

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

PLANTEL ZARAGOZA

PSICOLOGÍA CLÍNICA

LA TERAPIA BREVE Y EL APOYO PSICOLÓGICO  
POR TELÉFONO EN LA CIUDAD DE MÉXICO

AUTOR: MORENO PINEDA PATRICIA

DIRECTOR: LIC. ALBERTO PATIÑO, FES ZARAGOZA

282534

MÉXICO, D.F. ENERO - ~~1997~~

2000



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

PLANTEL ZARAGOZA

PSICOLOGIA CLINICA

DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ZARAGOZA  
COORDINACION  
DE SERVICIO  
SOCIAL PSICOLOGIA

V.O. D.C.  
*[Handwritten signature]*

LA TERAPIA BREVE Y EL APOYO PSICOLOGICO  
POR TELEFONO EN LA CIUDAD DE MEXICO.

AUTOR : MORENO PINEDA PATRICIA

DIRECTOR : LIC. ALBERTO PATIÑO, FES Z.

MEXICO D.F. ENERO - 1997.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES	4
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	8
ANÁLISIS EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES	12
ANEXOS	14
CRONOGRAMA	18
BIBLIOGRAFÍA	19

## INTRODUCCIÓN

El Sistema de Apoyo Psicológico por Teléfono SAPTEL surge en México específicamente en el Distrito Federal, ante una situación masiva de "Crisis", provocada en la población por los terremotos de 1985. Este hecho es tan solo la gestación de un gran proyecto que ha crecido y se sostiene por más de una década y que en la actualidad ha desarrollado su objetivo inicial de atención en crisis a una serie de objetivos que responden a nuevas necesidades sociales.

Recordemos que nuestra sociedad en general se encuentra afectada por lo que llamaremos el Síndrome de "Crisis", que daña al sistema social y a cada uno de sus integrantes, esto se prueba día con día, desgraciadamente de manera común la situación del desempleo, desintegración familiar, delincuencia y un sin fin de problemáticas basadas en las propias Crisis Económica, Política, y social de nuestro País. Siendo el Distrito Federal donde se concentran los poderes que rigen al Nación, la propia economía y sobre todo un marcado hacinamiento, se crea un ambiente nocivo para el individuo y su desarrollo.

Al mismo tiempo el individuo por sus propia esencia humana se enfrenta a etapas importantes de su vida, como son la Adolescencia, Identificación Sexual, Matrimonio, Paternidad, Vejez, entre otras hasta llegar a la propia muerte.

Toda esta mezcla de componentes que van del individuo a la sociedad y viceversa, lo hacen susceptible a caer en el síndrome de "Crisis" emocional de tipo psicológico, afectando sus relaciones personales con ansiedad y estrés como principales factores.

Contando con un servicio de –Apoyo Psicológico por Teléfono eficiente, como lo es SAPTEL, para la vida actual de la ciudad de México, al grado de romper con el círculo vicioso de “Crisis” en que vivimos, a través de individuos capaces de integrarse positivamente ante situaciones difíciles. Convirtiéndose SAPTEL en una verdadera necesidad social y en un organismo de Fomento a la Salud Mental y la prevención de trastornos Psicológicos, por brindar apoyo en momentos de “Crisis”, canalizando a una solución positiva, evitando caer en padecimientos como las adicciones, la Violencia Familiar y muchas más incluso el propio suicidio o intento de éste.

Dentro de SAPTEL el trabajo Terapéutico puede ser canalizado a una gran variedad de corrientes Psicológicas que existen como opción desde la Terapia psicoanalítica, Gestáltica, Conductismo, Sistémico, por mencionar solo algunas, todas teniendo en común la meta de una Terapia eficiente para los usuarios.

El propósito de este trabajo es cubrir a través de a Terapia Breve eficazmente el servicio en SAPTEL, atendiendo a un número mayor de personas, ya que la necesidad del servicio se incrementa cada vez más por las situaciones antes mencionadas. Como lo menciona Gaitan (1993): 20 uno de los principales objetivos de SAPTEL .

El objetivo es promover un mayor bienestar emocional en la población en general y el de la mujer así como dela parte de la comunidad con menos recursos económicos en particular, mediante el aumento en la gama de servicios de salud mental y al mismo tiempo proveer la instancia que vincule a los usuarios con los servicios pre existentes.

