

Resultados de la encuesta sobre **pérdida, duelo y crecimiento** en personal administrativo no docente PUCP



Informe de Evidencia sobre Bienestar en la comunidad universitaria, N° 2

Resultados de la encuesta sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente PUCP

Setiembre, 2022

Elaboración

Pulso PUCP - Instituto de Analítica Social e Inteligencia Estratégica

Departamento de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Equipo responsable de Pulso PUCP

Vania Martínez Jiménez

Chiara Zamora Mendoza

Equipo responsable del Departamento de Psicología

Tesania Velázquez Castro

Mónica Cassaretto Bardales

María Angélica Pease Dreibelbis

Camila Sánchez Ponce

Rafaella de la Puente Ronceros

Equipo responsable de la DAES

Miriam Mejía Morin

Diseño y diagramación

Stephany Coronado Ccanto

Adriana Velásquez Salvatierra

El estudio se realizó en colaboración con la DGTH, a quienes agradecemos su compromiso e interés, participaron:

Patricia Mercedes Tena Del Pino

María Elizabeth Periche Huallipa

Graciela Consuelo Rivera Morante

Pamela Vanessa Palma Sánchez

Serie de Informes de Evidencia sobre Bienestar en la comunidad Universitaria

Instituto de Analítica Social e Inteligencia Estratégica - Pulso PUCP

Av. Universitaria 1801, San Miguel, Lima - Perú

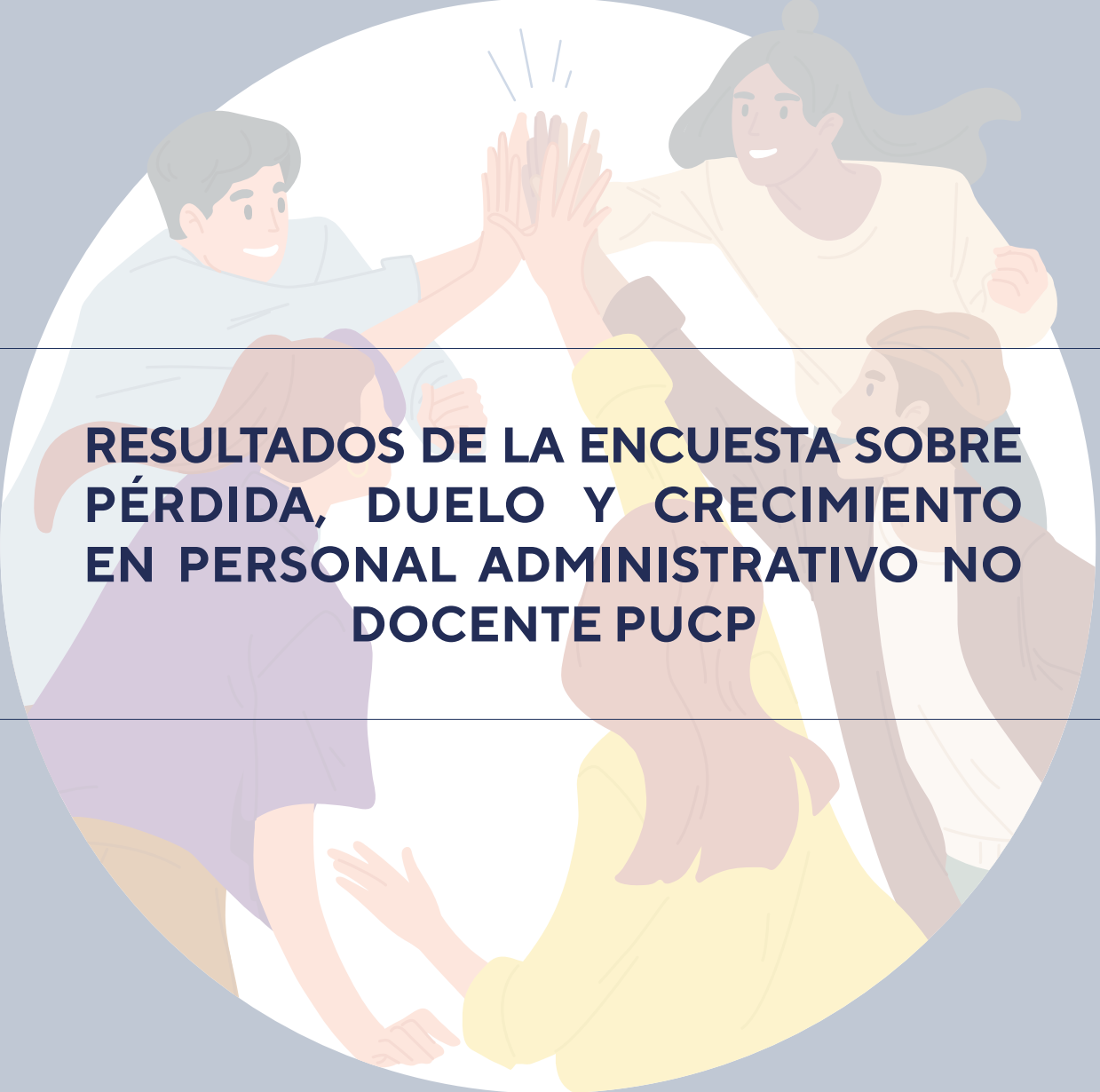
T: (511) 626 - 200, anexo 3700

pulsopucp@pucp.edu.pe

<https://pulso.pucp.edu.pe>



Este obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento/Usa no comercial/No distribución de material modificado a partir de la obra original 4.0 acional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

An illustration of four diverse people (two men and two women) in a circle, high-fiving each other. The scene is set within a white circular frame against a light blue background. The people are wearing casual clothing in shades of blue, yellow, purple, and brown. The high-five is in the center, with small blue lines radiating from the point of contact. The text is centered over the illustration.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE
PÉRDIDA, DUELO Y CRECIMIENTO
EN PERSONAL ADMINISTRATIVO NO
DOCENTE PUCP**

1. Objetivos y metodología del estudio

La presente investigación resulta de la colaboración de un equipo de investigadoras del Departamento de Psicología, el Instituto de Analítica Social e Inteligencia Estratégica – Pulso, y la Dirección de Gestión del Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Perú (en adelante, PUCP).

