias.

Un estudio realizado por Benítez et al. (2021), sobre el valor de un vínculo en una familia fuerte, muestra que los vínculos afectivos han sido fuente y soporte emocional frente al contexto actual. El objetivo del estudio exploratorio no experimental, fue determinar si había diferencias entre las percepciones del vínculo de dos grupos independientes. Dicho estudio se realizó con muestras de dos países (México y España). En los resultados obtenidos se observó que es crucial reconocer el valor de las creencias compartidas y optimistas que se desarrollan como resultado de los vínculos, al mismo tiempo, llama la atención que ambos países comparten creencias similares a pesar de ser realidades socialmente distintas. Por último, los resultados evidenciaron que no existen diferencias importantes entre ambos grupos respecto al deseo de crear vínculos emocionales para fortalecer la capacidad de adaptación en cada miembro del hogar.

Por su parte, UNICEF (2021a) afirma que la pandemia ha modificado el entramado de los vínculos, las relaciones y los espacios de soporte que se conforman en las familias o comunidades. Dichas circunstancias han llevado a una reconfiguración de los vínculos familiares, es así como a este nuevo fenómeno de convivencia se le conoce como las 3T: “todo el día, todos juntos, todos los días” (p. 13). Es decir, las 3T en algunos hogares han supuesto mayor sobrecarga de trabajo que ha llevado a una reorganización de actividades, en otros hogares podría convertirse en una oportunidad para desarrollar el rol de la crianza de forma respetuosa y positiva. Así, en algunos hogares la presencia de los adultos varones en el hogar ha supuesto una oportunidad para compartir y desarrollar el rol de crianza.

Por otro lado, Macías y Aveiga (2021) realizaron una investigación sobre el confinamiento y su incidencia en las relaciones familiares de la Ciudadela de San José de

la parroquia 12 de marzo del cantón Portoviejo en Ecuador, se evidenció que, si bien la pandemia ha impactado en cada integrante de la familia, el grado de afectación ha sido distinto para cada miembro del hogar, de modo que, la psique también se vio perjudicada ocasionando frustración, enojo, rabia o angustia. Dichos malestares emocionales han generado fricciones entre las personas que viven en la misma casa causando un efecto negativo en la dinámica familiar. Por tanto, el aislamiento social a causa de la pandemia COVID-19, ha supuesto un desafío para los hogares porque las personas tuvieron que adaptar su vida cotidiana, basada en normas y roles determinados a una nueva realidad para hacer frente a la crisis social y sanitaria. En este sentido, se podría decir que esta situación ha facilitado compartir mayor tiempo en familia, llevar a cabo distintas actividades, restablecer la interacción y consolidar los vínculos familiares. Sin embargo, las familias cuyas relaciones ya estaban deterioradas, tuvieron que afrontar mayor dificultad durante el aislamiento social obligatorio debido a que aumentaron los problemas y discrepancias en la interacción familiar, a la vez, la propagación del virus ha provocado mayor preocupación, estrés, irritación, afectando la convivencia familiar.

Del mismo modo, Tardivo et al. (2021) estudiaron los efectos de la pandemia en las relaciones familiares en jóvenes universitarios madrileños, en los resultados obtenidos, se pudo observar que la mayoría de jóvenes señaló que el confinamiento no ha producido cambios significativos en las relaciones familiares, mientras que otro grupo se divide entre quienes afirman que el confinamiento ha traído cambios positivos y quienes señalan que el confinamiento ha traído efectos negativos en el sistema familiar, especialmente en el ocio y el diálogo intrafamiliar.

En un estudio realizado con padres y madres colombianas, cuyo objetivo fue describir el impacto de la pandemia en la convivencia, condiciones de vida y posible burnout, se evidenció que los progenitores perciben importantes afectaciones a nivel individual, económico, en la interacción familiar y un debilitamiento de la salud mental como consecuencia de la pandemia COVID-19, dichas afectaciones, dependieron de factores sociodemográficos y socioeconómicos como sexo, género, profesión, edad, estado civil, tipo de domicilio, nivel de ingreso, puesto que el grado de impacto se relaciona con el aumento en las manifestaciones de agotamiento en los progenitores (León et al., 2022).

En esta línea, en un estudio realizado por el Ministerio de Salud y UNICEF Perú en torno a la COVID-19, se evidenció que los trastornos que enfrentan los progenitores y otros cuidadores son ansiedad, angustia, depresión o estrés como consecuencia de la

pandemia; esto tiene un impacto directo en el bienestar mental de los niños, niñas, y jóvenes a su cargo. De esta manera, se afirma que sólo el 13,9% de padres, madres o cuidadores lograron mantener su empleo e ingresos durante la pandemia. Asimismo, se reveló el aumento de niveles de estrés, el abandono y el riesgo de sufrir violencia física, emocional, sexual y doméstica (UNICEF, 2021b).

En la investigación realizada por Cornejo et al. (2022) en el Perú, sobre la adaptación familiar en el contexto COVID-19, se concluye que cada familia ha tenido que adaptarse a nivel emocional, conductual y cambiar sus estilos de vida, puesto que los padres debieron combinar su carga laboral con el cuidado y apoyo al aprendizaje de sus hijos y transformar sus hogares en viviendas de uso mixto; no obstante, el proceso de adecuación ha sido diferente para cada familia. En lo que respecta a la salud mental, los autores señalan que las familias experimentaron cambios emocionales y de comportamiento debido al estrés y desempleo de alguno de los padres. Sin embargo, algunas familias han logrado manejar el estrés que provocó el confinamiento. Del mismo modo, la pandemia ha permitido que el concepto de hogar cobre un nuevo significado, al convertirse en el lugar donde las familias realizaban una variedad de actividades laborales educativas y de ocio.

Por último, Hernández et al. (2022) en su estudio sobre el impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la violencia familiar en el Perú, señalan que la cuarentena trajo un incremento del número de llamadas por violencia de pareja a la línea 100, es decir, en las dos primeras semanas de la cuarentena se registró una abrupta y fuerte disminución; sin embargo, luego de la tercera semana se observó una tendencia a un crecimiento constante del número de llamadas. Este incremento duró aproximadamente hasta la semana número diez de la cuarentena. A partir de entonces la tendencia es ligeramente decreciente.

1.4. Orígenes y definición de counselling

Bisquera (s.f.) afirma que el *counselling* nació en Estados Unidos el año 1920, en un momento en el que empieza a expandirse el uso de términos como “educational guidance” para hacer referencia a la orientación educativa y “vocational guidance” para aludir a la orientación vocacional. Cabe mencionar, que durante esta época en Europa se comienza a difundir la expresión orientación profesional. La orientación se entendió como un concepto más que como un programa. Por esta razón, los orígenes del

counselling estaban relacionados a la orientación que para muchos constituye lo mismo. Aunque, de ahí en adelante comienza a diferenciarse la orientación como (*guidance*) y el asesoramiento como (*counselling*). Este último adopta el modelo clínico como su enfoque de intervención más destacado.

Así pues, Bisquera (s.f.) señala que Proctor, Benefield y Wrenn en el año 1931 incorporan el concepto de *counselling* como un proceso de apoyo individualizado para la comprensión de la información especializada relacionada con las características propias (intereses, capacidades, expectativas). Es así como el *counselling* comienza a ocuparse de los aspectos individuales en una relación personalizada. De esta forma, se produce la transición de la asesoría vocacional a la asesoría psicológica.

De manera que, en la actualidad la definición del *counselling* no tiene una traducción literal al castellano, puesto que es una palabra que proviene del inglés, por eso, las palabras más utilizadas para referirse a este término son “consejo, relación de ayuda, asesoramiento psicológico (...) acompañar a la persona o al grupo que vive la dificultad a ayudarse a sí mismo” (Bermejo, 2011, pp. 9-10). De igual forma, el *counselling* es una técnica que ayuda a las personas que necesitan apoyo a través del encuentro interpersonal, donde se utilizan técnicas que contribuyen para que la persona pueda tomar las decisiones más convenientes para hacer frente a sus dificultades relacionadas con sus intereses (Bermejo, 2014). El término *counselling* fue introducido por Carl Rogers en la década de los 50, para hacer referencia a sus sistematizaciones sobre su procedimiento terapéutico (Giordani, 1997, como se cita en Villacieros & Oré, 2015).

Según Bermejo (2015), el *counselling* tiene dos protagonistas que interactúan. Por una parte, está la persona que atraviesa por una situación problemática o amenazante, que necesita ayuda, ya sea laboral, de pareja, familia, duelo, etc., a este individuo el autor lo denomina “ayudado” (paciente). Por otra parte, está la persona que ayuda, asesora para que la persona que busca apoyo encuentre las respuestas a sus dificultades. A esta persona se le llama ayudante o counsellor (en este caso puede ser un terapeuta, un psicólogo, etc.). Por tanto, a estos profesionales capacitados el Centro de Escucha considerado para este estudio les denomina “Escuchas”, mientras que a la persona que acude a este espacio en busca de ayuda se le conoce como “Escuchado”, como un agente de cambio, experto en sí mismo. En esta línea, Bermejo (2014) señala que la persona que ayuda es el counsellor,

su labor no es decir qué hacer, sino contribuir a reconocer las alternativas posibles para que la persona que busca ayuda elija la que cree que es la mejor para su vida.

Con respecto al Centro de Escucha elegido para el presente estudio, se han publicado algunas investigaciones con las personas que han pasado por un proceso de consejería o ayuda psicológica en dicho lugar, en una de las investigaciones se señala que, al término de las sesiones de consejería, las personas tienen una percepción más positiva de su salud mental, debido a que logran obtener herramientas, adquieren la capacidad de analizar las situaciones y desarrollan mayor voluntad para cambiar de pensamiento frente a las dificultades que están viviendo (Merma, 2019). En otro estudio se afirma que el uso del lenguaje y la escucha atenta por parte del acompañante o de la persona que los escucha, genera liberación de emociones y sentimientos relacionados a las dificultades por las que pasan, debido a que hablar otra persona sobre sus problemas provoca sentimientos de calma y de algún modo, bienestar y un mayor equilibrio emocional frente a las problemáticas que están viviendo (Rivas, 2021).

1.5. Centros de Escucha en pandemia

Serrano (2013) sostiene que los Centros de Escucha se definen como un trabajo comunitario basado en la construcción de redes sociales en las que intervienen activamente los miembros de una comunidad dando solución a sus dificultades. A partir de la labor humanista y de las organizaciones religiosas se instauran y se expanden como un medio de acción para las comunidades vulnerables como parte de las políticas públicas. Asimismo, los Centros de Escucha son el producto de un proceso que construye herramientas basadas en la comunidad, y se ubican en una zona local determinada. Por este motivo, la labor de los Centros de Escucha no es la de dar soluciones a las problemáticas, sino que ayuda a que la persona encuentre por sí misma la respuesta a sus dificultades.

En esta misma línea, el portal del Centro de Humanización de la salud (2022) señala que un Centro de Escucha tiene como objetivo ofrecer un espacio de ayuda a las personas que atraviesan por dificultades o crisis en sus vidas para que encuentren el equilibrio emocional en las mismas. En este sentido, los Centros de Escucha prestan apoyo emocional y acompañamiento psicológico de manera gratuita, puesto que, las personas que solicitan ayuda son atendidas por profesionales que integran el grupo de

especialistas en *counselling* y relación de ayuda. Por esta razón, Serrano (2013) menciona que los Centros de Escucha trabajan por la modificación de situaciones que originan sufrimiento o crisis en las personas.

Respecto al Centro de Escucha de una Universidad privada de Lima metropolitana Gutiérrez (2020; 2022) menciona que es un espacio de atención psicológica que tiene como propósito brindar un servicio de atención primaria en salud mental, ofreciendo un servicio gratuito, dirigido a quienes sufren por enfermedad, soledad, falta de comunicación, crisis emocional, etc., dando acogida, comprensión y orientación para el afrontamiento de dichas dificultades. Asimismo, es un programa de formación teórico-práctico para estudiantes de psicología de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya (UARM), quienes están encargados del acompañamiento brindado a la comunidad. Así, los Centros de Escucha se diferencian de los consultorios clínicos, los cuales son dirigidos por psicólogos clínicos, que son expertos en la conducta humana donde su labor es diagnosticar o evaluar la personalidad para el tratamiento de los problemas que se refieren al comportamiento humano, por eso, utilizan diferentes técnicas de evaluación y tratamiento (Bados et al., 2002).

Los efectos de la pandemia en la salud mental son diversos, según Ribot, et al. (2020) entre los más frecuentes son alteraciones psicosociales que incluso pueden superar la posibilidad de manejo de las personas afectadas, ya que, frente a esta situación los individuos sufren tensiones y angustias con mayor intensidad. Por esta razón, diferentes sistemas de salud han mencionado las medidas concretas para asegurar la atención en los servicios de salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19 y así minimizar los trastornos y consecuencias de ésta. En este sentido, es importante señalar que, debido a la pandemia, los servicios psicológicos debieron atender de manera virtual. El Centro de Escucha en el cual se basa esta investigación, no fue ajeno a esta situación puesto que modificó su plataforma de atención presencial a una plataforma de atención virtual, brindando soporte mediante llamadas de video y audio, por esta razón, el contexto de pandemia influyó para que se presenten nuevos retos éticos en el marco de la atención en el Centro de Escucha y así ofrecer un soporte psicológico de calidad (Gutiérrez, 2022, como se cita en Gutiérrez, 2023).

Por su parte, Guevara (2008) sostiene que los consultorios psicológicos virtuales mediante Internet, son medios alternativos de orientación y asesoramiento puesto que

Internet influye en nosotros, ya que es un medio de información y comunicación compuesto por diversos elementos. Asimismo, el autor menciona que la terapia online es un recurso de desarrollo personal a través de procedimientos psicológicos y la función que desarrolla el terapeuta le permite solucionar dificultades emocionales, ansiedad, estrés, entre otros. Así pues, Rodríguez (2013) argumenta que existen diversas alternativas desde hace años respecto a la consejería y apoyo psicológico virtual, este tipo de atención ha conectado con la tecnología, transformándose en consultorios psicológicos virtuales, estas alternativas han estado destinadas especialmente a personas que no podían concurrir a consulta de forma presencial.

La atención psicológica a distancia se ha convertido en un recurso esencial durante el contexto de pandemia COVID-19, para González-Peña et al. (2017) el término telepsicología incluye todas las actividades en el campo de la psicología a distancia, que dependen de diversas herramientas tecnológicas como el teléfono, computadora, correo electrónico, Internet, entre otras, desde los diversos enfoques de prevención y educación. Al mismo tiempo, los autores mencionan que la teleterapia forma parte de la telepsicología empleada por los psicólogos e implica realizar un tratamiento mediante el contacto virtual en lugar del contacto físico. Así pues, la telepsicología, a través de los distintos medios virtuales: email, teléfono, aplicaciones móviles, etc., durante el tiempo de confinamiento a causa de la pandemia ha desempeñado un rol fundamental (Zhou et al., 2020).

El apoyo psicológico virtual que ofrecen los Centros de Escucha se centra en el *counselling* o relación de ayuda, porque permite a quienes buscan ayuda encontrar un equilibrio emocional desde una perspectiva de la psicología humanista (Bermejo 2011; Oré & Villacieros 2015).

