

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



T E S I S

MODELO DE INTERACCIÓN TELEFÓNICA UTILIZADO POR LOCATEL
que para obtener el título de Licenciada en Psicología
Presenta

MARIANA ZARCO GARCÍA.

DIRECTORA DE TESIS: MTRA. MARÍA DE LA LUZ JAVIEDES ROMERO.
REVISOR: LIC. CARLOS ALBERTO PENICHE LARA.

MÉXICO, D.F. 2006.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Agradecimientos

A mis padres Gustavo Zarco y Bertha García por el apoyo y paciencia de toda una vida, que obtiene su primer resultado ostensible a la luz de este trabajo.

A ti, hermana, por haber formado parte importante en el equipo de apoyo, por tu ayuda, tus críticas y todos los momentos memorables que hemos compartido.

A mis abuelos, Consuelo Sánchez, Feliciano Zarco, Bertha A. Koch † y Zeferino García † por sus valores e incalculables enseñanzas de siempre.

A todos ustedes, tías y tíos: Carmen, Guadalupe, Ana María, Rubén, Martha, Juan Ricardo Beatriz, Javier, Elena y Gerardo, por sus innumerables aportaciones y el inmenso cariño que siempre me han profesado.

A todos ustedes, primos y sobrinas: Beatriz, Adriana, Jorge, Andrea, Guillermo, Paulina, Ricardo, Pablo, Daniela, Alonso, Sven, Rodrigo, Jimena, Camila y Alexandra por todos los momentos insuperables y constituir siempre una de las motivaciones más importantes.

A ustedes, amigos de toda la vida: Fabio, Gabriel, Jesús, Iris, María Eugenia y Aarón por ser una fuente inagotable de esperanza y afecto.

A ti, Fernando, por el inmenso cariño y apoyo que invariablemente me recuerdan que estás a mi lado.

Mil gracias a todos, particularmente a ti, abuela Bertha, por ser quien motivó, en primera instancia, la conclusión de este trabajo que enteramente está dedicado a tu memoria.

Finalmente, agradezco la oportunidad que la Universidad Nacional Autónoma de México me brindó al abrirme sus puertas de enseñanza. A usted, Maestra Luz María Javiedez, por sus consejos, apoyo y asesoría y a usted, Licenciado Carlos Peniche, por sus observaciones y asistencia en la elaboración de este documento.

Índice.

	Pág.
➤ Agradecimientos	1
➤ Índice	2
➤ Listado de Nombres y Abreviaturas	3
➤ Introducción	4
➤ Resumen	7
➤ Preguntas de Investigación	8
➤ Reseña Histórica de los Servicios de Asesoría Psicológica en México.	9
➤ LOCATEL como Institución	28
➤ Marco Conceptual de la Interacción Telefónica en LOCATEL	42
➤ Justificación y Objetivos	58
➤ Método	64
➤ Diseño de Investigación y Resultados	68
➤ Conclusiones	105
➤ Anexos	107
➤ Bibliografía	122

Listado de Nombres y Abreviaturas incluidas en este trabajo:

CEMEF	Centro de Estudios en Farmacodependencia
CIJ	Centro de Integración Juvenil
CNDH	Comisión Nacional de Derechos Humanos
CONAPO	Consejo Nacional de Población
CRLyC	Consejo Regional para México, América Central y el Caribe
DIF	Desarrollo Integral de la Familia
FMSM	Federación Mundial de la Salud Mental
INEGI	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
LOCATEL	Servicio Público de Localización Telefónica
PGJDF	Procuraduría General Justicia del Distrito Federal
SAPT	Servicio de Apoyo Psicológico por Teléfono
SAPTEL	Sistema Nacional de Apoyo Psicológico por Teléfono
SOI	Servicio de Orientación e Información
STOA	Servicio Telefónico de Orientación en Adicciones
TELSIDA	Línea Telefónica de Información y Orientación sobre SIDA
UAEM	Universidad Autónoma del Estado de Morelos
UAM	Universidad Autónoma Metropolitana
UIC	Universidad Intercontinental
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México

Introducción

Los problemas psicológicos han estado presentes a través de toda la historia de la humanidad, los métodos y formas que se han empleado para resolverlos han variado de acuerdo a los contextos históricos, políticos, económicos y sociales.

En la actualidad, las presiones y el estrés constante de la Ciudad de México, los horarios a los que cada persona está sujeta, las presiones laborales, escolares, familiares, económicas e individuales son un excelente medio para que los problemas psicológicos surjan y permanezcan constantes.

Si bien es cierto que nuestra urbe cuenta con un amplio aparato médico dedicado a la salud mental, no todos los habitantes tienen derecho a hacer uso (debido a políticas particulares de cada institución), ni la posibilidad de acceder a sus servicios.

Ante este panorama, aunado a la falta de recursos económicos para costear tratamientos efectivos, se requieren métodos alternativos que promuevan cambios a nivel individual y que, a su vez, satisfagan las necesidades de los habitantes de la “Ciudad de la Esperanza” y su Área Metropolitana.

El Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), se instaure como una institución gubernamental que ofrece múltiples servicios, entre ellos destacan tres: Asesoría Psicológica, Servicio Médico y Asesoría Jurídica, donde profesionales pertenecientes a estas áreas atienden a los habitantes de la Ciudad de México y Zona Conurbada, quienes llaman para obtener asesoría u orientación con respecto a algún tópico que les cause inquietud.