El objetivo general del estudio es analizar las experiencias de pérdida, duelo y crecimiento en el contexto de la COVID-19 en el personal administrativo no docente de la PUCP. Los objetivos específicos son (1) describir sus experiencias de pérdida y duelo, (2) explorar sus creencias en torno al duelo, e (3) identificar las estrategias de afrontamiento y/o recursos y ritos utilizados ante la pérdida y el duelo.

El estudio ha seguido un enfoque cuantitativo. En ese sentido, se diseñó un cuestionario dirigido al personal administrativo no docente de la PUCP¹. Dicho cuestionario fue presentado para su auto aplicación a un total de 2321 miembros del cuerpo administrativo en la plataforma de encuestas online Survey Monkey, a mediados del semestre 2022-I. Participó el 28.4% de la población objetivo². A continuación, se describe el impacto de las pérdidas y el duelo como consecuencia directa e indirecta de la COVID-19.

1. Se excluyó de la población a quienes también son docentes o son estudiantes de pregrado.

2. Fueron parte de la muestra aquellos participantes que resolvieron la interrogante acerca de la pérdida de uno o más seres queridos por la COVID-19 o por complicaciones derivadas del contexto de la pandemia.

2. Resultados generales

Datos personales

Respecto a las características demográficas de la muestra encuestada, el 61.3% son mujeres y el 37.8% son hombres. El grupo más extenso es el de las personas con edades comprendidas entre los 46 y 60 años (32.8%), seguido del grupo de quienes tienen hasta 35 años (27.9%). El 26.8% tiene entre 36 y 45 años, mientras que el 11.5% tiene 61 años o más.

7 de cada 10 personas encuestadas señalaron haber nacido en Lima Metropolitana (incluye Callao). El 30% restante nació en otros departamentos del país, en otras provincias de Lima o fuera del país. Acerca de su residencia actual, el 93% declaró residir en Lima Metropolitana; el 3.3%, fuera de Lima, y el 3%, en las demás provincias de Lima. Sobre sus cohabitantes, el 44.9% de participantes señaló que vive con su pareja; y, el 43.8%, con sus hijas e hijos. En tanto, 3 de cada 10 participantes residen con sus padres; y, 2 de cada 10, con nadie más.

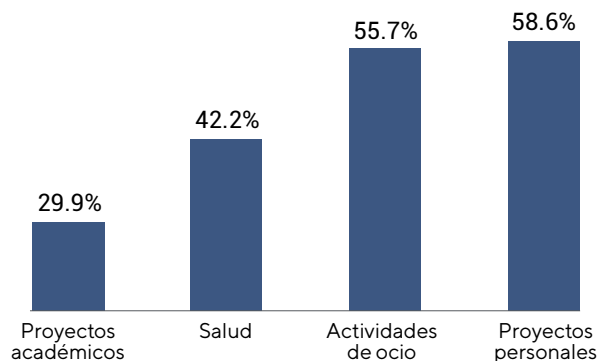
Con relación a su rol en la economía de su hogar, 6 de cada 10 personas encuestadas indicaron que son su principal sustento (59.5%). Es así especialmente entre los hombres: mientras que el 71.5% de trabajadores del sexo masculino sostiene principalmente la economía de su hogar, la proporción entre las mujeres es el 52.5%. Por otro lado, el 35.1% sustenta económicamente el hogar junto a su pareja; y el 18.8%, junto a sus padres. En tanto, 1 de cada 4 participantes no comparte el sustento económico de su hogar.

Datos sobre pérdida y pandemia

Respecto al impacto material de la pandemia sobre la economía familiar, el 34.1% de participantes indicó que familiares a cargo de sostener el hogar perdieron su trabajo y/o ingresos económicos debido a la pandemia. Mientras que, sobre proyectos personales y/o académicos importantes, el 88.2% señaló haber tenido que abandonar al menos alguno debido a la COVID-19.

Específicamente, 6 de cada 10 participantes indicó que abandonó proyectos personales (58.6%) -vacaciones, bodas, celebraciones, adquisiciones, entre otros. Cerca de esta cifra, 5 de cada 9 postergó actividades de ocio -deporte, culturales, viajes, entre otras (55.7%). El 42.2% se vio impedido de realizar chequeos médicos, operaciones y otras diligencias asociadas a su salud. En tanto, 3 de cada 10 personas encuestadas abandonaron proyectos académicos (Gráfico 1).