Según Gutiérrez (2023) el Centro de Escucha durante la pandemia implementó criterios logísticos y éticos de ayuda a los escuchas para restablecer pautas relacionadas a la atención virtual, que iban desde la recepción del caso, hasta el final de la atención, lo cual facilitó sentir seguridad y confianza durante el proceso de acompañamiento psicológico. Dicha seguridad de los escuchas durante las sesiones no solo provenía de las pautas establecidas, sino sobre todo de la estructura de organización que sirvió como soporte ante las inquietudes presentadas durante el acompañamiento. Los tres aspectos indispensables que ayudaron para la escucha fueron: preparación previa a la atención,

supervisión en grupo y los equipos de escucha. Dichos elementos facilitaron para que los y las acompañantes se sientan preparados y seguros durante las sesiones de consejería. La autora destaca, que a través de los testimonios de los y las escuchas, se evidenció que la experiencia de primeros auxilios ofrecidos en salud mental durante la pandemia, implicó dar lugar para el desahogo, la autora lo nombra como “drenaje emocional”. Es decir, los acompañantes expresaron que, durante la primera etapa del acompañamiento, cuyo objetivo es identificar el motivo de consulta, en algunas oportunidades se requirió de un procedimiento desorganizado en el que las personas exponían sus dificultades y preocupaciones, posteriormente se establecían límites del motivo de consulta primordial y así realizar un accionar coherente.

Autores como Egas et al. (2020) señalan que la mayoría de motivos de consulta o problemáticas presentadas durante el confinamiento y aislamiento social, son situaciones que ya existían, pero estaban poco visibles, con la pandemia estas situaciones se han hecho más latentes. Si bien es cierto, las personas contaban con diferentes estrategias de afrontamiento para estas problemáticas; no obstante, el confinamiento redujo estas alternativas. Por eso, Lacomba et al. (2020) ponen énfasis en la búsqueda de estrategias de regulación emocional efectivas en los integrantes de la familia, ya que éstos son elementos esenciales del ajuste ante los contextos estresantes.

Según el estudio realizado por Garcés et al. (2021) sobre la relación entre comunicación familiar y el estrés percibido durante la pandemia COVID-19 en Colombia, se evidenció que el diálogo abierto entre las familias es un factor protector frente al estrés. En cambio, cuando la comunicación entre los miembros de la familia está mediada por ofensas verbales o malos tratos se percibió que aumenta predictivamente el estrés negativo. Por tanto, los autores motivan a fortalecer la comunicación entre los integrantes del hogar y las habilidades de afrontamiento grupal para reducir el estrés y aprender a enfrentar situaciones estresantes provocadas por los efectos negativos de la pandemia.

Respecto a los estudios sobre psicoterapia online en tiempos de pandemia COVID-19, se encontró el estudio realizado por Rodríguez et al. (2021) el cual, hace mención del ajuste que han realizado los especialistas de la salud mental a la atención en línea, según los resultados obtenidos el 50% de terapeutas reportó una adaptación muy alta o alta, y un 11% indicó una adaptación baja. Asimismo, se afirma que el 92,87% efectuaba atención a través de los medios virtuales y el 91,45% reportó trabajar total o

parcialmente desde casa. Por otro lado, se presenta que las principales dificultades han sido debido a aspectos técnicos y la perturbación dentro de casa, mientras que las principales ventajas más allá de aspectos preventivos fueron el ahorro de tiempo y reducción de gastos.

Otro estudio encontrado sobre la asistencia psicológica por medio de chat desde una plataforma de salud mental en el contexto COVID-19 fue el realizado por Arenas et al. (2022). Según los resultados obtenidos se menciona que el chat de asistencia actúa como herramienta segura para ofrecer soporte y orientación psicológica. No obstante, se evidenció que existen retos significativos en la aplicación de este recurso digital, como la dificultad para mantenerse en una conversación después de algún tiempo de inactividad. Según los datos obtenidos a través de una encuesta a las personas que recibieron atención mediante chat, un 14.3 % la calificó como buena y un 85.7 % como excelente y refirieron en el total de casos que la atención recibida fue de gran ayuda para su motivo de consulta.

1.6. Percepción

Según Vargas (1994), las investigaciones sobre la percepción se han realizado principalmente desde la psicología. El autor señala, que la percepción es un proceso cognitivo basado en reconocer, interpretar y dar significado para la producción de juicios sobre las sensaciones que se derivan del entorno físico y social. Entran también en acción otros procesos psicológicos como el aprendizaje, la memoria y la simbolización. El proceso de la percepción implica mecanismos experienciales que abarcan regiones tanto conscientes como inconscientes de la mente humana.

Así pues, Oviedo (2004) señala que la percepción es similar a la búsqueda de un orden mental. Al inicio, la percepción establece el ingreso de información; posteriormente, permite que la información extraída del entorno haga posible la construcción de conceptos abstractos como juicios, conceptos, etc. Por su parte Roca (1991) señala que la percepción desde la perspectiva social se refiere a la evaluación que hace una persona en un determinado contexto social y de su lugar dentro de ella. De esta forma, la psicología social se ha centrado principalmente en nociones relacionadas con la atribución, representación, el autoconocimiento y la autoestima que viene a develar las valoraciones y percepciones que cada individuo hace ante una situación particular.

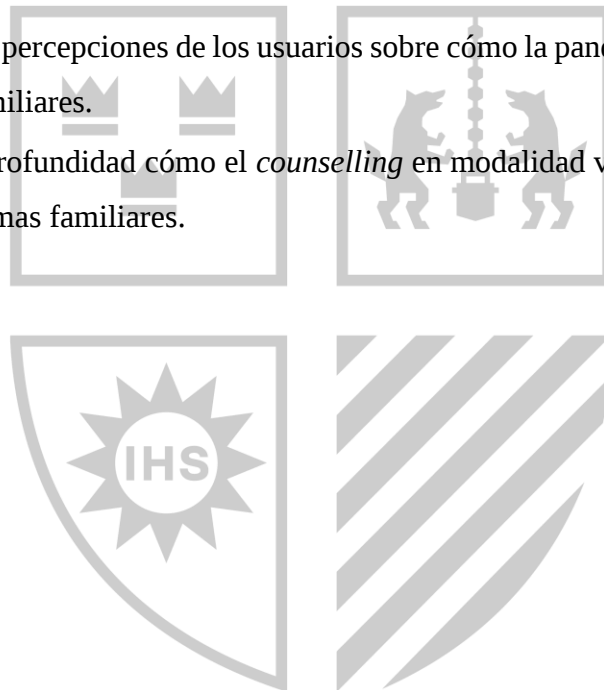
Luego de haber presentado los conceptos teóricos principales se señalan los objetivos del estudio:

Objetivo general

Conocer la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha sobre la ayuda recibida a través del *counselling* en modalidad virtual durante la pandemia COVID-19, personas que acudieron a ese espacio por afectación de sus vínculos familiares.

Objetivos específicos

- Explorar las percepciones de los usuarios sobre cómo la pandemia ha afectado sus vínculos familiares.
- Conocer a profundidad cómo el *counselling* en modalidad virtual ayudó respecto a los problemas familiares.



CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó desde un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. El enfoque cualitativo, según Ruiz (2012) tiene como finalidad la captación y la reconstrucción de la significación de las cosas (procesos, comportamientos y actos) a través de un lenguaje conceptual y metafórico. Del mismo modo, Flick (2015) afirma que la investigación cualitativa emplea el material escrito como información empírica y se preocupa por el punto de vista de los participantes en su actuar cotidiano. El estudio es de tipo descriptivo, ya que busca explicar las características del suceso particular (Hernández et al., 2014). Es decir, busca recolectar información sobre las nociones y variables a indagar. De esta manera, el estudio pretendió explorar y conocer la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha de una Universidad privada de Lima Metropolitana respecto a la afectación de sus vínculos familiares por la pandemia y sobre la ayuda recibida en modalidad virtual.

Por otra parte, el diseño de la investigación se abordó desde la fenomenología, porque buscó entender la problemática desde lo vivido por los sujetos respecto a un fenómeno en particular. Es decir, llegar a la esencia de la experiencia vivida de una serie de personas que han experimentado el fenómeno (Creswell, 2014). Por ello, su propósito fue explorar, explicar y entender las vivencias de los sujetos en relación a un acontecimiento y describir los elementos comunes de las experiencias, buscó recolectar datos desde las perspectivas y puntos de vista de los participantes (Hernández et al., 2014). Así pues, a partir de este diseño, la presente investigación se centró en la experiencia de las personas que acudieron al Centro de Escucha y recolectar información a partir de sus percepciones.

2.1. Participantes

Los participantes para la presente investigación fueron personas que acudieron a un Centro de Escucha de Lima Metropolitana en búsqueda de ayuda por diferentes situaciones de crisis emocionales durante la pandemia COVID-19, entre el año 2020 y 2021. Ellos fueron atendidos en modalidad virtual, ya sea con motivo de consulta por problemas familiares o que durante las sesiones hayan mencionado estar atravesando por dificultades familiares.

Para establecer el número de participantes, se utilizó una muestra intencional no probabilística. Según Hernández et al. (2010), en las técnicas de muestreo no probabilístico las personas escogidas no dependen de la probabilidad de ser elegidos, sino de las características de la investigación y del propósito de la investigadora. Los entrevistados fueron ocho personas, atendidos en modalidad virtual por el Centro de Escucha durante los años 2020 y 2021. Las edades de los participantes oscilan entre los 21 y 43 años, los cuales se encuentran distribuidos en siete mujeres y un varón (como se observa en la tabla 1).

Tabla 1.

Características de los participantes

Participante	Edad	Sexo	Estado civil	Distrito de residencia
1	24	Femenino	Soltera	Lima Este
2	43	Femenino	Casada	Lima Central
3	41	Femenino	Casada	Lima Central Sur
4	23	Femenino	Soltera	Lima Este
5	21	Femenino	Soltera	Lima Central
6	34	Femenino	Soltera	Lima Sur
7	20	Femenino	Soltera	Lima Central
8	28	Masculino	Soltero	Callao

Nota: Elaboración propia.

Como criterios de inclusión para la presente investigación se consideró a personas mayores de 18 años que solicitaron ayuda en el Centro de Escucha en el contexto pandemia por COVID-19, durante los años 2020 y 2021. Cabe señalar que desde el 2020 hasta la actualidad, el Centro de Escucha brinda acompañamiento psicológico individual y grupal gratuito de manera virtual a adolescentes (a partir de 12 años) y adultos que

requieran de un servicio de atención primaria en salud mental, durante 10 sesiones de acompañamiento (Gutiérrez, 2023). En el caso de este estudio, se ha optado por entrevistar a mayores de 18 años debido a que las y los menores de edad podrían encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad durante la pandemia. Además, no se quiso que las entrevistas generen alguna afectación emocional, sumado a ello, los estudios en menores de edad requieren el consentimiento de los padres.

En segundo lugar, se tuvo en cuenta que hayan culminado las sesiones de *counselling* y que durante el acompañamiento hayan manifestado estar atravesando por problemas familiares, el culminar las diez sesiones de *counselling*, según Merma (2019) permite que los participantes reflexionen sobre su experiencia con mayores elementos y recursos. Así pues, Bermejo (2011) señala que “una de las características del *counselling* es que se trata de una forma de intervención limitada en tiempo y breve (no siendo así otras formas de psicoterapia)” (p. 26). Por su parte, Villacieros y Oré (2015) argumentan que este tipo de atención está dirigida a personas (adultos y adolescentes) que están sufriendo dificultades en las relaciones personales y familiares.

Como criterio de exclusión se consideró a personas que acudieron al Centro de Escucha durante los años 2020-2021 que durante las sesiones no hayan mencionado tener problemas familiares y que no hayan terminado las diez sesiones de consejería.

El primer contacto para acceder a la población se realizó con el Centro de Escucha, con la finalidad de obtener los datos de las personas que fueron atendidas durante los años mencionados y que hayan culminado las 10 sesiones, luego se contactó a cada una de las personas vía llamada telefónica o correo electrónico a fin de informar y consultar su interés en participar en la investigación.

2.2. Instrumento de recolección de información

Para la presente investigación se utilizó como instrumento de recojo de información la entrevista semiestructurada. Según Hernández et al. (2010), la entrevista es un instrumento de recolección de datos cualitativos porque que permite formular preguntas sobre experiencias, valoraciones, emociones, sentimientos, sensaciones, percepciones, etc. Además, es un instrumento que facilita al entrevistador ahondar en las respuestas, de este modo profundizar en el tema que se está investigando.

Por otro lado, Díaz et al. (2013) afirman que, en las entrevistas semiestructuradas, debe existir una guía de entrevista, es decir, las preguntas deben organizarse según temas en función del propósito de la investigación y la literatura sobre el tema. Se sigue la guía de preguntas de forma que el participante se exprese de manera libre y natural; sin embargo, a medida que avanza la entrevista, el orden y el contenido de las preguntas pueden cambiar según sea necesario de acuerdo al proceso de la entrevista.

Las áreas o dimensiones que aborda el instrumento son la afectación del vínculo familiar por la pandemia y percepción del *counselling* en modalidad virtual. La primera dimensión hace referencia a que en el contexto del confinamiento a causa de la COVID-19 los vínculos entre los miembros de los hogares se manifestaron de manera potente, lo que llevó a diferentes formas de relacionarse (Fundación Lluís Alcanyís, 2020, como se cita en Macías y Aveiga, 2021). La segunda dimensión se refiere a los procesos cognitivos de reconocer, interpretar y dar significado a la ayuda psicológica recibida en modalidad virtual (Esta definición ha sido creada tomando como referencia a Vargas, 1994; UARM, 2023).

Así pues, se recogió las impresiones que tienen las personas que buscaron ayuda en el Centro de Escucha por afectación de sus vínculos familiares tras la llegada de la pandemia y cómo perciben la ayuda recibida a través de los medios virtuales.

Para la validación del instrumento se contactó a tres expertos para la revisión de la claridad, coherencia y pertinencia de las preguntas. El primer experto fue un psicoanalista con experiencia en el trabajo investigativo, conoce a profundidad la población puesto que asesora a los estudiantes que llevan casos de atención del Centro de Escucha. El segundo experto tiene perfil psicoanalítico, con experiencia en la investigación cualitativa y docente en Universidades particulares de Lima Metropolitana y también asesora tesis de forma individual. La tercera experta fue una Psicóloga comunitaria con mención en Psicología Clínica. Es experta en la población de esta investigación, ya que actualmente es la Coordinadora del Centro de Escucha donde se realizó este trabajo investigativo.

Según los comentarios de los tres expertos, las preguntas eran pertinentes, claras, coherentes, responden a los objetivos planteados para el estudio y se acercan a dialogar con la persona de manera respetuosa, sin embargo, recomendaron verificar que algunas

preguntas no sean repetitivas. También, aconsejaron que, si la pregunta es extensa dividirla en dos partes, ya sea, para tomarla como otra pregunta o para tenerlas como repreguntas que permitan la fluidez durante la entrevista. Además, recomendaron tener una pregunta de apertura más general para que el ingreso al tema sea más gradual, así como una pregunta de cierre que permita que la persona se desconecte del tema y se reorganice. Finalmente, sugirieron mejorar la formulación de algunas preguntas para una mejor comprensión de los participantes.

Posteriormente a ello, se realizaron las entrevistas piloto a dos participantes, una mujer de 25 años y un varón de 34 años que asistieron al Centro de Escucha donde se realizó esta investigación atendidos entre los años 2020 y 2021. Los entrevistados pudieron explayarse y profundizar en sus respuestas la cual sirvió para verificar que las preguntas permitían recopilar información de acuerdo a los objetivos planteados. En ese sentido, las respuestas evidenciaron las percepciones que los usuarios del Centro de Escucha tienen sobre cómo la pandemia afectó sus vínculos familiares y cómo la ayuda recibida a través de la modalidad virtual les permitió encontrar las herramientas para hacer frente a la dificultad que estaban viviendo. Del mismo modo, permitió ver que algunas preguntas tenían relación con otras o se respondían en la pregunta anterior según sea la respuesta del participante. Por último, los participantes señalaron que las preguntas eran adecuadas y les permitió ir profundizando en el tema de forma gradual.