Tomando en cuenta que el servicio brindado en SAPTEL va desde la información , pasando por los casos de crisis y de diversas situaciones que requieren de varias sesiones, la importancia de la duración y costo de una terapia es fundamental, convirtiéndose en una necesidad básica de el servicio por teléfono.

La propuesta en este caso es la **Terapia Sistémica** ya que es como anillo al dedo, al servicio de atención psicológica por Teléfono, en general es breve como lo requiere el paciente y por ende se encuentra al alcance de un número mayor de usuarios de SAPTEL.

Por ejemplo en ocasiones todas las líneas del servicio se encuentran saturadas con llamadas de seguimiento o de emergencia, este hecho es común para los terapeutas de SAPTEL, reduciendo el tiempo en cuanto al número de sesiones con la Terapia Breve (Sistémica) que cumple con los objetivos básicos de SAPTEL resultando económico en tiempo y dinero.

Así la Terapia Breve se convierte en una buena opción como lo menciona Bellk (1970) La Terapia Breve también comprende – tanto para el Terapeuta como para el paciente,-una actividad que dirige cuidadosamente hacia la meta, como las Terapias de mayor duración. Además agrega que el tipo de Terapia Breve puede ser aplicada a cualquier clase de problema emocional, que se recomienda para las situaciones psicológicas difíciles y de qué manera general se conoce como Psicoterapia de Emergencia.

## MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES

El servicio de Apoyo Psicológico por Teléfono surge por primera vez como SAPT ante los sismos de 1985 que vivió la población de la Ciudad de México, donde se atendieron alrededor de 700 casos con problemas de Ansiedad y un alto índice de Estrés, así lo menciona Gaita (1993).

La segunda etapa para la creación de SAPTEL como tal es a partir de la creación de un Manual de procedimientos en el año de 1987, el cual sirvió de base para la atención de más de cuatro mil casos en los siguientes dos años.

La tercera etapa es a partir de el 12 de octubre de 1992, inicia el funcionamiento las 24 horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año.

Para poder definir SAPTEL retomaremos a un grupo de Terapeutas llamado "Misión SAPTEL" específicamente a Richard (1993) quien define a SAPTEL como "una organización no lucrativa, que brinda servicio alternativo de apoyo, orientación y canalización psicológica vía Telefónica a toda persona que lo solicite, siendo atendido por un equipo profesional de Psicólogos que laboran las 24 horas del día de los 365 día del año, con el fin de restablecer el equilibrio emocional y favorecer la integración del individuo a su entorno" SAPTEL es un esfuerzo de la Cruz Roja Mexicana y de la Federación Mundial de la Salud Mental, a fin de favorecer y mejorar la calidad de vida de nuestro País".

La psicología en México es actualmente una ciencia creciente, que puede brindar y ayudar a satisfacer las necesidades de la población, desde la esfera



psicológica hacia todas las áreas de la vida humana, que se encuentra en constante proceso de Cambio, para ello se requiere de un modelo en el cual se basa la intervención Terapéutica.

A lo largo de la historia han surgido diversos modelos que permiten concebir el mundo, y cada uno de ellos de manera particular explicarse la realidad construida. De acuerdo con la epistemología de los modelos actuales, existen dos grandes grupos de concepciones. La Epistemología Lineal caracterizada por basarse en el modelo de causa – efecto que generalmente nos conduce a un “culpable”. Por otro lado tenemos el pensamiento circular (Sistémica) que representa no sólo el cambio de pensamiento sobre la forma tradicional de concebir el mundo y también marca el camino para una transformación del Trabajo Terapéutico, la epistemología Sistémica pone acento en la interacción, tomando en cuenta el contexto donde esta ocurre y trata con elementos no aislados, sino con la totalidad lo que significa incluir al sujeto que presenta el problema y a las personas que interactúan con él en un momento y lugar preciso (Eguiluz 1991).

Dentro de la Terapia Sistémica se sigue el lineamiento circular de interacción que incluye al propio Terapeuta en el “Cambio” o como parte de este.

Por otra parte en la Terapia Sistémica existen diferentes modelos como lo señala Lynn Hoffman (1987) “La Terapia Familiar ha sido y sigue siendo una asombrosa Torre de Babel; las personas que están en ella hablan muchas lenguas diferentes”. En este caso el modelo de Terapia que seguiremos o propondremos es el de la Terapia Breve o de Emergencia, adecuada al servicio de atención que se brinda en SAPTEL.