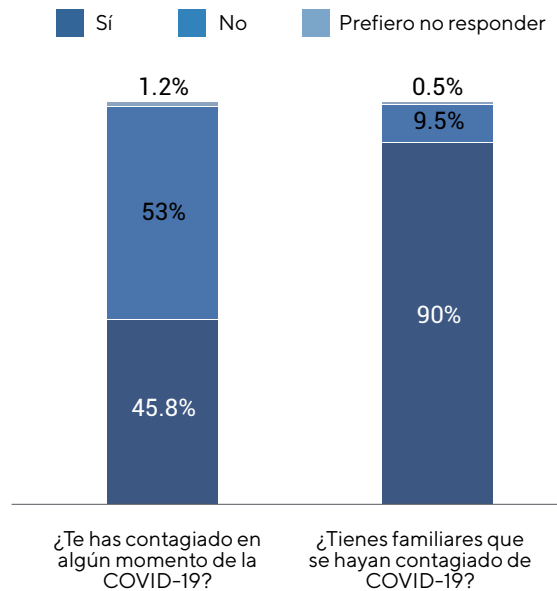
Gráfico 1. Distribución de respuestas relativas al abandono de actividades/proyectos durante la pandemia, en porcentaje (%)



Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

Además, se indagó acerca del contagio de la COVID-19 a nivel individual y familiar. El 45.8% del personal participante reveló haberse contagiado en algún momento y 9 de cada 10 señalaron que alguno de sus familiares contrajo la enfermedad. Desde el inicio de la pandemia, el personal administrativo se mantuvo trabajando en modalidad remota. Además, es pertinente advertir que la colección de datos ocurrió tras la tercera ola en Perú.

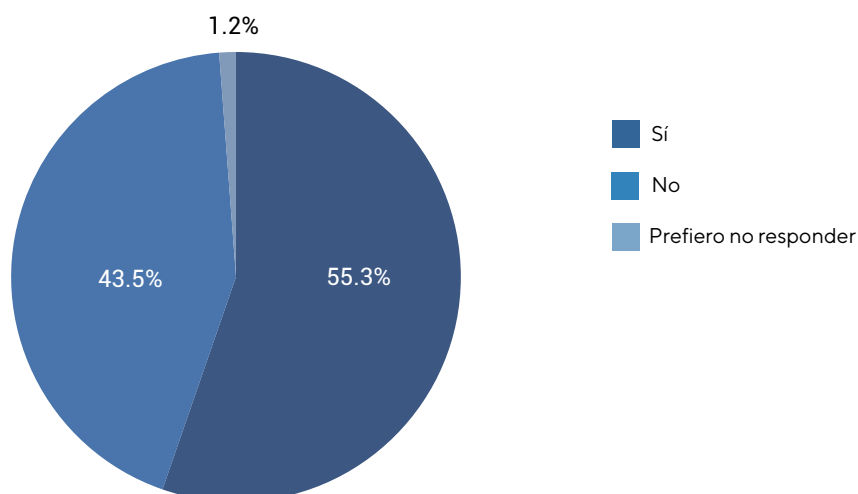
Gráfico 2. Distribución de respuestas relativas al contagio de la COVID-19, en porcentaje (%)



Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

A continuación, al personal administrativo no docente se le planteó la pregunta central de la encuesta: ¿Ha fallecido uno o más de tus seres queridos por la COVID-19 o por complicaciones derivadas del contexto de la pandemia? El 55.3%, esto es, 5 de cada 9 personas encuestadas señaló que uno o más de sus seres queridos falleció por la COVID-19 o por complicaciones derivadas del contexto de pandemia.

Gráfico 3. Distribución de respuestas a la pregunta “¿Ha fallecido uno o más de tus seres queridos por la COVID-19 o por complicaciones derivadas del contexto de la pandemia?”

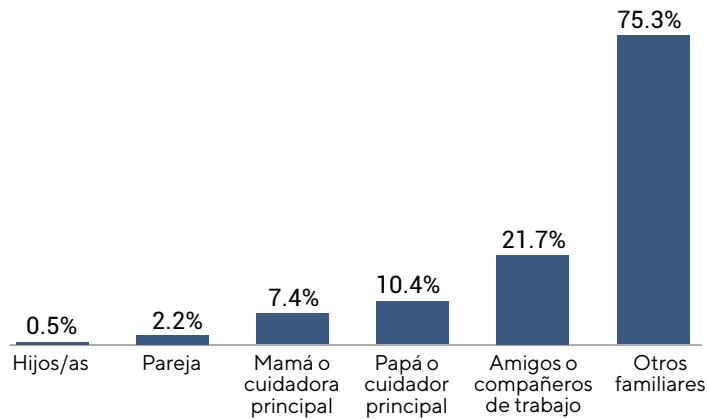


Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

Se consultó a quienes tuvieron al menos una pérdida sobre tres aspectos que permiten caracterizar la situación de duelo: la cantidad de seres queridos fallecidos, el tiempo transcurrido desde la pérdida más reciente, y el tipo de relación con la persona o personas fallecidas:

- » Se encontró que el 33.8% tuvo una única pérdida y aproximadamente 6 de cada 10 personas encuestadas en situación de duelo experimentaron pérdidas “múltiples”; es decir, la muerte de más de un ser querido debido a la COVID-19.
- » Respecto al tiempo transcurrido desde el fallecimiento más reciente de un ser querido, el 43.7% señaló que la pérdida se produjo hace más de un año, y para el 38.2% ocurrió entre 4 y 12 meses atrás. Para el porcentaje restante, 16.2%, la pérdida se produjo hace 3 meses o menos.
- » Sobre su relación con la persona o las personas fallecidas, el 10.4% declaró haber perdido a su papá o cuidador principal; y el 7.4%, a su mamá o cuidadora principal. El 75.3% perdió a otros familiares. Entre los otros, destaca la mención de abuelas y abuelos. Los seres queridos que fallecieron no solo fueron miembros del entorno familiar, sino que, además, el 21.7% advierte la pérdida de amistades o compañeros y compañeras de trabajo.

Gráfico 4. Distribución de respuestas a la pregunta “¿Cuál era tu relación con la persona o personas fallecidas?”