2.3. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se coordinó con el Centro de Escucha una reunión virtual donde la investigadora manifestó el objetivo de la investigación y los requerimientos pertinentes para dicho estudio, el Centro de Escucha por su parte expresó su apoyo para hacer llegar los contactos de las personas atendidas durante los años 2020 y 2021, cuyo motivo de consulta haya sido problemas familiares o que durante las sesiones hayan manifestado estar atravesando por problemas familiares. Obtenida la autorización y el permiso correspondiente del Centro de Escucha, se realizó el contacto con las personas que buscaron ayuda en el Centro de Escucha para explicarles los objetivos y el propósito de la investigación e invitarles a participar del estudio de forma voluntaria.

Para realizar las entrevistas, se coordinó con cada participante el día y hora de acuerdo a su disponibilidad de tiempo, dichas entrevistas se realizaron de manera virtual por encontrarnos en un contexto de pandemia. Antes de comenzar con las preguntas se leyó a los participantes el consentimiento informado en el que se señalaba el objetivo de la investigación y la finalidad del estudio.

2. 4. Aspectos éticos y criterios de calidad de la información

En relación con los cuidados éticos que asume la investigadora para respetar el bienestar de los participantes y la calidad de la información recolectada. En primer lugar, como ya se señaló se contó con el consentimiento informado el cual fue explicado a cada participante asegurando que su participación sea informada y voluntaria. Asimismo, se guardó la confidencialidad y anonimato, manteniendo de esta manera la ética profesional. Al mismo tiempo, se indicó y pidió a los participantes su aprobación para que las entrevistas sean grabadas y así facilitar la transcripción de la información recogida, se mencionó que se colocaría un pseudónimo para el posterior análisis de datos. Por otro lado, se mencionó que si en algún momento de la entrevista no querían continuar estaban en la libertad de expresarlo y se detendría la entrevista, sin que esto les ocasione ningún perjuicio.

En cuanto a los criterios de calidad en la realización de la investigación, se tomó como referencia algunos de los criterios mencionados por Gehrig et al. (2014) como la reflexibilidad, relacionada con el sentido autocrítico del investigador en las decisiones que se tomaron en el proceso de investigación en sus diferentes niveles: un conocimiento epistemológico; un razonamiento de las propias elecciones teóricas, metodológicas y de las implicancias éticas que podría tener; así como una comprensión de los factores externos que influyeron en las decisiones que se fueron tomando (tiempo, recursos, posibilidades de acceso a la población elegida), también, se tuvo en cuenta las posibilidades de recepción del trabajo por parte de los distintos públicos. Al mismo tiempo, se tomó en consideración al criterio de la transparencia, que está ligada a sistematizar y explicitar los criterios de decisión metodológicos en el contexto que se produjeron los datos, es decir por qué se eligió esa técnica y no otra, por qué dicha población y no otra. Por último, se tomó en cuenta la autenticidad/credibilidad, esto está relacionado con el problema de investigación y las distintas impresiones de los participantes. En otras palabras, es un intento de representar el fenómeno social bajo

análisis de la manera más realista. Para ello, se transcribió las entrevistas, y se crearon códigos a partir de los discursos emergentes, elaborando una matriz a partir de la cual se redactaron los resultados, y de este modo reflejar lo que los participantes expresaron.

2. 5. Análisis de la información

Las ocho entrevistas se transcribieron en Microsoft Word 2016 directamente de cada audio. Posteriormente, se utilizó el análisis temático, entendido como un método de procesamiento de información cualitativa que permite la identificación, análisis y definición de temas a partir de la información obtenida, esto implicó profundizar en las transcripciones de las entrevistas y así ofrecer un adecuado entendimiento e interpretación del fenómeno en cuestión (Braun y Clarke, 2006).

A continuación, basándonos en lo que propone Miele et al. (2012) vamos a presentar las seis fases del tratamiento de la información, que no son necesariamente lineales, ya que en ocasiones pueden superponerse con otras etapas de la investigación, es decir, el proceso de análisis implica cambios de ida y vuelta entre diferentes fases.

En primer lugar, se realizó la familiarización con los datos y la información recolectada, luego el material fue transcrito, leído y releído para obtener significados y orden. En segundo lugar, se generaron códigos iniciales emergentes a partir de las categorías y subcategorías propuestas que estaban relacionados con el objetivo de la investigación, de esta forma se organizó la información en grupos de un mismo significado. En tercer lugar, se realizó la identificación de temas centrales, la cual consistió en capturar información importante que estuviera relacionada con la pregunta de investigación y con los temas de estudio como: pandemia, ambiente familiar, percepción de ayuda recibida, *counselling* en modalidad virtual. En cuarto lugar, se hizo una revisión de los temas establecidos, es decir, se realizó la recodificación con la finalidad de descubrir nuevos temas. En quinto lugar, se definieron los temas a presentar en el análisis, estableciendo jerarquías (temas/subtemas). Todos los datos fueron ordenados en una matriz de análisis. Finalmente, se creó un informe final que representa una narrativa basada en las inferencias que surgen del entendimiento e interpretación de la información recopilada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas. Los resultados se han dividido en 5 subcapítulos que responden a los objetivos trazados en esta investigación y muestran los contenidos emergentes que han surgido: percepción de los efectos de la pandemia en el ambiente familiar, razones personales para la búsqueda de ayuda, percepción de los efectos del *counselling* en la persona que buscó ayuda, percepción sobre la relación de ayuda y valoración del *counselling* en modalidad virtual.

3.1. Percepción de los efectos de la pandemia en el ambiente familiar

Con relación a la percepción de los efectos de la pandemia en el ambiente familiar, a partir de lo señalado por los participantes, se identificó tres aspectos de cómo la pandemia les ha afectado: un primer aspecto está referido a dificultades en la comunicación, un segundo aspecto relacionado al surgimiento o reaparición de situaciones que ponen en riesgo a la familia y el tercer aspecto corresponde a la afectación psicológica y emocional de los participantes. Sin embargo, es importante señalar que los participantes también rescataron aspectos de cómo la pandemia ha influido de forma positiva posibilitando mayor diálogo y unión familiar.

Respecto al primer aspecto referido a las dificultades en la comunicación entre los miembros del hogar los entrevistados señalaron que, con la llegada de la pandemia: disminuyó la comunicación, siguió siendo escasa y/o encontraron mayor dificultad en la interacción con los demás miembros de la familia.

Entonces era complicado mantener un diálogo con mi mamá y se intensificó con la pandemia, porque claramente estábamos todo el día acá. (Participante 5- mujer)

En el caso de dicha participante, la comunicación con su familia ya era escasa antes de la pandemia y durante la pandemia esto se mantuvo.

Entonces no hablábamos mucho y mi mamá, siempre que trato de hablar con ella, a veces no sé, cualquier cosa que me pasó en el día, ella a veces cómo está cansada (...) y dice “no, no, ahorita no, estoy viendo televisión que no esto, que no lo otro”. (Participante 5 - mujer)

Asimismo, la mayoría de entrevistados señaló que hubo mayor dificultad en cuanto a la convivencia familiar durante la pandemia. Esto debido a que durante el confinamiento surgieron diferencias entre los miembros de la familia, como también el tiempo que pasaron juntos afectó la armonía en la convivencia.

Mi papá tuvo que quedarse en la casa a trabajar desde casa y eso a mí me estresaba mucho estar aquí con él, yo no le hablaba. (Participante 1- mujer)

La pandemia afectó completamente a mi familia, no solo por el hecho del encierro, sino tal vez porque en ese tiempo vivíamos con mi abuela, se tuvo que venir acá y descubrimos que la convivencia era muy difícil (...) tenía su pensamiento un poco más conservador. (Participante 8- varón)

En cuanto al segundo aspecto, de cómo la pandemia les ha afectado, relacionado al surgimiento o reaparición de situaciones que ponen en riesgo a la familia, los entrevistados refirieron que la pandemia ha contribuido a que exista mayor conflicto familiar. Dichos conflictos se dan en mayor medida entre los cónyuges, pero también se dan entre los participantes y sus padres o con otros familiares.

A partir de la pandemia de estar más encerrados, las peleas con mi esposo empezaron a agudizarse, o sea, porque al estar siempre juntos sentía que no teníamos un espacio para uno solo, y encima, o sea también éramos padres novatos, entonces como que todo el día con él. Necesitaba un lugar y no podía salir. (Participante 3- mujer)

Como se observa en el testimonio de la participante 3, en relación al conflicto que se da entre cónyuges, el no haber tenido un espacio independiente de los demás miembros de la familia, generó malestar y mayor conflicto entre ellos.

Por otro lado, otra de las situaciones de riesgo que los participantes identificaron en el ambiente familiar fue la violencia física. En ese sentido, algunas personas refirieron que vivenciaron el maltrato físico ejercido por parte del padre hacia la madre. Esto afectó a los participantes ya que les impedía mantener la concentración en sus clases. También narraron situaciones de violencia física de la madre hacia la participante, una participante

señaló que los castigos que ejercía su madre hacia ella durante la pandemia, no solo se dieron en la etapa de la niñez, sino que se han prolongado hasta la etapa adulta.

A veces mi papá golpea a mi mamá (...) él es una persona muy violenta, muy agresiva cuando se molesta, empieza a renegar y a gritar, entonces a mí no me dejaba concentrarme en mis clases. (Participante 1- mujer)

Porque cada vez que me gritaba [madre] o ejercía a veces ha sido castigos físicos porque me jalaba el pelo o así e incluso en la pandemia a pesar de que ya estaba mayor, a veces lo hacía ya no tanto como antes (...) pero había momentos 2 o 3 momentos que pasó eso y no me gustaba mucho. (Participante 5 - mujer)

Asimismo, los participantes refirieron que durante la pandemia estuvieron expuestos a la violencia psicológica por parte de los padres. Casi todos los participantes señalaron haber recibido gritos e insultos de las personas que ejercen el rol de autoridad dentro del hogar.

Mi papá siempre nos grita, pero más a mi mamá y a mí, eso me estresaba. (Participante 1 - mujer)

A veces mi papá me decía cosas que me hacía sentir mal, o a veces, para que mi mamá no esté mal, me tenía que quedar callada y a veces todas esas cosas yo me guardaba, llegó un momento en que no podía con todo esto. (Participante 6 - mujer)

Pero mi papá algunas veces venía, se quedaba en la tele o mandaba nada más y gritaba y eso ya cansaba. (Participante 8- varón)

En el caso de algunos hogares en los que se manifestó la violencia física y/o psicológica, se menciona la presencia de otras conductas de riesgo como el alcoholismo en uno de los padres: “Bueno mi padre es una persona alcohólica”. (Participante 6 - mujer)

Otra de las situaciones que puso en riesgo a la familia es el comportamiento que adoptaron algunos miembros del hogar frente a la llegada de la pandemia, como fue el aislamiento social dentro del espacio familiar.

Estábamos a un mes de la cuarentena, o sea, todavía estábamos encerrados, confinados y en la primera ola entonces me encerré con mi esposo y mi bebé recién nacido [del resto de su familia, dentro de su casa], se pasaron unos cuantos meses más y felizmente nosotros siempre teletrabajábamos en ese momento felizmente lo digo, porque nos sirvió para muchas cosas realmente. (Participante 3 - mujer)

El hecho de aislarme, de no salir de mi cuarto, hacía que ellos [mi familia], dijeran, “oye, pero por qué no pasa más tiempo acá o por qué no sale a comer con nosotros o por qué no pasa más tiempo con nosotros o por qué no habla con nosotros”. (Participante 7 - mujer)

De igual forma, la ruptura de vínculos entre los integrantes de la familia es otra situación que pone en riesgo a la familia. Los testimonios de la mayoría de los participantes aluden a que, si antes de la pandemia no tenían una buena relación, la pandemia contribuyó aún más para que exista ruptura de vínculos entre los integrantes.

Nos empezamos a pelear por WhatsApp casi siempre, pero salieron a relucir un montón de cosas, de resentimientos que de repente tenemos como hermanas tan cercanas (...) la relación no ha vuelto a ser la misma o no siento que ha vuelto a ser la misma. (Participante 3 - mujer)

Yo particularmente no hablo con mi papá porque pienso que es una pérdida de tiempo con una persona que está mal. (Participante 6 - mujer)

Respecto al tercer tipo de percepción de los efectos de la pandemia en el ambiente familiar, referido a la afectación psicológica y emocional en los participantes, la mayoría de testimonios alude a que la pandemia generó distintas reacciones emocionales como: alteraciones emocionales, temor, miedo, ataques de ansiedad.

En la pandemia yo me empecé a alterar cada vez más estando en mi casa (...) a mí no me gusta pasar mucho tiempo aquí en mi casa, porque me sentía como aprisionada, me sentía sola, sentía a mi cuerpo entumecido porque paraba en mi cuarto sin hacer nada. (Participante 1 - mujer)

Con la pandemia más que todo hubo más temor, miedo y esos ataques de nervios que también generaba que todos nos pusiéramos más temerosos, más con ganas de “oye ya cállate” y así. (Participante 4 - mujer)

Sí, tuve como que el tema de la ansiedad que en vez de hacerme o en lugar de darme inspiración para algo, más bien inmovilizó. (Participante 3 - mujer)

El estar encerrado parece que causa mucha ansiedad y aparte que yo sufro de ansiedad y como que me estresaba mucho. (Participante 6 - mujer)

Asimismo, algunos participantes indicaron que la pandemia les provocó frustración, angustia y una participante expresó que la pandemia fue para ella una situación traumática.

Me sentía bastante frustrada, no podía respirar, empezaba a llorar, me dolía la cabeza después de tanto llorar, porque lloraba muy fuerte (...) me sentía muy mal. (Participante 5 - mujer)

Creo que me sentía muy frustrado y en ese momento me di cuenta cuáles eran las cosas que me tenían así. (Participante 8 - varón)

Era muy estresante porque llegamos un momento en que, pues no había nada que hacer, teníamos que estar encerrados en la casa, no nos permitían salir y a veces paraba mal de humor a veces de repente reaccionaba de una mala manera, estaba muy angustiada, tenía la necesidad de salir y no lo podía hacer. (Participante 6 - mujer)

A mí me traumó la pandemia. (Participante 4 – mujer)

Del mismo modo, esta afectación emocional causó en algunos casos conductas autolesivas y trastornos alimenticios.

Yo me ponía a gritar, me golpeaba contra la pared y tiraba las cosas al piso cada vez que escuchaba ruidos fuertes. (Participante 1 - mujer)

Hace mucho que no suelo golpear una pared cuando algo me pasa, hace mucho e incluso no sé, golpeaba la pared, o sea, a veces golpeaba mi cabeza, no tan fuerte ya, pero la golpeaba. Entonces era un tema de un autocastigo que me daba, por el tema de la frustración que yo tenía y sentía dentro. (Participante 5 - mujer)

Sentía ganas de comer, de comer, de comer y pues de algún modo tapar todos los problemas que tenía con la comida. (Participante 6 - mujer)

Igualmente, los participantes señalaron que la pandemia provocó en ellos depresión:

En la pandemia me sentía muy deprimida, no sabía qué hacer (...) recuerdo que en ese tiempo yo estaba estudiando algo que no me satisfacía entonces lo estudiaba porque a mí me estaban obligando a estudiar. (Participante 1 – mujer)

Yo estaba mal, lloraba cada día, pasaba algo mis lágrimas corrían, me peleaba con mi mamá las lágrimas brotaban, me peleaba más de lo que ahora está pasando, o sea, mucho más y bueno, me sentía cansada, harta, triste, deprimida, así estaba. (Participante 4 - mujer)

Algunos de los entrevistados señalaron que estaban pasando por problemas familiares y la pandemia agudizó aún más estas emociones provocando en ellos la somatización, como también la aparición de ideas suicidas.