La terapia de emergencia como su nombre lo indica, requiere de una intervención casi inmediata que establezca en el menor tiempo posible, para posteriormente dar un tratamiento eficaz y llegar a la solución del problema. La Terapia breve cumple con las características necesarias de una Terapia de Emergencia porque interviene de inmediato, estabilizando la situación, como ya se mencionó los resultados son igual a los de una Terapia de mayor duración, en un menor tiempo.

En este caso el Servicio de SAPTEL basa su importancia en el costo-tiempo de cada llamada, es decir, el trabajo vía telefónica diariamente requiere de continuar con los casos pendientes y atender las urgencias que en ese momento se presentan, por ello las ventajas de reducción de tiempo de la Terapia breve es fundamental.

La propuesta en este caso es la Terapia Breve que cumple con el buen funcionamiento de SAPTEL.

Con respecto a los trabajos encontrados sobre SAPTEL generalmente se encuentran dirigidos a la investigación sobre los casos encontrados como mayor o menor frecuencia, es decir, sobre el tipo de emergencia atendido, pero de manera interna no existe tal análisis, sólo el de Gaitán que es la Guía de Capacitación y Manual de procedimientos del Sistema Nacional de Apoyo Psicológico por Teléfono en el cual se menciona los lineamientos a seguir y sobre el tipo de aproximación Terapéutica, ofreciendo 13 categorías diferentes como menú principal para el trabajo en SAPTEL Anexo (1), menciona además sobre la posibilidad de combinación entre estas según sea el caso al que se enfrente el Terapeuta y la posibilidad de subterapias derivadas del menú de 13, Gaitán (1993) el Terapeuta debe escoger el método que se ajuste mejor tanto a

su marco de conocimientos Teórico-clínico-técnico como a las características del caso particular al cual se aproxima". Una vez mas la Terapia Breve como propuesta ante el servicio de SAPTEL tiene ventajas sobre los trabajos encontrados y sus propuestas para el trabajo terapéutico, por la brevedad en la atención y el tiempo utilizado en ella, aunque también encontramos ciertas desventajas a esta propuesta, la principal es que dentro del Plan de Estudios de las Universidades donde se imparte psicología y en específico en la UNAM encontramos tendencias hacia determinadas corrientes psicológicas, adoptadas en determinado Plantel).

Ciertamente en SAPTEL ingresan terapeutas de diversas Universidades de índole privado y público, por ello a gran variedad y por ello se trata de capacitar bajo diferentes enfoques, que es bueno porque enriquece el conocimiento de los terapeutas, pues si sólo se capacitara bajo un solo enfoque se caería en la misma tendencia de nuestra formación. Aunque definitivamente el Terapeuta tiene la opción de elegir el método o corriente que más le agrade o convenga seguir pero la invitación va en dirección de la necesidad del propio servicio, al que es dirigido el trabajo terapéutico.

Dentro de la atención de Terapia breve se puede resumir en un método derivado del grupo de Palo Alto California, basado en la Teoría de la Comunicación humana de Watzlawick el cual se centra en los problemas a través de:

- Descripción del problema
- Soluciones intentadas.
- Establecer metas terapéuticas, como ejemplo la paradoja.

Estos tres rubros se van estableciéndose durante las sesiones a través de tareas que irán reforzándose unas con otras.

## ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En SAPTEL la atención terapéutica se basa en la intervención en crisis y la psicoterapias breve intensiva y de urgencia a través de la vía telefónica y sólo existen os situaciones en las que se solicitan la presencia del terapeuta, en el caso de intento de suicidio donde se puede acudir a el lugar de los hechos y cuando un paciente con crisis o emergencia psicológica se encuentra dentro de la sala de emergencia psicológica se encuentra dentro de la sala de emergencia del mismo Hospital y el doctor pide ayuda; en cualquiera de los casos se debe pedir autorización a algún directivo de SAPTEL.

En general la atención es vía telefónica con una duración determinada por el terapeuta según sea el caso y de acuerdo a su enfoque y los lineamientos del mismo.