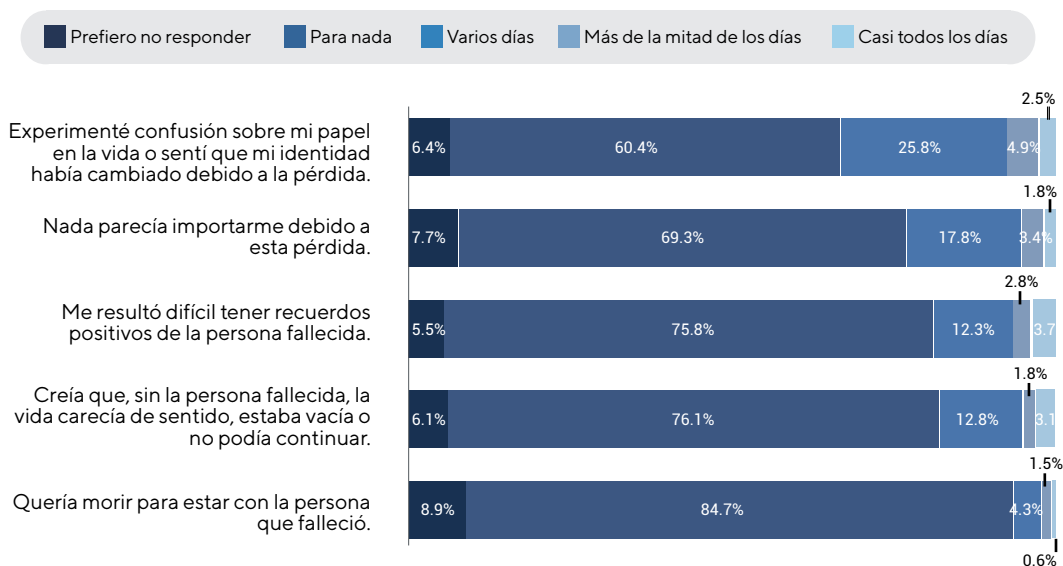


Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19
 Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

Impacto psicológico de la pérdida en pandemia

Se presentó a las y los participantes una lista de ítems que enuncian pensamientos, sentimientos y comportamientos relacionados con situaciones de duelo. Se les solicitó indicar la frecuencia con la que los experimentaron durante las últimas dos semanas. Así, se pretende evaluar el impacto psicológico de la pérdida de seres queridos durante la pandemia e identificar la población vulnerable para la cual desarrollar estrategias de acompañamiento.

Gráfico 5. Pensamientos, sentimientos o comportamientos relacionados con la pérdida de seres queridos durante las últimas dos semanas³



Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19
 Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

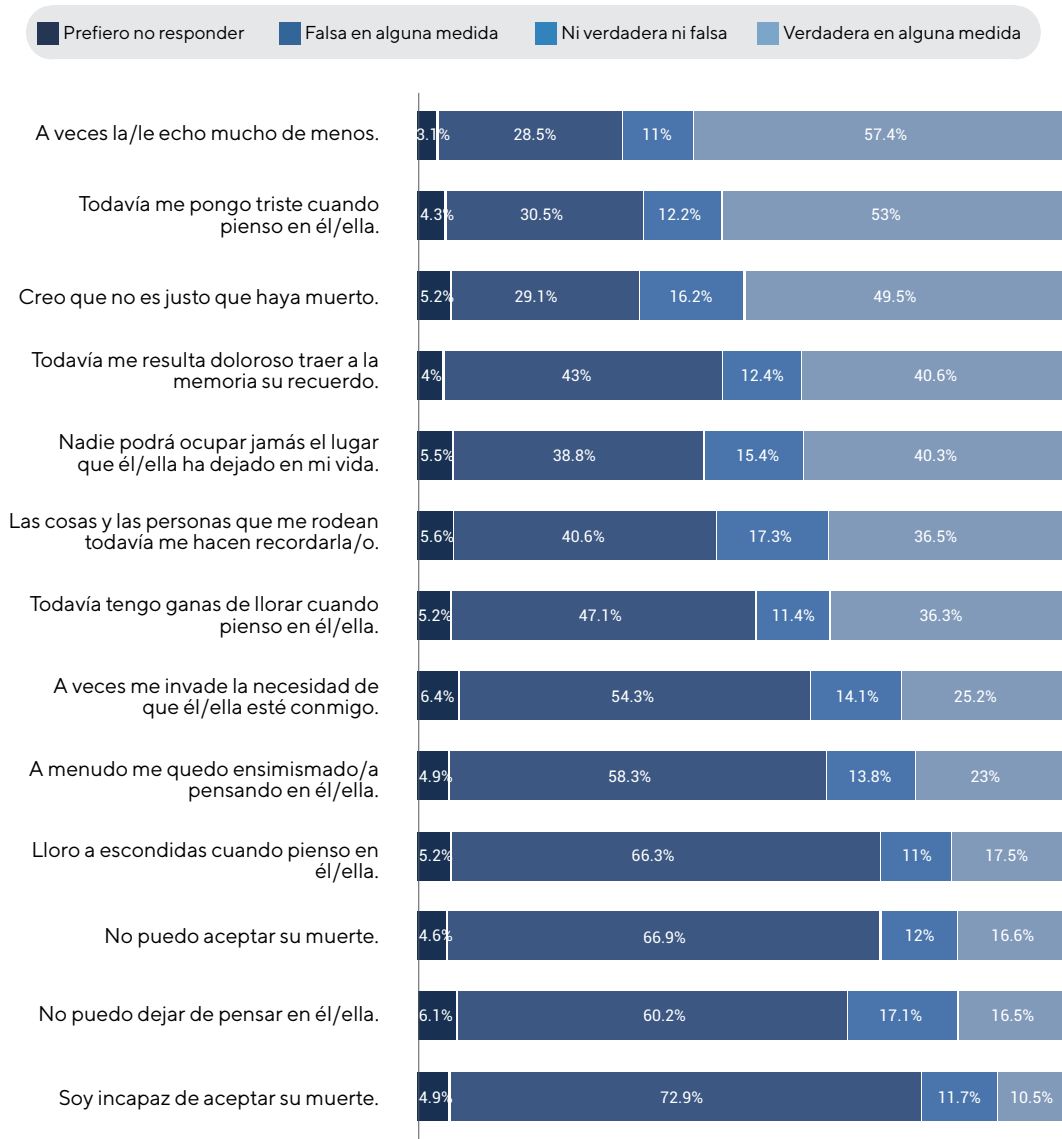
3. Se ha excluido del cálculo a quienes no precisaron respuesta.