Igual por situaciones de estrés me salen ronchas y a veces, si tengo crisis de ansiedad como que lloro y siento un vacío en mi pecho, me duele la cabeza, sí tengo eso, pero al menos ya yo no suelo auto infligirme dolor. (Participante 5 - mujer)

Tengo problemas familiares porque mi papá que es una persona muy violenta y pues tenía muchas ganas de suicidarme y esas cosas. (Participante 1 - mujer). Yo me ponía bastante triste y tenía bastantes ideas suicidas. (Participante 4 - mujer)

Los participantes también expresaron dificultades vinculadas a cambios en sus roles o rutinas a causa de la pandemia; tales como el trabajo virtual, la sobrecarga de tareas en el hogar o asumir el rol de padre o mediador ante los conflictos.

Porque ahí estabas trabajando, tenías el trabajo, este trabajo virtual, tenías la casa, tenías que cocinar, tenías que limpiar, era el trabajo más ordenar. (Participante 2 - mujer)

Yo tuve que asumir la figura paterna, digamos, fue lo que me chocó y recién en ese momento me he dado cuenta de ello (...) mi papá se separó de mi mamá antes de la pandemia, creo que yo llevaba como 2 o 3 años sin hablarle, siempre había constantes disputas entre nosotros, yo siempre trataba de mantener en la casa un poco armonía para que no haya problemas. (Participante 8 - varón)

Lo presentado anteriormente está referido a cómo la pandemia afectó de manera negativa a los participantes, tanto a nivel personal como familiar. Pero, por otro lado, es importante mencionar que a través de los relatos se evidenció que la pandemia también ha contribuido de forma positiva: pudieron compartir espacios y tiempo juntos, hubo mayor unión familiar, permitió que la comunicación sea de mayor calidad y facilitó el autoconocimiento.

En los siguientes testimonios se expresa cómo la pandemia permitió compartir espacios y que la unión familiar fue el soporte para afrontar las dificultades:

La parte positiva fue el compartir en familia, el despertarnos y tomar desayuno los cuatro, el almorzar los cuatro, la cena los cuatro, estar compartiendo labores los cuatro, para mí, eso sí fue positivo. (Participante 2 - mujer)

Algo que sí quisiera resaltar de lo positivo de esto, es que pude estar para mi bebé y con mi bebé todo el tiempo, 24/7, si no hubiese sido por la pandemia, las cosas hubiesen sido distintas de repente, a los dos meses ya me tenía que regresar a trabajar y lo iba a ver mucho menos. Entonces eso reforzó el vínculo madre bebé. (Participante 3 - mujer)

Creo que, en el aspecto de la pandemia, si bien es cierto, fue un tema donde todos estábamos juntos, donde nos frecuentábamos muchísimo más, creo que también hemos cambiado bastante porque hubo familiares que estuvieron bastante mal, entonces siento, que eso, nos ha hecho de alguna manera valorar a las personas y unirnos más como familia. (Participante 5 - mujer)

La familia también ha sido un soporte fundamental para afrontar las dificultades que ocasionó la pandemia a nivel de las relaciones interpersonales, como se evidencia en el siguiente testimonio: Pero en ese entonces, quienes me ayudaron a sobrellevar la convivencia, mejor dicho, fueron mis abuelos, mi familia que estaba ahí. (Participante 4 - mujer)

Asimismo, algunos participantes señalaron que la pandemia ha contribuido para que exista comunicación de mayor calidad entre los miembros y más tiempo para compartir en familia. En ese sentido, pudieron realizar distintas actividades en conjunto.

Digamos, buena comunicación, o sea lo que a mí me ayuda es que soy docente, entonces como docente siempre vas tú generacionalmente con cada etapa vas creciendo. (Participante 2 - mujer)

Cuando tú dices comunicación me vienen a la mente los momentos en los que jugábamos, en los que hacíamos cacerolazos y todo como familia (...) también las reuniones en las noticias a las 12 del mediodía, a las 8 de la noche, hacíamos karaoke, postres (...) jugábamos bingo, mi mamá hizo una bandera, jugábamos monopolio y eso. (Participante 4 - mujer)

Asimismo, un entrevistado señaló que la pandemia le ha permitido tener un espacio para el autoconocimiento, tal como lo expresa en el testimonio: A mí la pandemia me ayudó mucho en un aspecto, en tratar de conocerme a mí mismo (...) de conocerme a mí como te digo, tener tiempo para uno mismo. (Participante 8 - varón)

Por último, es importante señalar que los testimonios presentados dan cuenta de cómo la pandemia les ha afectado a través de las distintas problemáticas que se han presentado dentro del hogar, pero también algunos participantes rescataron aspectos positivos a nivel familiar y personal.

3. 2. Razones personales para la búsqueda de ayuda

Respecto a las razones que los llevó a buscar ayuda psicológica, los participantes expresaron distintas necesidades tales como: necesidad de un espacio de escucha, necesidad de un espacio personal, necesidad de resolución de conflictos, necesidad de acompañamiento especializado.

Sí, necesitaba a alguien que me escuchara y me diera alguna herramienta, porque yo puedo decir, tengo que cambiar esto, pero ¿cómo? entonces sí necesitaba a alguien al que yo le dijera: “oye, yo tengo tal rasgo, pero no sé cómo cambiarlo, no sé qué hacer para cambiarlo, qué herramientas

crees que me pueden ayudar”. Porque la verdad creo que también para eso es un terapeuta o un psicólogo. (Participante 5 – mujer)

Respecto a la necesidad de un espacio personal, algunos de los participantes señalaron que acudieron al espacio de escucha porque requerían de una tercera persona los ayude a ordenar sus tiempos o para expresar los distintos pensamientos y emociones que estaban viviendo en ese momento:

Más que todo para descargar, digamos a ordenarme que me ayude una tercera persona a ordenarme en estos horarios que yo necesitaba y sobre todo el tema de dejar eso del orden, del orden y del orden, que generalmente siempre me ha seguido que estaba más enfocada. (Participante 2 – mujer)
Al menos necesito desfogar esto, necesito atender a mi salud mental (...) simplemente era como un espacio para desfogar cosas, para decir lo que siento, para tener mi espacio para mí. (Participante 3 - mujer)

Otros entrevistados señalaron la importancia de la escucha en el sentido que los iba preparando para ahondar en temas específicos personales o familiares, dicho espacio los fue ayudando para resolver conflictos que estaban viviendo:

Cada vez que entraba a una sesión yo ya estaba feliz y también algo nerviosa, porque sabía en qué íbamos a ahondar, porque mi escucha me decía la próxima semana vamos a ahondar más en este tema, entonces yo me sentía un poco nerviosa porque sabía que iba a llorar, porque sé que hay temas familiares que me hacen todavía sentir sensibilidad. (Participante 5 – mujer)
Fue algo específico en ese momento, siempre he tenido una carga hacia mi padre, digamos no sólo ello, además tenía conflictos con una ex pareja, recuerdo que lo conversamos en ese momento con el escucha, fue el tema de mi padre y de mi ex pareja. (Participante 8- varón)

Asimismo, algunos entrevistados señalaron la necesidad de contar con un acompañamiento especializado para poder expresar sus vivencias:

Porque de alguna manera al ser una persona que no vive tu día a día, que no es tu esposo, que no te observa, que simplemente es una vez a la semana y es como que tiene que concentrarse en la narrativa que tú le cuentas, es como que se forma como una especie de vínculo. (Participante 3 - mujer)

3.3. Percepción de los efectos del *counselling* en la persona que buscó ayuda

Respecto a la percepción de los efectos del *counselling* en la persona que acudió al Centro de Escucha durante la pandemia, todos los entrevistados reconocieron algún efecto positivo en sus vidas. Así, se evidencian dos aspectos importantes. Por un lado, destacaron que la ayuda recibida les permitió gestionar sus recursos y, por otro lado, reconocieron los efectos de la ayuda recibida en el bienestar personal.

Lo primero se expresó a través de cuatro formas: la canalización de emociones, la capacidad resolutive, los cambios positivos en el comportamiento con los miembros de la familia y contar con un soporte emocional. Así, en los siguientes testimonios se evidencia cómo la ayuda recibida permitió que puedan contar con herramientas para gestionar sus emociones:

Entonces fue un espacio bastante interesante para poder canalizar mis emociones, sentimientos, pensamientos y transformarlos o tener una actitud positiva ante los días que estábamos pasando. (Participante 3 - mujer)

Me ayudó para poder controlar o qué hacer cuando estoy con ansiedad. (Participante 6 - mujer)

Más que nada lo que me ayudó fue que me dieron las herramientas para poder gestionar mis emociones y eso fue lo que me ayudó a poder tratar de tener mejor comunicación con mi familia. (Participante 8 - varón)

Asimismo, casi todos los entrevistados señalaron que el espacio de escucha les permitió reflexionar sobre los problemas que estaban atravesando y de esta forma poder afrontarlos mediante la capacidad resolutive.

Me ayudó poder hablar con mi mamá sobre las cosas, cómo me siento y pues eso fue lo que me ayudó a seguir buscando ayuda más adelante. (Participante 1)

Me ayudó a entender a mi mamá y saber que de repente está de mal humor porque consecutivamente recibe de repente malas palabras de papá, a veces le habla mal, sus actitudes, entonces es así en ese aspecto. (Participante 6 - mujer)

Asimismo, una participante rescató los cambios positivos en su comportamiento con los miembros de la familia después de haber terminado las sesiones de consejería en el Centro de Escucha. Esto se ve reflejado a través del siguiente testimonio:

Ya no peleo tanto con Javiera como lo hacía antes, Javiera es mi mamá, claro no te digo que tampoco no haya explotado con ella (...) ahora puede ser en menor cuantía a como antes de entrar a las sesiones al Centro de Escucha lo tenía. (Participante 4 - mujer)

Algunos participantes señalaron la importancia de contar con un soporte emocional, ya que esto les permitió expresar con libertad sus vivencias, lo cual no es fácil de lograr con todas las personas.

Porque a veces los problemas familiares, problemas personales los puedes tratar con ciertas amistades, pero había otros como que no, entonces decías no puedo hablar con esta persona. (Participante 2 - mujer)

Respecto al segundo aspecto, efectos en el bienestar personal, los participantes reconocieron que el espacio de acompañamiento les permitió fortalecer su autoestima, su autoconocimiento, autonomía y autocuidado. También refirieron que les ayudó a clarificar sus pensamientos, así como a desarrollar una mejor empatía.

Refirieron que el espacio de escucha les ha permitido conocerse, valorarse más como personas. He aprendido lo más importante para mí que ha sido valorarme más y trabajar más en mi autoestima. (Participante 7 - mujer)

Al mismo tiempo, expresaron que a través de la escucha pudieron desarrollar un mejor autoconocimiento y autonomía. Me ayudó como te digo a reconocer cuáles son mis fortalezas y qué es lo que debo mejorar, mis debilidades. (Participante 4 - mujer) Me sentí un poco triste porque me gustaba estar asistiendo a las sesiones, pero también sabía que tenía que seguir por mí misma buscando ayuda ya más de terapia en sí. (Participante 1 - mujer)

Asimismo, otro de los efectos en el bienestar personal es sentir el espacio de escucha como un momento para el autocuidado personal. Ok me apago frente a los demás y tengo mi momento para desfogar o tener este espacio para mí. (Participante 3 - mujer). Creo que era una ayuda más basada en mí, porque sabía que de alguna manera me estaban haciendo terapia a mí y no a mi familia. (Participante 5 - mujer)

Por otro lado, los participantes señalaron que les permitió clarificar sus pensamientos:

A través de esta habla que teníamos cada semana me hizo ver cosas que a veces uno no se da cuenta con sus propios pensamientos, pero cuando tú la vas a relatando te va ayudando o te va conduciendo hacia algo que no has visto. (Participante 3 - mujer)

Por último, dentro de los efectos del *counselling* en el bienestar personal señalaron que el espacio de escucha les ha permitido desarrollar una mejor empatía. Creo que lo que más he podido desarrollar es la empatía, más que cualquier otra cosa, y que también pude entender de que no somos personas iguales. (Participante 7 - mujer)

Cabe resaltar que incluso las personas que tenían familias con vínculos deteriorados han percibido un efecto positivo del *counselling* en sus vidas, debido a que notaron una mejora de su interrelación con los miembros de su familia, efectos positivos en el bienestar personal y lograron tener más herramientas para gestionar sus recursos.

3.4. Percepción sobre la relación de ayuda

En cuanto a la percepción que tienen los participantes sobre la relación de ayuda, es decir el vínculo que se establece entre la persona que escucha y quien es escuchado, se identificó como aspecto fundamental la escucha activa por parte de la persona que ofreció el soporte durante las sesiones. Incluso quienes mencionaron aspectos negativos del *counselling* en modalidad virtual, aspecto que será tratado en el siguiente acápite, también reconocieron la escucha activa. Dicha escucha por parte de los que acompañan, les permitió a los participantes expresar de forma libre sus dificultades y sentirse comprendidos. Se lo comenté a mi escucha que yo me cortaba (...) él bastante me apoyó, me dijo que leyera libros, que escuchara cosas que me hicieran sentirse bien. (Participante 5 - mujer)

Soy consciente de que realmente uno necesita ayuda, por lo menos que alguien te escuche, que te dé un consejo a veces es lo más sano que alguien puede hacer es escuchar, me ayudó a mantener esas relaciones con mi familia. (Participante 8 – varón)

Para algunos participantes la relación de escucha ayudó a no sentirse solos, a que puedan expresar lo que sienten sin ser criticados ni juzgados.

Me ayudó principalmente en la forma de que ya no me sentía sola, y tenía alguien con quien poder compartir los sentimientos que tenía en ese momento y lo más principal tenía una persona que no minimizaba lo que sentía. (Participante 7 - mujer)

Yo sentía la necesidad de que alguien te escuche, que no te critique, que no te juzgue, que no te diga que eso que tú sientes es algo que te estás creando en la cabeza, yo buscaba alguien que me escuchara sin juzgarme. (Participante 6 - mujer)

Por otro lado, los participantes también señalaron que la voz del escucha les generaba calma y tranquilidad ante los problemas que estaban viviendo en ese momento. Un joven que me hablaba muy tranquilamente y pues su voz me calmaba y pues a pesar de estar aquí en mi casa podía pasar los días así tranquila porque me ayudó mucho el Centro de Escucha. (Participante 1 - mujer)

Por último, los entrevistados percibieron que la escucha activa de la persona que los acompañó durante el proceso, les transmitió empatía y asertividad.

Y pues poder llorar con alguien y el hecho de que no te critiquen porque a veces con mi problema que tengo las personas no te entienden, te critican y dicen que es algo que se puede controlar que tú lo puedes controlar (Participante 6 - mujer).

La persona con la cual me estuvo asesorando durante todo ese proceso, tuvo el mayor tacto, el mayor tino para cada situación. (Participante 7 - mujer)

3.5. Valoración del *counselling* en modalidad virtual

Respecto a la valoración que los participantes tienen del *counselling* en modalidad virtual, se identificó dos aspectos importantes. Por un lado, existe una valoración negativa de lo que ha significado tener las sesiones de consejería a través de la virtualidad y; por otro lado, los participantes expresaron su gratitud y agrado frente a que las sesiones de consejería se hayan adaptado a la modalidad virtual.

En cuanto a la valoración negativa, los participantes señalaron algunas dificultades de lo que implicaba el tener las sesiones de consejería por medio de la virtualidad.

Pues la virtualidad (...) también tiene sus contras, una contra es que no tienes la figura completa de la persona y lo otro es, todo el día estás frente a una pantalla, tampoco es saludable. (Participante 3 - mujer)

El lado negativo de la virtualidad, es que pierde la esencialidad de la humanidad, de lo que es la sociabilidad. (Participante 8 – varón).