Además se cuenta con una capacitación previa a contestar el teléfono la cual tiene una duración de tres meses y se asiste un día por semana (ver anexo II) y de la cuál se debe cumplir por lo menos el 80% de asistencia, posterior a la capacitación se comienza a contestar los teléfonos y al mismo tiempo comienza la etapa de supervisión de los casos atendidos. Esta es realizada en SAPTEL por medio de 20 Supervisores con diferentes corrientes teóricas cada uno. La actividad de supervisión se realiza en los consultorios de los supervisores en los cuales se da de cabida de cuatro a ocho terapeutas de SAPTEL como máximo. Ahí se analizan los casos individuales de cada terapeuta tanto a nivel teórico como práctico para llegar a la solución y saber como se llega a ella, es decir, las técnicas utilizadas en el mejoramiento de cada una de nuestras intervenciones con la retroalimentación y enriquecimiento p parte del equipo de trabajo.

De aquí surge la importancia de la elección del enfoque teórico para la intervención en la línea telefónica, así también la posibilidad de diversos tipos de atención a los usuarios.

Pero en general las llamadas son clasificadas según Gaitán (1993) en tres tipos que a continuación se presentan:

- a) Información: cuando al necesidad del usuario es planteada de manera clara y específica, es decir, requiere de datos de alguna institución o servicio.
- b) Canalización: cuando el usuario requiere de datos con respecto a una institución a las cual puede acudir por ayuda psicológica sin tener una noción concreta de lo que busca. En este caso se debe investigar la razón y el tipo de aproximación deseado o imaginado por el usuario y a partir de la evaluación rápida de la situación se decide el lugar que se recomienda para que el sujeto recibe la atención. El terapeuta cuenta con un directorio de Instituciones, Clínicas, etc. con la respectiva dirección, teléfono y costo aproximado de la sesión, así como los servicios que brinda, todo esto para darle una adecuada canalización.
- c) Consulta: Como su nombre lo indica es cuando se inicia el tratamiento de psicoterapia; breve o según sea el caso, pero antes de iniciarla debe verificarse que no exista una psicoterapia externa o si es que había llamado antes a SAPTEL para no interferir o sabotear su tratamiento con otro terapeuta.

Si no es la primera vez que llama se debe buscar el expediente para darle los horarios de su Terapeuta de primer contacto, recomendándole que lo busque, y se anota como llamada consecutiva y sólo existe la excepción si la

llamada es urgente o pone en riesgo la vida de la persona; dando por el momento una estabilización emocional y reiterando continúe con su terapeuta.

El siguiente pasó de la llamada es llegar a la detención y evaluación de la problemática, para plantear programas de intervención dándole los horarios y días específicos al paciente para su tratamiento. Todo este procedimiento de la llamada así como los datos generales y específicos de cada llamada s registra en la Cédula de Registro que es una herramienta básica de trabajo en SAPTEL la cual fue elaborada por el psicoanalista Andrés Gaitan (1993) y contiene los datos generales del paciente y servicio SAPTEL. (Anexo III).

Finalmente la población atendida en SAPTEL es sumamente varia en todos sus aspectos (variables) edad, sexo, estado civil, nivel educativo, laboral etc.. Recordemos que el servicio es abierto a la población en general del D.F. y que gracias a su difusión alcanza a varios estados de la República Mexicana.

La población es muy variable como los casos que cada uno presenta (ver anexo IV).

Lo anterior puede ser ventajoso por el aspecto de tener la oportunidad de tener tipo de casos y enriquecer a experiencia cada día o cada llamada, pero al mismo tiempo se adquiere la obligación de prepararse mejor pues una llamada es una gran responsabilidad de trabajo.

La Cruz Roja brinda atinadamente este tipo de servicio, por cierto escaso en nuestro país, sobre todo para los casos de emergencia, pero creo sus alcances van más allá de una emergencia, convirtiéndose en una excelente opción, que ha alcanzado un éxito importante, cubriendo una necesidad social

como lo es la salud mental, de ahí la importancia de este tipo de proyectos que son base el mejoramiento de nuestra sociedad.

Las instalaciones de SAPTEL se encuentran ubicadas en las oficinas de la Cruz Roja Mexicana que se localiza en la calle de Luis Vives No. 200, Col. Polanco México, D.F.

Dentro de las instalaciones de SAPTEL cuenta por el momento con 4 cubículos que actualmente atienden 16 líneas y una línea interna para poder localizar a los supervisores en caso de emergencia.

Además se cuenta con grupos de supervisión de casos, los cuales generalmente son de acuerdo al enfoque que el Terapeuta siga teniendo a un profesor de alguna universidad como supervisor y a un grupo de terapeuta de SAPTEL para la revisión de sus casos. La dinámica de estos grupos de supervisión es que cada uno exponga sus dudas y comentarios sobre su trabajo y es de sus compañeros sobre los casos presentados en el Servicio SAPTEL.