A pesar de que la mayoría de pérdidas ocurrió hace un año o más (43.7%), se encontró que un tercio de las personas encuestadas experimentó varios días o con mayor frecuencia, confusión sobre su papel en la vida o sintió que su identidad había cambiado, durante las dos semanas previas a su participación en el estudio. En el mismo periodo, el 23% percibió que nada parecía importarle debido a su pérdida, varios días o en mayor frecuencia, mientras que al 18.7% le resultó difícil tener recuerdos positivos de la persona fallecida y el 17.7% creía que, sin la persona fallecida, la vida carecía de sentido, estaba vacía, o no podía continuar.

Al mismo grupo participante, se le solicitó evaluar como verdaderos o falsos un conjunto de ítems acerca de sus sentimientos y forma de actuar en la época pasada, esto es, cerca al deceso de uno o más de sus seres queridos. 1 de cada 4 participantes indicó que es verdadero en alguna medida que tras el evento le costaba concentrarse en su trabajo. 1 de cada 5 reconoció como verdadero en alguna medida que tenía la necesidad de hacer las cosas que la persona fallecida hubiera querido hacer; la misma proporción, que tras su muerte le costaba trabajo dormir. En menor frecuencia, 3 de cada 20 participantes admitió como verdadera que le costaba relacionarse con algunas personas en alguna medida.

Más adelante, se presentó una segunda lista de ítems, esta vez, referentes a sus sentimientos actuales. Se planteó la misma instrucción: calificarlos como verdaderos o falsos. La mitad indicó como verdadero en alguna medida que "echa mucho de menos a la persona o personas fallecidas". La misma proporción considera verdadero en alguna medida que todavía se pone triste cuando piensa en él o ella. Alrededor del 45% considera que "no es justo que haya fallecido". El 36% afirma que "todavía le resulta doloroso traer a la memoria su recuerdo" y que "nadie podrá ocupar jamás el lugar que él/ella ha dejado en mi vida". En el extremo opuesto, el 65.1% estima como falso en alguna medida que sea "incapaz de aceptar su muerte", mientras que el 54.1% evalúa del mismo modo el ítem "no puedo dejar de pensar en él/ella", y 6 de cada 10 emite el mismo juicio acerca de la imposibilidad de aceptar su muerte.

Gráfico 6. Sentimientos y forma de actuar actuales frente a la pérdida de uno o más de sus seres queridos



Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19
Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

Situaciones estresantes vinculadas a la experiencia de pérdida

Algunos escenarios simultáneos o sucesivos a la pérdida de uno o más seres queridos pueden desatar estrés sobre la o el deudo, sobre todo en el contexto de la pandemia. A su vez, dichas circunstancias impactan en el proceso individual de duelo. En ese sentido, la encuesta preguntó al grupo participante con una o más pérdidas de seres queridos, por las situaciones estresantes que atravesaron en su experiencia.

Por un lado, se identificó que 3 de cada 10 participantes tuvo dificultades para tener contacto con la persona o personas enfermas antes de su muerte y 2 de cada 10 las tuvo para mantener contacto y/o comunicación con el personal de salud. Por otro lado, los excesivos trámites administrativos y las dificultades administrativas en la experiencia de entierro y/o crematorio fueron etiquetados como una situación estresante por el 18.4% y el 14.3% de participantes, respectivamente.

En el ámbito familiar, 1 de cada 5 personas encuestadas con una pérdida o más señaló haberse responsabilizado de familiares o de personas que se vieron afectadas por la muerte. El 16.5% advirtió como estresantes los conflictos familiares a partir de la pérdida, mientras que 3 de cada 20 se vieron obligados a asumir nuevos roles y/o responsabilidades en el hogar.

Gráfico 7. Situaciones estresantes vinculadas a su experiencia de pérdida de uno o más seres queridos



Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19

Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

La respuesta menos recurrente corresponde a las presiones laborales (6.9%), 7 puntos porcentuales detrás de las presiones económicas (13.7%).

Estrategias para afrontar el duelo

Existen múltiples estrategias de afrontamiento a las que se recurre tras la pérdida, durante el duelo, que impactan sobre el nivel de afectación. Así, el cuestionario incorporó un listado de formas habituales para hacer frente al duelo. Se solicitó a quienes declararon la pérdida de uno o más seres queridos, indicar la frecuencia en la que fueron o son utilizadas.