Por otro lado, señalaron que tener las sesiones de consejería desde casa, implica enfrentarse a la dificultad de la falta de privacidad y un espacio seguro para expresar de forma libre las dificultades que están atravesando.

Creo que también es como a veces complicado, porque a veces viene un familiar y está acostado y a veces escucha un poco de lo que dices. (Participante 5 - mujer)

Te lo aseguro esto, como alguien que asistió a las sesiones virtuales, fue la falta de privacidad, si convives con personas, hablar sobre tus problemas, creo que causa incomodidad, saber que las otras pueden estar escuchando. (Participante 8 - mujer)

Los testimonios presentados expresan las dificultades más frecuentes que los participantes enfrentaron al tener las sesiones de consejería desde casa. Sin embargo, la mayoría de entrevistados señaló aspectos positivos. Por ejemplo, la mayoría rescató que la virtualidad les ha generado mayor comodidad y confianza, ya que se han sentido libres para expresar sus emociones.

Ah ¿qué es lo mejor? No sales de la comodidad de tu casa y puedes estar llorando aquí tranquila, sin la necesidad de salir y luego que te vean todos los ojos hinchados. (Participante 4 - mujer). Pero al menos tener ayuda virtual me hizo sentir más en confianza, más ameno, porque lo estaba haciendo también desde mi cuarto desde la comodidad de mi casa. Entonces eso me hacía sentir como en familia, más confiada. (Participante 7 - mujer)

También, una participante señaló que el interés del escucha y saber que cuenta con alguien de manera virtual, le ayudó a sobrellevar las dificultades que estaba viviendo.

El hecho de que alguien te escuche así sea de repente por una pantalla, por una llamada o (...) que sientas que alguien está escribiendo y saber que le importa lo que tú estás hablando es solamente el hecho de que alguien te escuche. (Participante 6 - mujer)

Otro aspecto positivo que los participantes rescataron fue que la virtualidad les permitió expresarse de forma libre sin temor a ser juzgados y analizados. Lo otro es que la virtualidad también te da la confianza de poder soltarte y poder conversar (Participante 2 – Mujer).

La virtualidad me ha ayudado bastante, al menos a mí, no me hacía sentir tan intimidada porque el hecho de tener una persona (...) de forma presencial frente a mí, no me sentía juzgada, como que seguro [si fuera presencial] va a ver algo, va a ver mi postura o algo así, seguro ya algo está diciendo de que me está analizando a cada segundo. (Participante 7 - mujer)

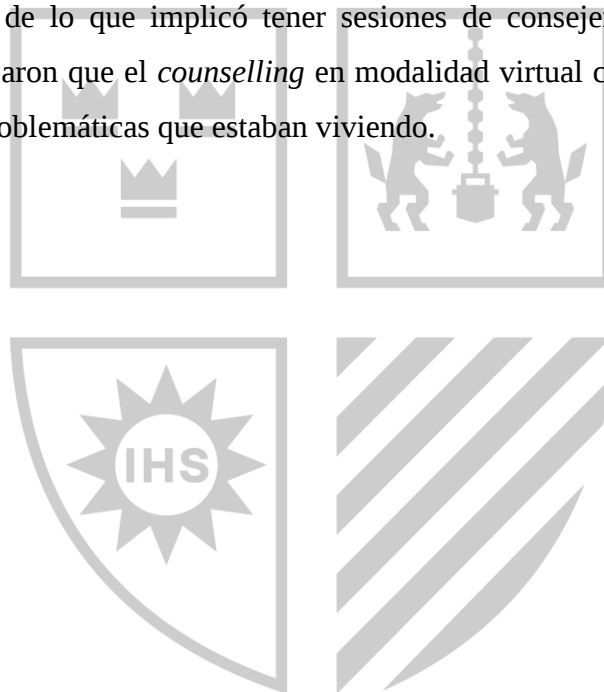
Asimismo, los participantes valoran que la virtualidad les ha permitido tener un mayor acceso a las sesiones de consejería, ya que han podido adaptar los tiempos

disponibles con quienes en ese momento eran los escuchas. Esa adaptación ha partido desde la necesidad y deseo de hablar con alguien y sentirse escuchados.

También creo que ha sido porque era virtual, porque creo que si hubiera sido en forma presencial y por mis tiempos creo que no hubiera asistido por mi situación, pero lo bueno que era virtual y me acuerdo que buscábamos los horarios. (Participante 2 - mujer)

De alguna otra manera teníamos que adaptarnos [a la virtualidad] porque pues teníamos de algún modo la necesidad de repente de hablar con alguien y decirle cómo nos sentimos y así sentirnos más ligeros. (Participante 6 – mujer)

Finalmente, es importante mencionar que, si bien algunos participantes destacaron aspectos negativos de lo que implicó tener sesiones de consejería virtual, todos los participantes expresaron que el *counselling* en modalidad virtual contribuyó para poder hacer frente a las problemáticas que estaban viviendo.



CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue conocer la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha sobre la ayuda recibida a través del *counselling* en modalidad virtual durante la pandemia COVID-19, personas que acudieron a ese espacio por afectación de sus vínculos familiares.

Con relación a las percepciones de los usuarios del Centro de Escucha acerca de cómo la pandemia afectó sus vínculos familiares, los discursos de los participantes muestran que esta situación de crisis sanitaria y social se trasladó también a la familia. Así, la afectación se dio a nivel de la comunicación familiar, a nivel de una afectación psicológica y emocional, llegando incluso a situaciones de violencia y evidenciando una reconfiguración y en algunos casos ruptura de vínculos.

El confinamiento a causa de la pandemia ha generado cambios en la comunicación entre los miembros de la familia, tal como señalan algunos estudios. Así pues, Tardivo et al. (2021) argumentan que el confinamiento ha producido cambios significativos en las relaciones familiares, pero también en algunos miembros ha provocado mayores conflictos en la organización familiar especialmente vinculados al ocio y al diálogo intrafamiliar. Esto coincide con lo afirmado por los participantes al señalar que durante las primeras fases del confinamiento era difícil mantener el diálogo entre los miembros del hogar porque pasaban más tiempo en casa, en otros casos, las dificultades de relación antecedían a la pandemia.

Los estudios señalan que, si el sistema familiar ya estaba deteriorado previamente, la situación de la pandemia contribuyó para que se presenten mayores dificultades psicológicas como: malestar, irritación y ansiedad, puesto que el confinamiento por la

pandemia supuso cambios en las normas y roles establecidos, las familias debían adaptarse a la nueva realidad ya que compartían mayor tiempo juntos (Macías & Aveiga, 2021; Lepin, 2020). Así pues, por un lado, los participantes señalaron que, si antes de la pandemia el diálogo en familia era escaso, con la llegada de la COVID-19 la comunicación no mejoró y siguió siendo igual, por otro lado, argumentaron que el estar todo el día juntos hizo que surjan mayores diferencias entre los miembros de la familia y, en consecuencia, afectó la armonía en la convivencia.

Lo referido por los participantes deja en claro que la pandemia provocó afectación psicológica y emocional, ya que los relatos hacen alusión a que durante la pandemia experimentaron distintas reacciones emocionales como miedo, frustración, angustia, ansiedad, efecto traumático, entre otros, que en algunos casos llevó a adoptar conductas autolesivas, trastornos alimenticios o ideación suicida. Los hallazgos tienen relación con lo señalado por Ribot et al. (2020) quien menciona que la pandemia COVID-19 se asemeja a las consecuencias y efectos a situaciones de crisis social, tales como guerras, desplazamientos forzados, migración, desastres naturales, epidemias por los efectos y consecuencias en la salud mental.

Asimismo, los entrevistados expresaron que, durante la cuarentena y aislamiento social obligatorio a causa de la pandemia COVID-19, fueron víctimas de algún tipo de violencia física y/o psicológica de personas que ejercían el rol de autoridad dentro del hogar. La mayoría de participantes señaló haber recibido gritos e insultos y en algunos casos algún tipo de agresión física por parte de los progenitores. Dichas conductas violentas ejercidas dentro del hogar se relacionan con el estudio realizado sobre el impacto de la pandemia en la violencia familiar en el Perú, al respecto Hernández et al. (2022) argumentan que el confinamiento trajo un incremento del número de llamadas por violencia en el hogar a la línea 100, este incremento duró aproximadamente hasta la semana número diez de la cuarentena. Surge la interrogante si estas situaciones de crisis familiar están vinculadas a debilidades existentes en el propio sistema familiar como la ausencia de compartir un proyecto vital, la falta de un compromiso entre sus miembros o de sentimientos de reciprocidad, aspectos considerados como parte del concepto de familia (Malde, 2019). Esta autora afirma también, que entre los fines de la familia está: facilitar a los miembros seguridad en el campo afectivo, emplear esquemas adecuados ante cualquier crisis, angustia y frustraciones, así mismo, a través del autocontrol deben

ayudar a los miembros a conducir la energía y gestionar impulsos para prevenir la violencia. Por tanto, tomando en cuenta los resultados de este estudio, podríamos decir que en algunos hogares no se cumplieron los fines mencionados, esto podría ser uno de los factores relacionados a la presencia de mayores conflictos en las familias.

Por otro lado, tomando en cuenta las percepciones de los participantes, se podría inferir que el compartir espacios comunes de manera prolongada, en una situación de crisis como fue la pandemia, ha llevado a una reconfiguración de los vínculos familiares. Como señala UNICEF (2021a) la pandemia ha modificado el entramado de los vínculos, las relaciones y los espacios de soporte que se conforman en las familias o comunidades, este nuevo fenómeno de convivencia es conocido como las 3T: “todo el día, todos juntos, todos los días” (p. 13). Así, los conflictos familiares también están relacionados con el no haber tenido un espacio independiente de los demás miembros del hogar, con el teletrabajo, el no poder salir de casa. Las 3T en consecuencia afectaron los vínculos porque los participantes señalaron que, durante el aislamiento social obligatorio, las peleas en el hogar comenzaron agudizarse dado que, el estar todo el día juntos y trabajar desde casa, supuso no tener un espacio personal, pero también, enfatizaron que los continuos gritos, insultos, reclamos, peleas, generaron cambios emocionales, influyendo de forma negativa en las relaciones familiares.

Asimismo, se podría afirmar que en algunos casos la convivencia familiar a causa del confinamiento social obligatorio por la COVID-19, ha provocado ruptura de vínculos. En algunas familias los vínculos ya habrían estado deteriorados antes de la pandemia, pero este contexto no contribuyó a su mejora. Así, algunos participantes señalaron que preferían pasar más tiempo en sus habitaciones para encontrarse el menor tiempo con su familia, ya que la mayoría realizaba trabajo virtual, mientras que en otros casos el contexto contribuyó para que se pongan de manifiesto conflictos de la infancia u originados por situaciones no resueltas. Estas dificultades de interacción llevaron a tomar distancia de los miembros de la familia.

Lo señalado por los participantes se asemeja a lo planteado por Scholten et al. (2020) quienes refieren que la cuarentena ha tenido un impacto directo en las relaciones interpersonales, porque, por un lado, existía incertidumbre por los contagios y el aislamiento social obligatorio, y, por otro lado, el distanciamiento entre familias y amistades generó un incremento en los cambios emocionales como la ansiedad o indujo

en algunos casos a estados depresivos en las personas. Según lo señalado por los participantes y haciendo alusión al estudio mencionado, se podría inferir que el aislamiento social obligatorio a causa de la COVID-19 agudizó situaciones no resueltas a nivel personal y familiar, respecto a resolución de conflictos o gestión de emociones frente a situaciones estresantes o conflictivas.

Con respecto a los aspectos positivos de la pandemia tanto a nivel personal y familiar, los participantes señalaron que el compartir más tiempo en familia facilitó para que exista comunicación de calidad, más unión familiar y mayor red de soporte emocional. Lo mencionado por los entrevistados tiene relación con el estudio realizado por Benítez et al. (2021) quienes señalan el valor de los lazos para la resiliencia familiar, y que los vínculos afectivos han sido fuente y soporte emocional frente al contexto actual de pandemia. Así, la familia juega un papel importante en el desarrollo humano y en la creación de vínculos afectivos como soporte para afrontar las dificultades.

En síntesis, en los resultados encontrados respecto a la percepción de las personas sobre la afectación de la pandemia en sus familias se evidencia que este contexto ha afectado la dinámica familiar y que no en todos los casos la familia ha cumplido el rol de soporte y de apoyo, en la mayoría de participantes se han producido dificultades en la comunicación, situaciones que los pusieron en riesgo como la violencia física, así como afectación a nivel psicológico y emocional llegando incluso a manifestar comportamientos autolesivos, problemas con la alimentación o en algunos casos ideas suicidas. Al respecto surge la interrogante si es que esto varía de acuerdo al clima familiar que existía antes de la pandemia y por lo tanto a los recursos desarrollados en el pasado como familia o es independiente de eso. En todo caso, los resultados de este estudio parecen indicar que la pandemia ha contribuido a reforzar o agudizar las dificultades que antes ya existían. También surge la interrogante si es que los sistemas sociales y culturales en los que se insertan las familias en el Perú marcados por la violencia, el machismo, así como las carencias en los sistemas de salud y educación han afectado estas vivencias. Al respecto, en algunos testimonios se evidencian comportamientos machistas que afectaban a todos los miembros de la familia y repercutían en la dinámica familiar.

Con relación al segundo objetivo referido a conocer cómo el *counselling* en modalidad virtual habría contribuido con los problemas familiares, nos vamos a centrar en los cuatro aspectos recogidos en los resultados, los cuales permiten entender cómo los

participantes perciben que el Centro de Escucha les ayudó a enfrentar las dificultades que estaban viviendo. En primer lugar, se rescatan las distintas necesidades psicológicas de los participantes que los llevaron a buscar ayuda en el Centro de Escucha. En segundo lugar, la percepción de los efectos que provocó el *counselling* en la persona que buscó ayuda. En tercer lugar, la percepción que tienen los participantes sobre la relación de ayuda. Y, en cuarto lugar, la valoración del *counselling* en modalidad virtual.

Con respecto a las necesidades psicológicas que llevaron a buscar ayuda, la mayoría de testimonios están orientados a la búsqueda de un espacio de escucha y desahogo donde puedan expresar pensamientos, emociones, y de alguna manera encontrar alguien que sea soporte emocional para hacer frente a las dificultades que estaban viviendo. De igual forma, los hallazgos revelan que el espacio de consejería les permitió resolver conflictos y encontrar las herramientas necesarias para hacerles frente, para lo cual fue necesario un acompañamiento especializado en la salud mental. De esta forma, podríamos inferir que las motivaciones de las personas que buscaron ayuda durante la pandemia se relacionan con los objetivos planteados por los Centros de Escucha que es ayudar a las personas que pasan por una situación de sufrimiento o crisis en sus vidas para que encuentren el equilibrio emocional en las mismas (Centro de Humanización de la salud, 2022).

En el estudio realizado por Gutiérrez (2023) sobre experiencias en la atención primaria de salud mental durante la pandemia COVID-19, se menciona que, la consejería en un primer momento implicó crear un espacio de desahogo, llamado “drenaje emocional”, en el que los escuchas permitían que se desarrollara un proceso desordenado para que las personas expresen sus preocupaciones y así conocer el principal motivo de consulta. Lo mencionado por la autora, se relaciona con lo encontrado en este estudio donde las personas buscaban un espacio para desfogar, descargar y expresar lo que sentían en ese momento, y así encontrar los recursos necesarios para resolver conflictos y/o poner orden a las dificultades que estaban viviendo, lo cual implicó que los escuchas sean capaces de orientar y guiar el proceso de consejería, buscando delimitar el motivo de consulta específico.