Las reuniones se realizan en el lugar y fecha convenida entre los integrantes del grupo.

## ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN

Dentro del Servicio de Apoyo Psicológico por teléfono SAPTEL se proporciona a los Terapeutas una capacitación previa para poder contestar los teléfonos, la cual resulta de suma importancia ya que en el plan de estudios de la carrera de Lic. En Psicología no se incluye la modalidad de Terapia por teléfono, en ninguno de los enfoques que cada profesor emplea, algunos han oído hablar de SAPTEL pero desconocen la forma de trabajo y por ello sería conveniente dar mayor información tanto a profesores como estudiantes sobre este tipo de Servicio de atención Psicológica.

Además la capacitación nos proporciona herramientas de los diversos enfoques planteados en ella y para obtener experiencias de los casos presentados: La capacitación es necesaria y básica aunque dentro de ella se ve de manera muy somera cada uno de los diferentes tipos de trabajo o metodologías para abordar los casos de SAPTEL. Por lo que se recomendaría que aparte de dar bibliografía dentro o al final de cada sesión de capacitación para ampliar la información o a quien le interesó ese procedimiento, se proporcione antes de la sesión una lectura básica sobre el tipo de enfoque a tratar la próxima sesión, para llegar con bases suficientes o dudas sobre ese tipo de trabajo. Pues la retroalimentación se ve un poco lenta a que uno esta asimilando tanta información nueva, y el tiempo es muy corto para poder ampliar insisto la retroalimentación solo son 2 a 3 horas de sesión. Así la capacitación sería más significativa.

Por otra parte el trabajo realizado en SAPTEL se ve plasmado en la cedula de registro que también es una herramienta básica en la recopilación de la información, pero de manera personal creo que sería más completa y precisa



si incluyera bajo que enfoque se trabaja con el paciente, para que en un determinado de abandono de el servicio o la incapacidad de realizarlo por parte del Terapeuta, los pacientes no sean afectados y dejados en el aire o con confusiones de un nuevo tratamiento, por lo menos seguir o tratar de continuar las metas del terapeuta anterior.

Además si es posible incluir más datos sobre el usuario de SAPTEL, como lo es su teléfono, para si es necesario tener un seguimiento del caso.

Sobre el registro de tipos de llamadas se podría tener una estadística sobre los casos más frecuente y sobre estos capacitar o dar mas herramientas sobre todo al comienzo del trabajo terapéutico por teléfono. A su vez esto serviría para poder prevenir o trabajar más en la investigación.

Finalmente cabe señalar que SAPTEL es una muy buena opción de Servicio Social, pues verdaderamente nos permite una práctica clínica; y adquirir experiencia muy variada con los casos recibidos en SAPTEL, los cuales son supervisados por profesionales que dirigen nuestro trabajo, enriqueciéndolo con sus observaciones. Con esto se logra la ampliación y aplicación de los conocimientos adquiridos en la carrera a través del Plan de Estudios.

**APROXIMACIONES TERAPÉUTICAS**

- 1) Métodos psicológicos.
- 2) Terapia de la Conducta.
- 3) Ensayo Cognoscitivo.
- 4) Terapia Educativa
- 5) Técnicas de Automonitores.
- 6) Psicoterapia Gestáltica.
- 7) Psicoterapia de Apoyo.
- 8) Psicoterapia del diálogo centrada en el cliente.
- 9) Psicoanálisis.
- 10) Psicoterapia individual.
- 11) Psicoterapia de pareja.
- 12) Psicoterapia Familiar.
- 13) Psicoterapia Grupal.



CURSO DE CAPACITACION PARA  
FORMACION DE CONSEJEROS AL  
TELEFONO

**PROGRAMA CONJUNTO DE LA FEDERACIÓN  
MUNDIAL DE SALUD MENTAL CON LA CRUZ  
ROJA MEXICANA, AUSPICIADO POR EL  
PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL  
DESARROLLO.**



ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD

SAPTEL



CENSA DE REGISTRO DE USUARIOS

NOTA IMPORTANTE: TODO REACTIVO QUE QUEDA EN BLANCO SERA INTERPRETADO COMO QUE SE IGNORA LA RESPUESTA. POR FAVOR ANOTE TODOS LOS DATOS QUE CONOZCA.  
Datos del Usuario