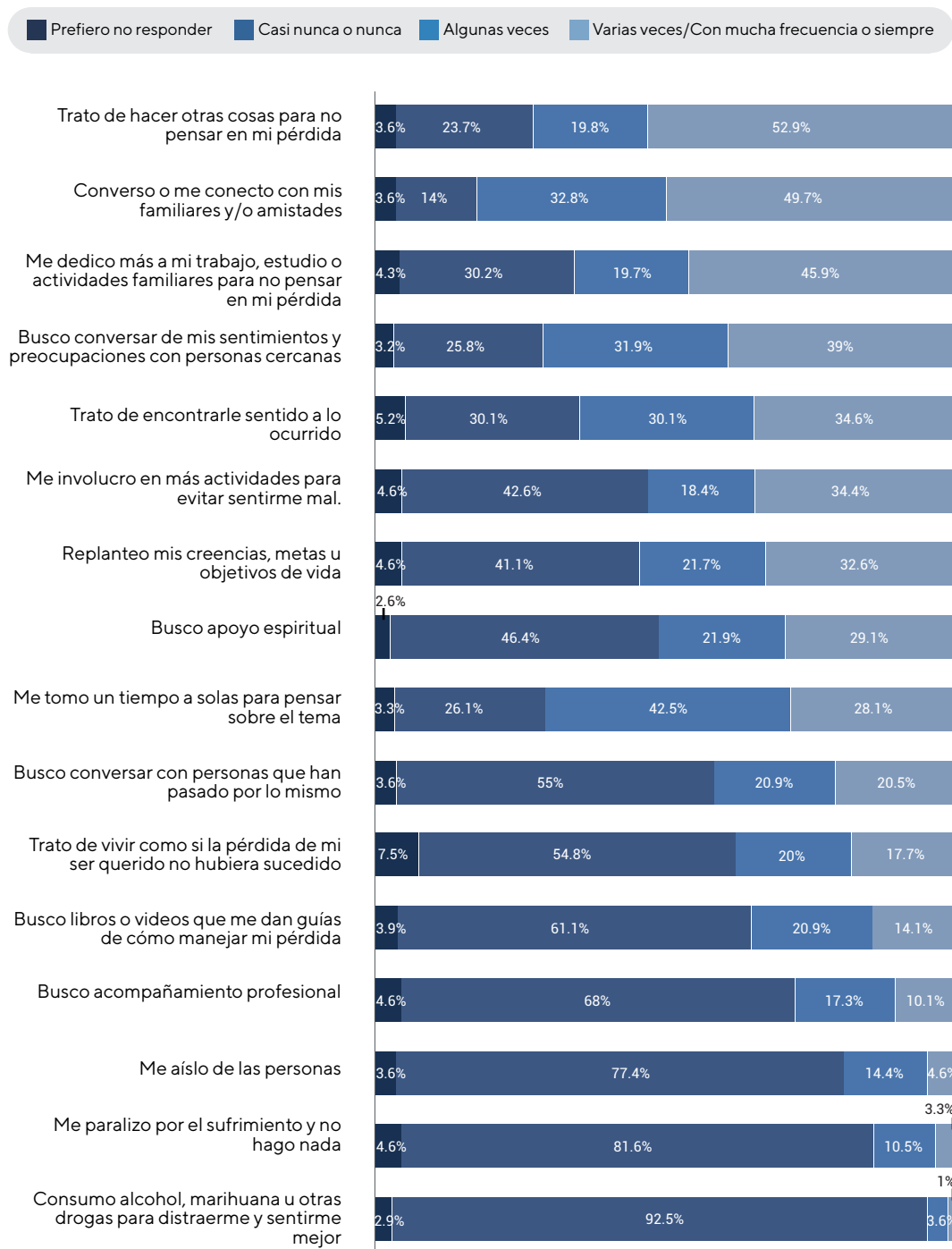
En primer lugar, alrededor de la mitad de los y las participantes señaló que varias veces, con mucha frecuencia o siempre, tratan de hacer otras cosas para no pensar en su pérdida. Con el mismo objetivo, 4 de cada 10 se dedica más a su trabajo, estudio o actividades familiares. Para evitar sentirse mal, 3 de cada 10 se involucra en más actividades. En menor medida, 3 de cada 20 trata de vivir como si la pérdida de su ser querido no hubiera sucedido.

En contraste a las referidas, la segunda estrategia con mayor proporción de respuestas "varias veces", "con mucha frecuencia o siempre", es conversar o conectarse con sus familiares y/o amistades (42%). Asimismo, un tercio de los y las participantes busca conversar de sus sentimientos y preocupaciones con personas cercanas, y 2 de cada 10 busca conversar con personas que han pasado por lo mismo.

Además, se planteó en el listado, estrategias que implican algún modo de reevaluación cognitiva. Así, se tiene que 3 de cada 10 participantes intentan encontrarle sentido a lo ocurrido "varias veces", "con mucha frecuencia o siempre". Similar proporción replantea sus creencias, metas u objetivos de vida, mientras que el 24.2% busca apoyo espiritual y el 23.6% se toma un tiempo a solas para pensar sobre el tema.

Hubo estrategias de afrontamiento menos frecuentes entre quienes participaron en esta sección. Al menos la mitad casi nunca o nunca buscó libros o videos que dan guías de cómo manejar su pérdida. En la misma medida, otro grupo no buscó acompañamiento profesional. 7 o más de cada 10 casi nunca o nunca recurrió a aislarse de las personas y tampoco a paralizarse por el sufrimiento y no hacer nada.