Por otro lado, autores como Garcés et al. (2021) en su estudio evidenciaron que la comunicación familiar abierta es un factor protector contra el estrés, mientras que los malos tratos u ofensas verbales deben tratarse profesionalmente para reducir el estrés,

mejorar la salud mental y la convivencia en el hogar. En el caso de esta investigación no se ha comparado cómo fue la ayuda recibida en participantes cuyas familias tenían recursos interpersonales desarrollados como una comunicación familiar abierta frente a participantes provenientes de familias con vínculos ya desgastados. Pero es claro que todos los participantes buscaban ayuda en el Centro de Escucha para expresar y descargar conflictos que estaban viviendo dentro del hogar, para lo cual era necesaria la ayuda de un profesional en salud mental.

En cuanto a la percepción de los efectos que provocó el *counselling* en la persona que buscó ayuda, los resultados revelan dos aspectos importantes. Por un lado, se evidenció que las sesiones de consejería permitieron gestionar los recursos que cada persona posee, mediante la canalización de emociones, pensamientos, sentimientos y transformarlos en actitud positiva. Por otro lado, los hallazgos revelan que el acompañamiento provocó efectos positivos en el bienestar personal. En cuanto al primer aspecto, se podría inferir que el contar con un soporte emocional facilitó para que puedan fortalecer su capacidad resolutoria ante los conflictos familiares que estaban atravesando, puesto que las sesiones de consejería les permitió desarrollar herramientas para una mejor gestión de sus emociones.

Lo aludido por los participantes tiene relación con lo que plantean los teóricos cuando mencionan que la persona que ayuda no da soluciones, sino que facilita para que el ayudado identifique las respuestas posibles a sus dificultades, puesto que el *counselling* busca “acompañar a la persona a ayudarse a sí mismo” y que sea protagonista de su vida. Asimismo, se señala que el *counselling* produce bienestar emocional, ya que el sujeto logra identificar sus dificultades y recursos personales, desarrollando conductas saludables que ayuden a tener un mejor bienestar personal (Bermejo, 2011; 2014).

Según lo encontrado en este estudio pareciera que terminada las sesiones de *counselling*, los escuchados adquieren mayores herramientas para afrontar las dificultades, ya que según lo expresado experimentaban sensación de bienestar emocional, esto debido a que el espacio de ayuda psicológica les permitió adquirir un mayor autoconocimiento, valorarse a sí mismos, aceptarse, alcanzar mayor autonomía y autocuidado personal. Lo referido por los entrevistados concuerda con lo que menciona Rivas (2021) quien destaca que el uso de la palabra y la escucha activa por parte de la persona que escucha o acompaña, conduce a la liberación de sentimientos, pensamientos

y emociones relacionados con el problema, porque el expresarse con otra persona genera sentimientos de calma y de algún modo bienestar y un mayor soporte emocional frente a las dificultades que están viviendo. Por tanto, relacionando lo mencionado por la autora con lo encontrado en este estudio, se podría inferir que la escucha activa por parte del acompañante facilita para que desde el primer momento se logre un mayor rapport, puesto que según lo manifestado sienten que el espacio de consejería virtual les permitió tener mayores herramientas para el autoconocimiento y al mismo tiempo sintieron que el espacio de escucha activa les generó mayor confianza para expresar su malestar emocional y así alcanzar un mayor bienestar emocional.

Por otro lado, es importante mencionar que, según lo argumentado por los participantes, en el transcurso de las sesiones de consejería pueden darse cuenta que la ayuda psicológica está basada en ellos mismos, en sus necesidades, en sus malestares y no en los miembros de su familia, de esta forma, logran comprender aquellas actitudes y pensamientos que podrían modificar para así tener una mejor interrelación dentro del hogar. Lo manifestado por los entrevistados, concuerda con lo que argumenta Merma (2019) quien señala que al finalizar las sesiones de consejería las personas adquieren la capacidad de analizar las situaciones, puesto que el espacio les permite desarrollar mayor voluntad para cambiar de pensamiento frente a las dificultades que están viviendo.

Respecto a la percepción que tienen los usuarios del Centro de Escucha sobre la relación de ayuda, es decir, el vínculo que se establece entre el escucha y el escuchado, los resultados muestran que a través de las sesiones de consejería los participantes lograron expresar emociones y pensamientos que no podían exteriorizar en otros espacios, puesto que la persona que los ayudaba de forma virtual era un profesional en la salud mental. Por tanto, podemos deducir que la escucha activa que ofrecieron los consejeros a través de las diversas plataformas digitales los hacía sentir que contaban con un espacio de soporte emocional ante los problemas familiares que estaban atravesando e inclusive aquellas personas que mencionaron aspectos negativos de la consejería en modalidad virtual también reconocieron y valoraron la escucha activa.

Si bien en el caso del servicio ofrecido por el Centro de Escucha no se trata de una terapia, los hallazgos se relacionan con lo que plantea Guevara (2008) respecto a que la terapia en línea es una herramienta para el desarrollo personal a través de métodos psicológicos, esto junto con el papel que desempeña el terapeuta, porque ayudan a

solucionar los problemas emocionales. Como hemos descrito en los resultados, los participantes de este estudio señalaron que en las sesiones de consejería buscaban a alguien que los escuche y comprenda, que no critique o juzgue lo que estaban viviendo, que no minimice sus problemas o lo que sentían en ese momento.

Según argumentan Zhou et al. (2020) la telepsicología jugó un rol fundamental durante el confinamiento, ya que dichas atenciones psicológicas se desarrollaban a través de los distintos medios virtuales: email, teléfono, aplicaciones móviles. De acuerdo a lo encontrado en este estudio las plataformas virtuales durante el aislamiento social obligatorio se convirtieron en un recurso importante, sumado a la voz del consejero, quien a través de la tonalidad de su voz fue capaz de generar y mantener el clima emocional apropiado para que los usuarios del Centro de Escucha puedan sentir seguridad para exteriorizar sus emociones y dificultades.

Por tanto, según lo argumentado por los participantes y en concordancia con lo encontrado en los estudios revisados, podemos ver que incluso aquellas personas que tenían vínculos familiares deteriorados notaron que después de asistir a las sesiones de consejería virtual percibieron mejoras en la interrelación con su familia, efectos positivos en el bienestar personal y también lograron adquirir mayores herramientas para gestionar sus recursos personales. En tal sentido podríamos inferir que los espacios de ayuda y escucha virtuales como este, al ofrecer soporte emocional y confidencialidad generan en las personas mejoras en su salud mental.

Con relación a la valoración del *counselling* en modalidad virtual, si bien todos los participantes expresaron que el *counselling* contribuyó a que puedan adquirir mayores herramientas para afrontar las dificultades, algunos entrevistados destacaron aspectos negativos de esta modalidad.

Respecto a la valoración negativa, se encontró que la virtualidad se vincula a lo poco saludable que podría ser el estar muchas horas detrás de una pantalla. Este aspecto coincide con el estudio sobre psicoterapia online en tiempos de COVID-19, realizado por Rodríguez et al. (2021) quien destaca las principales dificultades en torno a los aspectos tecnológicos y afirma que existe mayor agotamiento y cansancio visual en la atención online que la presencial. Por otro lado, es interesante resaltar que el acompañamiento para estas personas implica o cobra más sentido y valoración cuando está la figura completa

del escucha, identificando que esta relación pierde la esencia de su humanidad cuando es virtual. En tal sentido, para algunos participantes, la pérdida de información referida a la comunicación no verbal como la visual, afecta su satisfacción y aceptación del espacio.

Otro elemento central destacado por los entrevistados fue la privacidad como aspecto esencial del acompañamiento. Por ello, dado que este estudio buscó conocer la percepción de las personas que acudieron al Centro de Escucha durante la pandemia, se encontró algunas dificultades relacionadas con la falta de privacidad y de un espacio seguro para expresar de forma libre sus dificultades, esto debido a que en algunas oportunidades tenían que estar pendientes si los familiares que se encontraban en casa escuchaban lo que expresaban, según lo indicado por los participantes esto generaba incomodidad, molestia y/o vergüenza. En esa misma línea, el estudio realizado por Rodríguez et al. (2021) afirma que durante las sesiones de terapia online las interrupciones domésticas fueron constantes, muchos terapeutas se vieron obligados hacer uso de auriculares. Relacionando lo mencionado por el autor con lo argumentado por los participantes de este estudio, hablar de los problemas familiares estando el familiar al lado o en casa, causa mayor dificultad ya que no se sentían totalmente libres.

Cabe mencionar que, si bien los participantes señalaron las dificultades que implicó tener sesiones de consejería desde casa, igualmente reconocen que el espacio les ha sido de ayuda. Por tanto, el hallazgo de este estudio es similar en algunos aspectos a los resultados obtenidos por Arenas et al. (2022) quienes afirmaron que el apoyo psicológico a través del chat de soporte es una herramienta eficaz para brindar asesoramiento a la población.

Por otro lado, en cuanto a la valoración positiva de la ayuda recibida a través de los medios virtuales, se encontró que las sesiones de consejería en algunos participantes generaron sensación de comodidad relacionada con el miedo a salir de casa por temor a ser contagiados por la COVID-19. Asimismo, el encontrarse detrás de la pantalla provocó sentirse libres para expresar emociones y sentimientos sin temor a ser observados, juzgados o analizados por sus gestos o posturas por parte del consejero. Igualmente, la virtualidad de una u otra forma permitió una mayor adaptación en tiempos y horarios. Esto coincide con lo planteado por Rodríguez et al. (2021), la consejería y orientación virtual, desde hace mucho han servido para enlazarse con la tecnología y han sido alternativas destinadas prioritariamente para las personas que no podían asistir a consulta

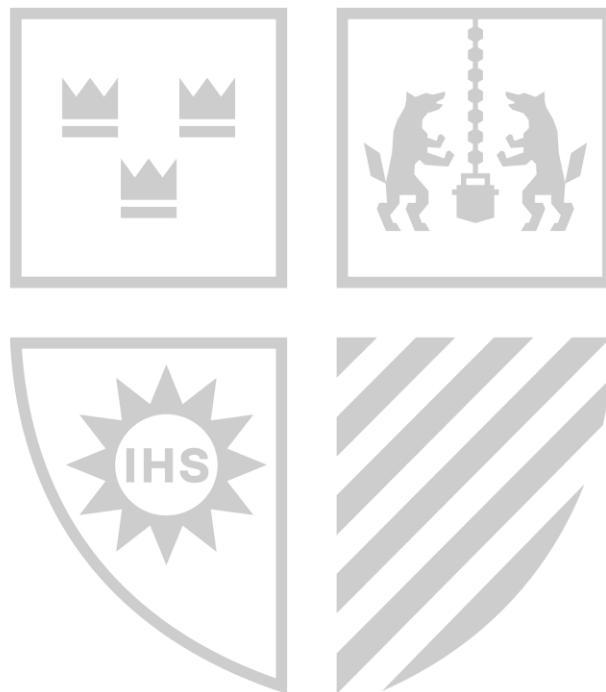
“cara a cara” con el terapeuta. Los autores antes mencionados, en su estudio realizado con terapeutas, afirman que las principales ventajas son la ganancia de tiempo al evitar viajes a los consultorios, lo cual facilitaba que tengan mayor disponibilidad para los horarios de consultas, al mismo tiempo, se señala el ahorro de gastos, como aspectos beneficiosos de la atención en modalidad virtual.

Es importante notar cómo para algunos el hecho de estar en casa y junto a su familia alteraba la percepción de privacidad para poder expresarse, como se señaló anteriormente, mientras que para otros estar en casa les daba la oportunidad de poder expresar sus emociones con mayor libertad. En efecto, algunos participantes destacaron que la ayuda virtual ha sido una alternativa durante la pandemia para manifestar cómo se sentían respecto a las dificultades que estaban viviendo y así sentirse mejor, sin embargo, otros señalaron que ante la necesidad tuvieron que adaptarse a la ayuda psicológica virtual, pero que preferían que la ayuda hubiese sido presencial. González-Peña et al. (2017) señalan que la terapia en línea es un área de la telepsicología empleada por los psicólogos, la cual busca llevar a cabo un tratamiento a distancia a través de un contacto virtual que reemplaza el contacto físico. En otras palabras, la telepsicología incluye todas las actividades en el campo de la psicología a distancia y se basa en las distintas herramientas tecnológicas. Por tanto, podemos inferir que los medios tecnológicos han sido un recurso importante durante el contexto de pandemia, donde las personas se vieron obligadas a pasar por distintas problemáticas sociales, familiares y psíquicas.

En síntesis, respecto a los resultados encontrados relacionados a conocer cómo el *counselling* en modalidad virtual habría contribuyó respecto a los problemas familiares que estaban viviendo en ese momento, los estudios revelan que la labor que realizan los Centros de Escucha a través de los medios virtuales contribuye para que las personas desarrollen herramientas para una mejor gestión de los recursos personales y así lograr el equilibrio emocional. Según lo encontrado en este estudio la escucha activa por parte del acompañante, la voz que calma y tranquiliza, la empatía y asertividad que transmite el consejero son elementos de la “no presencialidad”, pero que favorecen con recursos para el cuidado de la salud mental.

Al mismo tiempo, dicho espacio les permite conocerse, valorarse, y realizar cambios positivos en sus vidas incluso en aquellas personas cuyos vínculos ya estaban desgastados antes de la pandemia. Por tanto, a través de las sesiones de consejería las

personas reconocen que la ayuda psicológica está basada en ellos mismos, en sus problemáticas y no en los miembros de su familia. Al mismo tiempo, adquieren mayor capacidad para poder analizar situaciones e identificar los recursos con los que cuentan, de esta forma, logran modificar aquellas actitudes o pensamientos frente a las dificultades que los aquejaban en ese momento. Por último, aquellas personas que señalaron aspectos negativos del *counselling* en modalidad virtual también reconocieron efectos positivos, puesto que la ayuda recibida fue un espacio de intervención psicológica frente a situaciones de crisis o sufrimientos que estaban viviendo, y así encontrar el equilibrio emocional para hacer uso de sus recursos personales.



CONCLUSIONES

En este apartado presentamos algunas conclusiones derivadas de la discusión y resultados del estudio a partir de la percepción de los vínculos familiares en usuarios de un Centro de Escucha durante la pandemia COVID-19.

Los ocho participantes reconocieron que la pandemia supuso cambios en las normas y roles establecidos, afectando la dinámica familiar y en la mayoría de casos pareciera que la familia no cumplió el rol de ser soporte y apoyo emocional frente a las dificultades que estaban atravesando. Se evidenció que, en algunos casos, el aislamiento social obligatorio ha reforzado o agudizado situaciones que precedían a la pandemia como conflictos de la infancia no resueltos, se produjeron mayores dificultades en la comunicación, se intensificaron las situaciones que ponen en riesgo a la familia como la violencia física y psicológica, se generó frustración, ruptura de vínculos familiares, comportamientos autolesivos e ideas suicidas.

Por otro lado, los hallazgos revelaron que en algunos sujetos la pandemia produjo efectos positivos como tener una comunicación de mayor calidad, reconocer en su familia un soporte emocional y un mayor autoconocimiento personal, dichos resultados permitieron visualizar que el aislamiento social obligatorio a causa de la pandemia fue una oportunidad para reconstruir vínculos y espacios de compartir con la familia, así como para conocerse más como personas:

Los hallazgos de este estudio permiten afirmar que las razones que llevaron a las personas a buscar ayuda psicológica en el Centro de Escucha, están enfocadas en una necesidad de escucha y desahogo, contar con un espacio personal que los ayude a resolver problemas específicos, recibir un soporte emocional para expresar sus vivencias.