1. Consulta

No de consulta	Fecha	No de respuesta	Hora inicio	Hora fin	Duración	Referido	
						Sexo	Edad
1							
2							
3							
4							
5							

1. Tipo de tratamiento psicoterapéutico: A. actual SI NO  
 B. anterior SI NO
- 2a. Tipo de consulta: 2b. Hábitos de fumar: 2c. Cuánto duró
- 2d. Motivo de consulta: 2e. Medicación SI NO
- 2f. Razón por la cual se instituyó en este momento

Ficha de Identificación

- Nombre o Apellido: \_\_\_\_\_
1. N° Exp. \_\_\_\_\_ 2. Sexo H M 3. Edad \_\_\_\_\_
7. Edo. Civil \_\_\_\_\_ 8. Escolaridad \_\_\_\_\_ 9. Ocupación \_\_\_\_\_
10. Religión \_\_\_\_\_ 11. Lugar de Origen \_\_\_\_\_
12. Nivel Socioeconómico: \_\_\_\_\_
- 12a. Domicilio actual \_\_\_\_\_
- 12b. N° de personas con quien vive \_\_\_\_\_
- 12c. Tipo parentesco \_\_\_\_\_ 12d. N° habitaciones \_\_\_\_\_
- 12d. Tipo de vivienda \_\_\_\_\_ 12f. Nivel de ingresos \_\_\_\_\_
13. Fuente de información \_\_\_\_\_
14. Motivo de Consulta \_\_\_\_\_



## ANEXO IV

### EDAD

Las edades de los individuos fluctuaron entre los 15 años el menor y 70 el mayor, lo cual arroja un promedio de 33 años.

Respecto al dato de mayor frecuencia en las edades, se pueden mencionar los 25 y 32 años con una frecuencia de 8 veces y con 7 los que tenían 22 y 30 años.

Enseguida se presenta la tabla de frecuencias en las edades de los sujetos.

AÑOS	FRECUENCIA	AÑOS	FRECUENCIA
15	1	38	2
16	1	40	3
17	2	41	2
18	2	42	4
19	3	43	4
20	5	45	2
21	2	46	3
22	7	47	1
23	4	48	1
24	3	49	2
25	8	50	2
26	1	51	1
27	6	56	1
28	3	57	2
29	5	58	1
30	7	59	1
31	2	62	1
32	8	63	1
33	4	66	2
34	3	70	1
35	3		
36	1		
37	2		

### SEXO

Al diferenciar a los hombres de las mujeres, se concluye que éstas últimas representan la mayoría de la población con 77 registradas, 64% del total a diferencia de los varones con un 36%, es decir 43 sujetos.

### ESTADO CIVIL.

Respecto al estado civil, se realizó un conteo dentro de seis categorías, de las cuales se obtuvo su frecuencia y porcentaje ordenándose de la siguiente manera.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTEROS	56	46.6
CASADOS	43	35.8
SEPARADOS	7	5.8
VIUDOS	6	5.0
DIVORCIADOS	5	4.1
UNIÓN LIBRE	1	0.8
NO CLASIFICADOS	2	1.6

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Objetivos	Actividades	Duración	Fecha
Realizar el Servicio Social en SAPTEL	Contestar Teléfonos	7 meses	10 mayo 96 31 dic 96.
Capacitación para el inicio de Actividades.	Asistir a las sesiones de Capacitación.	3 meses	23 marzo 96 23 mayo 96.

## BIBLIOGRAFÍA

- BELLAK, LEOPOLD (1916) Psicoterapia Breve y de Emergencia  
PAX- MÉXICO.
- GAITAN, ANDRÉS (1993) Guías de Capacitación y Manual de  
Procedimientos del Sistema de Apoyo Psicológico por Teléfono.  
Departamento de Psicología, Universidad Iberoamericana.
- HOFFMAN, Lynn (1990) Fundamentos de la Terapia Familiar. Un  
marco conceptual para el cambio de Sistemas, México Fondo de  
Cultura Económica.
- RICHARD, M.P. (1993) “Escuchando Palabras, devolviendo”  
SAPTEL ¿Un proyecto basado en mi aplicación? Tesis inédita.  
Universidad Autónoma Metropolitana.
- WATZLAWICK, Paul, (1993). “Teoría de la Comunicación Humana”  
Interacciones Patología y Paradojas. Barcelona Ed. Herder.