Gráfico 8. Frecuencia de estrategias para enfrentar la pérdida de los seres queridos

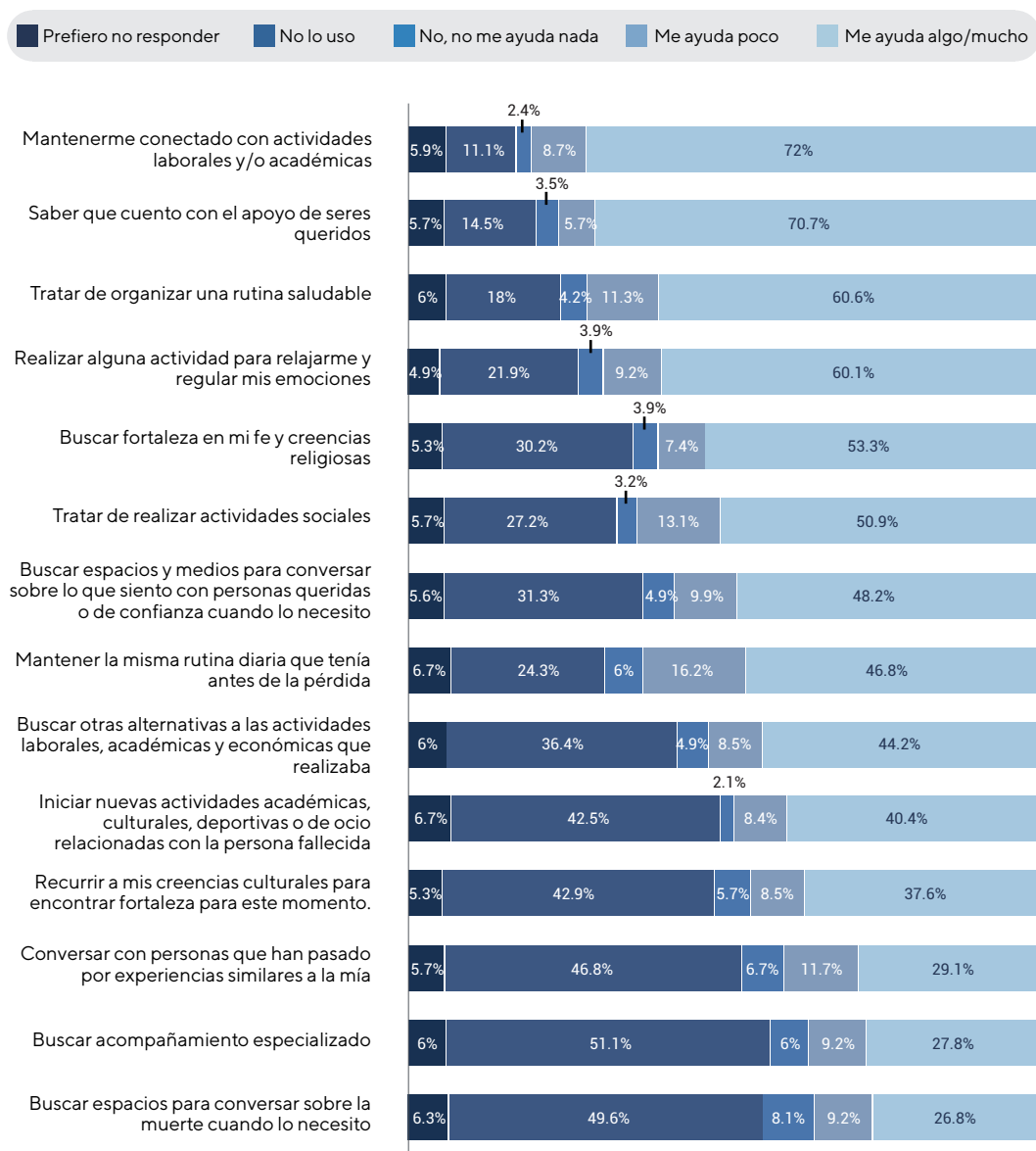


Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19
 Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

Recursos

En esta sección, se preguntó al personal administrativo no docente que reportó la pérdida de uno o más de sus seres queridos, cuánto les venían ayudando ciertas actividades, recursos y estrategias. Mantenerse conectado con actividades laborales o académicas es una de las que más les ayudó (72%). Dicho hallazgo es coherente con la proporción de quienes se apoyaron en mantener la rutina que tenían antes de la pérdida (46.8%). Otra proporción de participantes reconoció que la búsqueda de otras alternativas a las actividades actuales (44.2%); e iniciar nuevas actividades académicas, culturales, deportivas o de ocio relacionadas con la persona fallecida (40.4%), les ayudó algo o mucho.

Gráfico 9. Recursos y estrategias para sobrellevar la muerte de seres queridos



Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19
Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

Por otro lado, se identificó a una mayoría de participantes que recurre y encuentra apoyo en estrategias asociadas a una vida saludable. Así, 6 de cada 10 señala que tratar de organizar una rutina saludable y realizar alguna actividad para relajarse y regular sus emociones, les ayuda algo o mucho. Otro grupo extenso es el de quienes subrayan el apoyo de sus seres queridos, así como la búsqueda de espacios y medios para conversar sobre lo que sienten con personas queridas o de confianza y la realización de actividades sociales. Más de la mitad encuentra de alguna o mucha ayuda buscar fortaleza en su fe y creencias religiosas, como lo hace el 37.6% al recurrir a sus creencias culturales.

A pesar de ser las estrategias menos usadas, conversar con personas que han pasado experiencias similares, la búsqueda de acompañamiento especializado, y de espacios para conversar sobre la muerte cuando sea necesario; son de alguna o mucha ayuda para al menos 1 de cada 4 participantes.

Ritos

Además del impacto psicológico de la pérdida, las estrategias y recursos de afrontamiento; el estudio indagó por la participación en rituales de duelo.