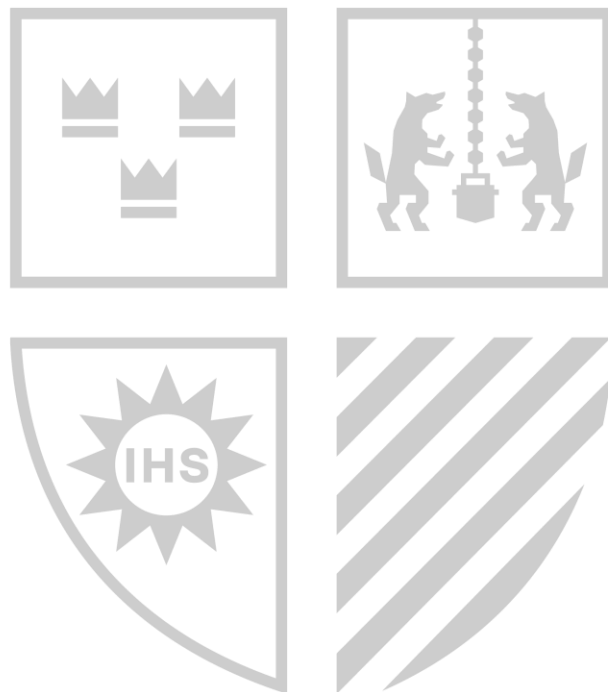
Desde la voz de los participantes, el *counselling* a través de los medios virtuales permitió que la persona desarrolle herramientas para afrontar las situaciones de crisis emocional, ofreció mayor conciencia de sí mismos para valorarse, quererse, conocerse, y de esta forma, tener una mejor gestión de los recursos personales, permitió poder canalizar sus emociones, así como fortalecer la capacidad resolutive. Por tanto, dicho espacio les posibilitó comprender que la ayuda psicológica se basa en ellos mismos, en sus malestares emocionales y en los cambios que desean realizar. También, se encontró que algunos participantes perciben que la escucha activa, por parte del acompañante, a través de los medios digitales, permite expresarse en libertad y sentirse comprendidos sin temor a ser juzgados u observados e incluso aquellos que expresaron aspectos negativos del *counselling* en modalidad virtual también señalaron aspectos positivos de la escucha activa.

Con relación a la valoración que los participantes tienen del *counselling* en modalidad virtual, por un lado, existe una valoración negativa referida a las dificultades que provocó el tener que realizar las sesiones de consejería desde casa, lo cual no estuvo exento de interrupciones por parte de las personas que compartían espacios comunes, los hacía sentir que no contaban con un espacio seguro y que existía falta de privacidad para expresar de forma libre las situaciones que los había llevado a buscar ayuda psicológica en el Centro de Escucha. Pero, por otro lado, existe una valoración positiva que está relacionada con el sentir mayor confianza y libertad para expresar emociones y sentimientos, más comodidad y adaptación según los tiempos disponibles de las personas que buscaron ayuda. Según lo manifestado por los participantes la virtualidad, la escucha activa, la voz del acompañante son elementos de “no presencialidad” pero de una u otra forma han contribuido para que las personas logren un mayor bienestar personal.

Los hallazgos permiten comprender que aquellas personas que tenían los vínculos deteriorados, después de asistir al Centro de Escucha, perciben mejoras en la interrelación con su familia, efectos positivos en el bienestar emocional, logran adquirir mayores estrategias para el afrontamiento frente a situaciones difíciles, debido a que consideran que el Centro de Escucha es un espacio seguro para exteriorizar vivencias que en otros espacios no podían hacer.

Finalmente, desde el testimonio de los participantes, la ayuda psicológica a través de los medios digitales durante la pandemia, fue un recurso importante que contribuyó

efectivamente en la mejora de los malestares emocionales puesto que percibieron que sintieron cambios en su bienestar emocional y en la relación con su familia, de esta forma se podría decir que el *counselling* virtual ayudó en los problemas familiares que estaban atravesando en este momento.



RECOMENDACIONES

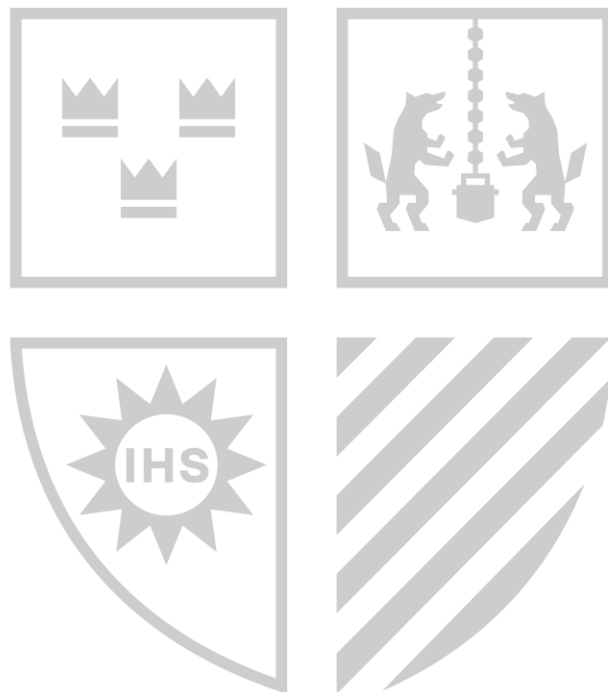
Con la finalidad de ampliar el campo de estudio respecto a la afectación de la pandemia en las familias se sugiere realizar estudios referidos a las diferencias de la percepción y vivencias entre hombres y mujeres, lo cual en este estudio no fue posible debido a la cantidad limitada de la población de usuarios. Se puede tener en cuenta otras características de los participantes como edad y lugar de procedencia; así como poder contrastar vivencias con respecto al motivo de consulta específico.

Asimismo, sería importante realizar un estudio recogiendo la voz de los escuchas a fin de conocer sus percepciones sobre cómo la adaptación del *counselling* a la modalidad virtual ha favorecido o dificultado mantener el vínculo entre escucha y escuchado, esto permitiría además contrastar dichos resultados con las percepciones de los participantes.

Otro elemento que surge como interrogante es si el efecto del *counselling* virtual es distinto en participantes cuyas familias tenían vínculos ya desgastados de aquellos que no, porque sería interesante poder contrastar las distintas percepciones y así elaborar programas de acompañamiento específicos.

Como bien sabemos, la consejería psicológica o *counselling* a través de los medios virtuales, es poco conocida en nuestro país como una alternativa de atención y cuidado de la salud mental, por un lado, son pocos los estudios que existentes a nivel local, y, por otro lado, son pocas las personas que conocen de estos programas de atención gratuita. En este sentido, sería interesante dar mayor visibilidad de esta propuesta, no solo a través de las redes sociales tales como Facebook e Instagram, sino también a través de una página web donde se tenga más información del Centro de Escucha y sobre diferentes temas de salud mental y de cómo *counselling* ayuda para que la persona encuentre el equilibrio emocional.

Finalmente, se recomienda profundizar sobre los efectos de la pandemia en la salud mental y en los beneficios de la ayuda después de haber concluido las sesiones de consejería.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas, P., De la Rosa, A., Carreón, A., Esquivel, D., Martínez, S., Hernández, O., Olivares, S., Plata, A.Y., González, E. & Domínguez, A. (2022). Atención psicológica vía chat desde una plataforma de salud mental ante la COVID-19. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(2), pp. 185-202. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v25n2/1560-909X-rip-25-02-185.pdf>
- Bados, A., Echeburúa, E., Fernández, J., Labrador, F. & Vallejo, M. (2002). La eficacia de los tratamientos psicológicos. *Revista Sociedad Española para el avance de la psicología clínica y de la Salud*. pp. 1-15. <http://www.grupohipnosiscopcv.es/wordpress/wp-content/uploads/2009/12/Documento-Eficacia-Tratamientos-SEPCyS.pdf>
- Benítez, R., Martínez, V. & Tartakowsky, P. (2021). La importancia del vínculo en la resiliencia familiar durante el covid-19. *Revista de educação e humanidades*, (18), pp. 173-191. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/69120>
- Bermejo, J. C. (2011). *Introducción al Counselling*. Madrid: Editorial SalTerrae-Santander.
- Bermejo, J. C. & Santos, E. (2014). *Counselling y cuidados paliativos*. Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer. <https://elibro.net/es/ereader/uarm/115850?page=4>.
- Bermejo, J, Santos, E. (2015). *Counselling y cuidados paliativos*, Centro de humanización de salud. Editorial Desclée de Brouwer, S. A. España.
- Bernal, H. (2007). Sobre la teoría del vínculo en Enrique Pichón Riviere. Una sistematización del texto. Recuperado por <http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadpsicologia/578481.pdf>, pp. 2- 30.
- Bisquerra, R. (s.f.) Orígenes y desarrollo de la orientación. La orientación educativa aproximación histórica. *Lectura complementaria (1)*, pp. 1-11. http://www.uvirtual.net/sites/default/files/201611/bXVdosUnidad01_LC_01_BISQUERRA.pdf
- Bowlby, J. (1986). *Vínculos Afectivos: Formación, desarrollo y pérdida*. Ed. Morata, S. A. Madrid. Recuperado de https://www.academia.edu/37089039/_Bowlby_J_1986_Vi_nculos_Afectivos_Formacio_n_desarrollo_y_pe_rdida_Ed_Mor?from=cover_page

- Braun, V. & Clarke, V. (2012). Thematic Analysis. *APA Handbook of Research Methods in Psychology*. 2. pp. 1-15. Research Designs, H. Cooper (Editor-in-Chief).
- Broche, Y., Fernández, E. & Reyes, D. A. (2020). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(1), pp. 1- 14. Recuperado de <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46suppl1/e2488/es>
- Burutxaga, I., Pérez-Testor, C., Ibáñez, M., De Diego, S., Golanó, M., Ballús, E. & Castillo, J. (2018). Apego y vínculo: una propuesta de delimitación y diferenciación conceptual. *Temas de psicoanálisis*. (15) Recuperado de <https://www.temasdepsicoanalisis.org/2018/01/31/apago-y-vinculo-una-propuesta-de-delimitacion-y-diferenciacion-conceptual/>
- Carrillo, C. (2021). Estrés y conducta parental de padres con hijos entre 3 a 5 años en situación de pandemia. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11238/3/2021_Carrillo%20D%C3%ADaz.pdf
- Centro de Humanización de la Salud (2022). Centro de Escucha. Madrid: Religiosos Camilos. Recuperado de <https://www.humanizar.es/centro-asistencial/centro-de-escucha> [Consulta: 23 de septiembre de 2022].
- Centioni, R. (2020). Ensayo sobre el impacto de la pandemia de covid-19 en las familias argentinas. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales* (18), pp. 83-97. <https://www.redalyc.org/journal/5819/581964790005/html/>
- Cornejo, J. F., Miranda, P., Arbulu, N. & Payano, J. I. (2022). Adaptación familiar en el contexto del COVID-19. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6 (22), pp. 73-82. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/402/823>
- Creswell, J. (2014). Qualitative, quantitative and mixed methods approaches (4th Edition). Estados Unidos, Los Angeles: Sage.
- Díaz, L., Torruco, U. Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible. *Investigación en Educación Médica*, 2 (7), pp. 162-167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Dunker L. J. (2002). Los vínculos familiares una psicopatología de las relaciones familiares. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uarm/80347?page=19>.
- Egas, V., Torres, A., Hidalgo, N., Andrade, S., & Salao, E. (2020). Salud Mental, Virtualidad y Pandemia: Experiencias De Psico Escucha PUC. *Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*. 7(2), pp. 55-74.

- Enríquez, A. & Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. <https://repositorio.cepal.org/items/c57f9c60-bed5-4a86-ad6b-5364981af5af>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2020). El impacto de la pandemia COVID-19 y las medidas adoptadas por el gobierno sobre la vida cotidiana. <https://www.unicef.org/argentina/media/10606/file/Primera%20infancia.%20Impacto%20emocional%20en%20la%20pandemia%20.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2021a). Primera infancia: Impacto emocional en la pandemia. Buenos Aires. <https://www.unicef.org/argentina/media/10606/file/Primera%20infancia.%20Impacto%20emocional%20en%20la%20pandemia%20.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021b, 16 de junio) La mitad de los padres, madres o cuidadores en el Perú sufre de ansiedad, depresión o estrés debido a la pandemia. <https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/mitad-padres-madres-cuidadores-peru-sufre-ansiedad-estres-depresion-pandemia-covid19>
- Flick, U. (2015). El diseño de la Investigación Cualitativa. Madrid. Ediciones Morata, S.L.
- Garcés, M., Santoya, Y., Vásquez, P. & Geney, E. (2021). Influencia de la comunicación familiar en el estrés percibido durante la pandemia de COVID-19. *Revista Salud Uninorte*, 37(3), pp. 569-582. <https://www.redalyc.org/journal/817/81771260004/81771260004.pdf>
- Gehrig, R., Palacios, J., Blesa, B., Cobo de Guzman Godino, F., García, M., Muñoz, P., & Rodes, J. (2014). *Guía de criterios básicos de calidad en la investigación cualitativa*. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1097/icuali%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González-Peña, P., Torres, R., Del Barrio, V., & Olmedo, M. (2017). Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. *Clínica y Salud*, 28(2), pp. 81–91. <https://doi.org/10.1016/j.clysa.2017.01.001>
- Guevara, M. (2008). Consultorio Psicológico Virtual: Una alternativa preventiva para la psicología. *Revista Avances en Psicología*. 16 (1), 53-64. Recuperado de <http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2008/consultoriopsicologico.pdf>
- Gutiérrez, G. (2020). Escalamiento del Centro de Escucha de la Ruiz [Documento Institucional interno]. Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Lima, Perú
- Gutiérrez, G. (2022). Estrategia de implementación del Proyecto “Centro de Escucha” en dos regiones: Piura y Ayacucho (Documento Institucional interno). Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Lima, Perú

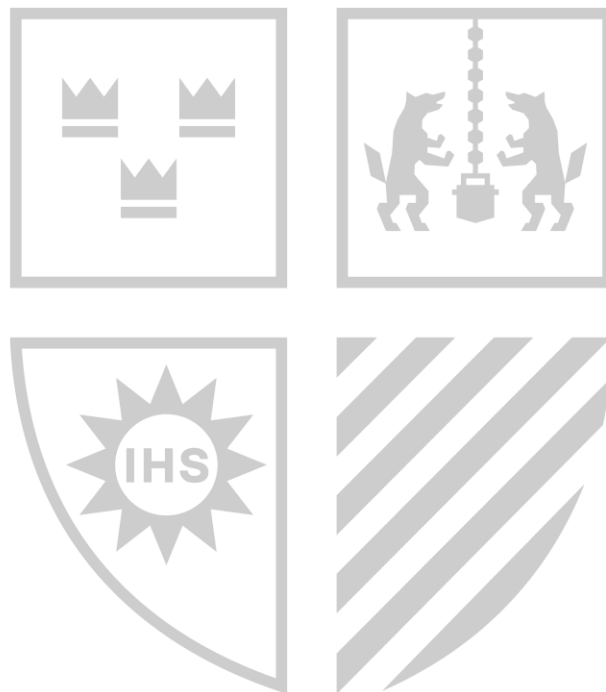
- Gutiérrez, G. (2023). Experiencias en la atención primaria de salud mental durante la pandemia por COVID-19: desafíos éticos y lecciones aprendidas en un centro de consejería de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Iberoamericana de Bioética*, (21), pp. 1-14. <https://doi.org/10.14422/rib.i21.y2023.002>
- Gutiérrez, R., Díaz, K.Y. & Román, R. P. (2016). El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica. *Revista Ciencia Ergo Sum* 23(3), pp. 219-230. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10448076002/10448076002.pdf>
- Hernández, R. Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, W., Cozzubo, A., Aguilar, J. C., Ledgard, D. & Agüero J. (2022). El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la violencia familiar: Diferenciando víctimas, tipos de violencia y niveles de riesgo en el Perú. UNDP LAC Working Paper N° 30. <https://www.undp.org/es/latin-america/publications/el-impacto-de-la-pandemia-por-la-covid-19-sobre-la-violencia-familiar-diferenciando-v%C3%ADctimas-tipos-de-violencia-y-niveles>
- Instituto Nacional de Salud Mental. (2021, 12 de junio) Más de 950 000 atenciones médicas ha brindado el Instituto de Salud Mental en 39 años de servicio. <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/022.html#:~:text=Las%20acciones%20adoptadas%20permitieron%20brindar,se%20registraron%2075%20942%20atenciones.>
- Jaroslavsky, E. A. (2015). El vínculo primario: la matriz del vínculo. *Psicoanálisis e Intersubjetividad*. (8). <https://www.intersubjetividad.com.ar/el-vinculo-primario-la-matriz-del-vinculo/>
- Lacomba, L., Valero, S., Postigo, S., Pérez, M., & Montoya, I. (2020). Ajuste familiar durante la pandemia de la COVID-19: un estudio de díadas. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes* 7(3), 66-72. Recuperado de <https://www.revistapcna.com/sites/default/files/011.pdf>
- Larrotta, R., Méndez, A. F., Mora, C., Córdoba, M.C. & Duque, J. (2020). Pérdida, duelo y salud mental en tiempos de pandemia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 52(2), pp. 179- 180. <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v52n2/2145-8464-suis-52-02-179.pdf>
- León, D. A., Bautista, L. R., Gómez, C. A., Rincón, G. A., & Neme, W. O. (2022). Percepción de la afectación atribuida a la pandemia por COVID-19 en padres y madres de Colombia. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 14(1), pp. 29-50. <https://doi.org/10.17151/rlef.2022.14.1.3>

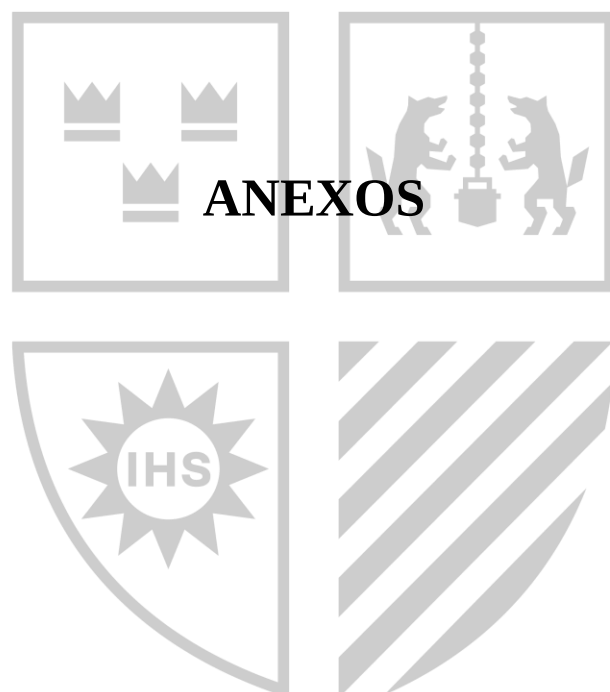
- Lepin, C. (2020). La familia ante la pandemia del COVID-19. *Revista de la Facultad de Derecho*. (50-51), pp. 23-29. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2020.n50-51.5028>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*. 83(1), pp. 51-56. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>
- Nerea, C. (2014). “Apuntes Estructura y Organización Familiar (1era Parte)”, Material actualizado del texto original de Carrasco, F. (2000). Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar. Bilbao-España.
- Macías, X. & Aveiga, V. I. R. (2021). Confinamiento y su incidencia en las relaciones familiares de la ciudadela San José de la parroquia 12 de marzo del cantón Portoviejo. *Revista Científica de Ciencias Sociales*, 5(2), pp. 120-139. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.931>
- Merma, E. (2019). Percepción sobre counselling y bienestar emocional de las personas atendidas durante los años 2016-2017 en un Centro de Escucha de Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura]. Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Lima. <https://repositorio.uarm.edu.pe/handle/20.500.12833/2012>
- Mieles, B., Tonon, G. & Alvarado, S. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanística* (74), 195-225. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n74/n74a10.pdf>
- Ministerio de Salud. (2021, 10 de junio) *Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia*. Lima. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>
- Ministerio de Salud. (2023, 07 de julio). Sala situacional COVID-19 Perú. https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021). La otra pandemia en casa. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1752584/La%20Otra%20Pandemia%20en%20Casa%202021.pdf>
- Malde, I. (2019, 28 de mayo). La familia: el divorcio y los hijos. <https://www.psicologia-online.com/la-familia-el-divorcio-y-los-hijos-2996.html>
- Mori, J. (2019). El desarrollo de los vínculos sociales en las “Comunidades Íñigo”. (Tesis de Maestría). <http://repositorio.uarm.edu.pe/handle/20.500.12833/2082>
- Mosquera, K. (2021). Confinamiento por la pandemia Covid-19 y las relaciones intrafamiliares de la Comunidad del Centro de Desarrollo Infantil Gilgueritos de la parroquia de San Francisco de Borja en la Provincia de Napo. [Tesis de

- Licenciatura]. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32796/1/BJCS-TS-344.pdf>
- Naranjo, M., Morales, I. A. & Ron, R. (2020). Efectos de la pandemia en la familia y en la sociedad ecuatoriana. *Res Non Verba*, 10(2), pp. 115-135.
- Nussbaum, S. (2009). Identificaciones alienantes y repetición. Una contribución acerca de la transmisión transgeneracional. *Psicoanálisis*, 31(1), 153-166.
<https://xdoc.mx/download/identificaciones-alienantes-y-repeticion-una-contribucion-acerca-de-5f31adc826972?hash=a43a2e0c0a7e47f31c0e22754c8d2048>
- Oliva, E., & Villa, V.J. (2014). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Revista Justicia Juris*, 10(1), 11-20.
<http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*. 18, pp. 89-96.
<http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Placeres J.F., & León L. (2011). La familia y el adulto mayor. *Revista médica electrónica*, 33(4), pp. 472-483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v33n4/spu10411.pdf>
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española* (edición del tricentenario). Consultado el 26 de abril, 2023, de <https://dle.rae.es/v%C3%ADnculo?m=form>
- Repetur, K. & Quezada, A. (2005). Vínculo y Desarrollo Psicológico: la importancia de las relaciones tempranas. *Revista Digital Universitaria* (6) 11, pp. 2-15.
https://www.revista.unam.mx/vol.6/num11/art105/nov_art105.pdf
- Ribot, V. C., Chang, N. & González, A. L. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(0), pp. 1-11.
<http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307>
- Rivas, J. (2021). El proceso de consejería desde la mirada de las personas que han asistido a un centro de escucha de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Lima.
<https://repositorio.uarm.edu.pe/handle/20.500.12833/2316>
- Roca, J. (1991). Percepción: usos y teorías. Apunts: Educació Física i Esports
- Robles, A. L., Junco, J. E. & Martínez, V. M., (2021). Conflictos familiares y económicos en universitarios en confinamiento social por covid-19. *CuidArte*, 10(19), 2395-8979. <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2021/cui2119e.pdf>
- Rodríguez, E. (2013). Consultorio psicológico virtual: soporte para la población actual. *Revista Avances en Psicología*. 21 (2), pp. 177-180.
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/284/203>

- Rodríguez, M., Agostinelli, J., Daverio, R., Benedicto, G., Cocola, F., Jones, G., Calligaro, C. & Díaz-Videla, M. (2021). Psicoterapia online en tiempos de Covid-19: adaptación, beneficios, dificultades. *Archivos de medicina* 21(2), 548-555. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/09/1291870/20-covid-psicoterapia-online-en-tiempos.pdf>
- Ruiz, J. I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. Editorial Universidad de Deusto.
- Scholten, H., Quezada-Scholz, V., Salas, G., Barria-Asenjo, N. A., Rojas-Jara, C., Molina, R., García, J.E., Jorquera, M.T.J, Heredia, A.M., Zambrano, A., Gómez, E., Cheroni, A., Caycho-Rodríguez, T., Reyes-Gallardo, T., Mendoza, N., Bindeo, P., Muñoz, J.E., Estupiñan, B. & Somarriva, F. (2020). Abordaje psicológico del covid-19: una revisión narrativa de la experiencia latinoamericana. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(1), pp. 1-24. https://www.preventionweb.net/files/72089_abordajepsicologicodelcovid.pdf
- Serrano, I. (2013, 04 de diciembre). Elementos que definen los Centro de Escucha Comunitarios. La Justicia es de todos Minjusticia <https://www.minjusticia.gov.co/Busqueda/Paginas/results.aspx?k=Serrano%2C%20I%2E%20%282013%29%2E%20Elementos%20que%20definen%20los%20Centro%20de%20Escucha%20Comunitarios%2C%20Bucaramanga%2E>
- Suárez P. A. & Vélez M. (2018). El papel de la familia en el desarrollo social del niño: una mirada desde la afectividad, la comunicación familiar y estilos de educación parental. *Psicoespacio*, 12(20), pp.173-197.
- Tardivo, G., Suárez-Vergne, A. & Díaz, E. (2021). Cohesión familiar y covid-19: los efectos de la pandemia sobre las relaciones familiares entre los jóvenes universitarios madrileños y sus padres. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 20(1), pp. 2255-5986. <https://revistas.usc.gal/index.php/rips/article/view/7087>
- Universidad Antonio Ruiz de Montoya (2023, 28 de julio). Centro de Escucha. <https://www.uarm.edu.pe/carrera/facultad-de-filosofia-educacion-y-ciencias-humanas/psicologia/centro-de-escucha/>
- Urizar, M. (2012). Vínculo Afectivo y sus trastornos. Bilbao, España: CSMIJ, Gald
- Valdivia, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. *Revista La Revue du REDIF* (1), pp. 15-22. <https://www.edumargen.org/docs/2018/curso44/intro/apunte04.pdf>
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades, Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. 4, pp. 47-53. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>
- Villacieros, I. & Oré, B. (2015). Propuesta del programa de Centro de Escucha de la Ruiz [Documento Institucional interno]. Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Lima, Perú

Zhou, X., Snoswell, C. L., Harding, L. E., Bambling, M., Edirippulige, S., Bai, X., & Smith, A. C. (2020). The role of telehealth in reducing the mental health burden from COVID-19. *Telemedicine and e-Health*, 26(4), pp. 377-379. <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2020.0068>





ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN¹

La presente investigación es conducida **Lindauro Oblitas Tarrillo**, Estudiante de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, en el marco del curso **Seminario Tesis III** y de la elaboración de su tesis de licenciatura. El objetivo de esta investigación es Conocer la percepción que tienen los usuarios de un Centro de Escucha de una Universidad de Lima Metropolitana respecto a la afectación de sus vínculos familiares por la pandemia y sobre la ayuda recibida a través del counselling en modalidad virtual.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder preguntas en una entrevista o, lo que le tomará aproximadamente 45 a 60 minutos de su tiempo.

La información que se recoja será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán identificadas con un código y, por lo tanto, serán anónimas.

Su participación en esta investigación es voluntaria y puede dejar de participar en el momento que desee sin que esto lo perjudique de ninguna forma. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Adicionalmente, si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla.

Si tiene preguntas adicionales sobre su participación en esta investigación o quisiera acceder a los resultados de esta, puede contactar a Lindauro Oblitas Tarrillo a los correos a1810239@uarm.pe / lindaurooblitas@gmail.com

¿Le ha parecido claro lo que le he leído y explicado? ¿Tiene alguna duda? ¿Está de acuerdo? Entonces por favor si está de acuerdo firme el documento.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación a cargo de Lindauro Oblitas Tarrillo Estudiante de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. He sido informado(a) del objetivo, duración y otras características de la investigación.

Reconozco que mi participación es voluntaria y que la información que yo provea en el curso de esta investigación es confidencial.

De tener preguntas sobre mi participación en esta investigación, puedo contactar Lindauro Oblitas Tarrillo a los correos a1810239@uarm.pe / lindaurooblitas@gmail.com

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar al correo y teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante ²

Firma del Participante

Fecha

ANEXO N°2: GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. Presentación

Buenas tardes/ buenos días, en primer lugar, le agradezco por aceptar participar en este estudio. Mi nombre es Lindaura Oblitas Tarrillo, estudiante del décimo ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. El objetivo de esta entrevista es conocer cómo fue o cómo experimentó el proceso de ayuda psicológica en personas que han asistido a un Centro de Escucha y cómo fueron las relaciones con la familia durante la pandemia, y dado que usted asistió a las sesiones programadas me gustaría entrevistarle/a. En esta entrevista, no existen respuestas correctas e incorrectas, lo importante es conocer su opinión. Para ello, es necesario que su participación sea libre y voluntaria. Además, toda la información que se recoja en esta entrevista será colocada bajo un seudónimo para garantizar la confidencialidad. Por otro lado, esta entrevista será grabada. Si en algún momento de la entrevista no desea contestar a alguna de las preguntas por cualquier motivo no dude en mencionarlo. Ahora le voy a leer el documento en el que está escrito todo lo que le estoy diciendo. *Se leyó el consentimiento informado.*

2. Datos generales de la entrevista

A ver, ahora vamos a empezar, como le dije voy a grabar la entrevista de esta forma podré transcribir sus respuestas, pero no se preocupe que sus datos personales serán puestos bajo un seudónimo para resguardar la confidencialidad. ¿Está de acuerdo?

Preguntas de Rapport

¿Cuál es su nombre?

¿Qué edad tiene?

¿Cuál es su lugar de procedencia?

¿Cuál es su grado de instrucción?

¿A qué se dedica actualmente?

1. Preguntas

1. ¿Cómo se enteró usted de que el CE existía?
2. ¿Cómo así decidió buscar ayuda en el CE?
3. ¿Qué le motivó a buscar ayuda en el CE?
4. Para usted ¿qué significó buscar ayuda en el CE durante la pandemia?
5. ¿Cómo se sentía con su familia antes de iniciar la atención en el CE?
6. ¿De qué forma cree que la situación de pandemia ha afectado en sus relaciones familiares?
7. ¿Cómo era el ambiente familiar antes de la pandemia? ¿Y cuándo inició la pandemia? ¿Hubo algún cambio?
8. ¿Cómo ha sido la comunicación entre los miembros de su familia durante la pandemia? ¿Y durante la etapa de aislamiento social obligatorio cómo fue?
9. Hubo algún cambio en la comunicación entre ustedes respecto a cómo era antes de la pandemia ¿cuéntame cómo fue?
10. ¿Cómo cree que ha influenciado la situación de pandemia en el aspecto emocional de los miembros de su familia? ¿Y esto fue igual desde el inicio de la pandemia hasta que terminó la atención en el CE?
11. ¿Usted siente que el CE le ayudó en la dificultad familiar que tenía? ¿De qué forma?
12. ¿Qué cambios notó en la relación con su familia después de recibir la atención en el CE?
13. ¿Qué pensaba su familia de la ayuda que estaba recibiendo?
14. ¿Qué ha aprendido del CE para relacionarse mejor con su familia?
15. ¿Qué fue para usted lo más importante durante el proceso del acompañamiento en el CE?

16. ¿De qué forma cree que el acompañamiento del CE puede ayudar a las personas que están atravesando un problema familiar?
17. ¿Cómo cree que la atención psicológica virtual que recibió en el CE le ayudó en los problemas familiares que estaba viviendo?
18. ¿Cómo se sintió después de recibir la ayuda en el CE?
19. ¿Qué piensa de recibir atención psicológica a través de medios virtuales?
20. ¿Hay algo más que me quiera comentar respecto al tema que hemos hablado?