- » El 41.5% mencionó haber participado en rituales de duelo habituales, como la asistencia al velorio, entierro o cementerio.
- » El 65.4% asistió a misa presencial o virtual.
- » El 44.2% participó en espacios de interacción con la familia de manera presencial o virtual.

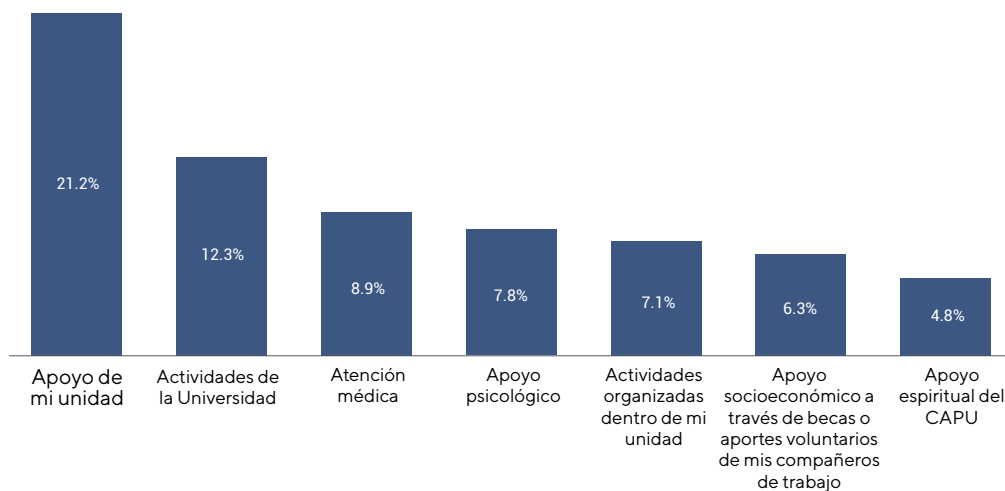
Entre las respuestas, destacó el papel de los recursos en línea para el despliegue de ritos. Por ejemplo, el 28.3% rememoró el recuerdo de su ser querido en redes sociales. Asimismo, el 14.8% de participantes encontró una forma personal de despedirse, e. g. escribirle una carta o visitar un lugar especial.

Actividades y servicios de apoyo para el duelo

Finalmente, el estudio indagó sobre los servicios de apoyo a los que recurrió durante el proceso de duelo. En el listado presentado se incluyeron todos los servicios de apoyo institucionales brindados por la PUCP. 4 de cada 10 participantes que reportó la pérdida de uno o más seres queridos, declaró haber recibido alguno. En tanto, el 55% expresó no haber recibido ninguno.

Entre las respuestas, destacan el apoyo de su Unidad (21.2%) -como conversar con sus superiores para gestionar licencias o permisos- y la participación en actividades de la universidad (12.3%) -esto es, charlas sobre duelo organizadas por DGTH, DAP, entre otras.

Gráfico 10. Actividades y/o servicios de la universidad en los que se involucraron los y las participantes en su experiencia de duelo



Base: Personal administrativo no docente PUCP que señaló haber tenido alguna pérdida en el contexto de la COVID-19

Fuente: Encuesta PUCP sobre pérdida, duelo y crecimiento en personal administrativo no docente 2022.

3. Recomendaciones

Promover una comunidad consciente sobre la pérdida y el duelo

- » Difundir los resultados del presente estudio hacia el personal administrativo no docente de la universidad.
- » Reforzar las acciones conmemorativas y simbólicas disponibles dirigidas hacia la comunidad en el marco de espacios espirituales.
- » Desarrollar estrategias informativas de prevención y campañas de comunicación de sensibilización en duelo que puedan beneficiar a las y los trabajadores.

Fortalecer el acompañamiento de las personas en situación de pérdida y duelo

- » Difundir y brindar el acompañamiento a las personas en duelo, que sea de utilidad para afrontar estos momentos difíciles:
 - Asesoría en coberturas por sepelio de los distintos seguros
 - Programa de manejo de duelo
 - Talleres de afrontamiento y soporte en casos de duelo
- » Reforzar con las y los líderes de las unidades, las buenas prácticas laborales de acompañamiento y soporte emocional a personas que están transitando pérdidas y duelos, con énfasis en la desestigmatización de la salud mental.

Flexibilidad para la adaptación

- » Continuar con la flexibilidad administrativa que facilite que la situación de pérdida y duelo de las y los trabajadores pueda ser llevadera en términos laborales mediante:
 - El otorgamiento de la licencia con goce por fallecimiento:
 - En Lima: 3 días
 - En provincias: 5 días

- Bonificación por fallecimiento, de acuerdo sea el caso.

 **Promover estrategias de prevención, atención y promoción de la salud mental**

- » Promover y difundir campañas de bienestar integral hacia las y los trabajadores, tales como la feria saludable y otros programas disponibles.
- » Difundir y posicionar los servicios de atención de la salud mental dirigidos a la comunidad administrativa, tales como la línea de apoyo psicológico.

INFORMACIÓN Y CONTACTO

Director ejecutivo de Pulso PUCP

Dr. José Manuel Magallanes Reyes

Informes Pulso PUCP

pulsopucp@pucp.edu.pe

T: (511) 626 - 200, anexo 3700

Av. Universitaria 1801, San Miguel, Lima - Perú

Encuétranos en

<https://pulso.pucp.edu.pe>

 @PulsoPucp

 /pulsopucp.pucp.pe



PULSO
PUCP

Instituto de Analítica Social e
Inteligencia Estratégica