Las asesorías telefónicas dentro del área de la salud cuentan ya con más de 50 años de experiencia. En un inicio se instauraron en otros países con el objeto de agilizar los procesos de atención en caso de urgencia y con el tiempo se integraron al aparato de salubridad en varios países.

México no ha sido la excepción, con el terremoto que sacudió la Ciudad de México en 1985 se puso en marcha un programa que permitiera a los afectados por esta catástrofe natural, contar con un espacio de escucha, de atención a sus demandas. Después de diversos ajustes y a través de la experiencia, se dio pie a la creación de innumerables líneas que ofrecen asesoría y orientación psicológica en muy distintos tópicos.

Para que los profesionales de la salud mental laboren dentro de cualquiera de estas líneas han sido capacitados, con el objetivo de desarrollar en ellos habilidades y actitudes que les facilite su labor diaria con los usuarios de los servicios.

En este proceso de capacitación, los manuales o documentos que compendian la información, los procesos y las pautas de comportamiento adecuadas para el puesto juegan un papel preponderante.

La inquietud de conocer si estos manuales son útiles a quienes actualmente brindan asesorías psicológicas dentro del Servicio Público de Localización Telefónica fue lo que impulsó la realización de la siguiente investigación.

A través de las siguientes páginas se revisarán conceptos relevantes para esta labor: historia de diversos servicios de atención psicológica vía telefónica en México, diferencia conceptual entre la psicoterapia, orientación y asesoría psicológica, así como el teléfono en su papel de medio de comunicación actual y efectivo.

Se examinará la historia del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) y los diversos programas que brinda para la población de la Ciudad de México y el Área Metropolitana, incluyendo los servicios de Niñotel, de Joven a Joven, Línea Mujer y Línea Dorada como parte del programa de asesoría Psicológica.

Posteriormente se esbozará el marco conceptual y metodológico que la Institución emplea para la intervención con los usuarios de la línea, destacando el papel del Proyecto de Vida, el Enfoque Educativo-Preventivo, la Perspectiva de Género y el Enfoque de Derechos Humanos como paradigma facilitador del acercamiento, comprensión y ayuda de quienes emplean el servicio.

A continuación se elaborará la justificación y el método para investigar la utilidad de los manuales de capacitación que se emplean para los trabajadores del área de Asesoría Psicológica, el instrumento que se confeccionó y aplicó para responder las preguntas acerca del uso y utilidad que los orientadores dan a dichos documentos.

Finalmente se encontrarán los resultados originados por el estudio y diversas mejoras que permitan una mayor calidad en la atención de los usuarios del servicio de Asesoría Psicológica.

Resumen

Hoy día, la Asesoría Psicológica que el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), brinda a los habitantes de la Ciudad de México, constituye una importante guía de quienes buscan respuestas a sus problemas emocionales. Es por ello que el personal que ofrece el servicio debe estar capacitado para responder adecuadamente a las demandas de los usuarios. La presente investigación recabó la percepción de uso y utilidad que los orientadores dan a los manuales que LOCATEL utiliza para instruir a los trabajadores que laboran dentro de Asesoría Psicológica. Se encontró que los documentos no son del todo actuales en la información que presentan, ni lo suficientemente amplios en la resolución de problemas para auxiliar a quienes llaman al servicio. Es primordial la reelaboración de los documentos para aumentar la calidad en el servicio dada su importancia como un apoyo social.

Preguntas de Investigación:

- a) ¿Es suficiente y clara la información que contienen los manuales acerca del Proyecto de Vida, Perspectiva de Género, Enfoque Preventivo y Perspectiva de Derechos Humanos para los orientadores?
- b) ¿Los orientadores aplican los conceptos de Proyecto de Vida, Perspectiva de Género, Enfoque Preventivo y Perspectiva de Derechos Humanos de manera específica en cada llamada?

Reseña Histórica de los Servicios de Asesoría Psicológica en México.

La Psicología Clínica y la Consejería son los dos campos más populares en la Psicología. Se trabaja con la prevención, causas, diagnóstico y tratamiento de individuos con algún padecimiento emocional. Aunque de forma muy semejante, el psicólogo clínico y el consejero difieren con respecto a los desórdenes de los pacientes con los que trabajan. Típicamente, los psicólogos clínicos tratan los desórdenes más severos, tal como las Fobias, el Trastorno Bipolar, y la Esquizofrenia. Por otro lado, los consejeros brindan ayuda a pacientes que presentan malestar por las dificultades diarias, incluyendo la elección de la carrera, el desempeño académico, dificultades en el matrimonio y la familia (http://www.wcupa.edu/_ACADEMICS/sch_cas.psy/Career_Paths/Clinical/Career03.htm).

El método particular de la terapia que utiliza cada psicólogo y cada consejero a menudo es influido por la orientación teórica a la que se adhieren. Actualmente existen alrededor de 200 aproximaciones teóricas, cada una proporciona una explicación diferente para las causas de los desórdenes psicológicos y los tratamientos apropiados para su curación. Algunas orientaciones son más populares que otras; sin embargo, la mayoría de los psicólogos integran dos o más de estas corrientes en su terapia (http://www.wcupa.edu/_ACADEMICS/sch_cas.psy/Career_Paths/Clinical/Career03.htm).

El uso práctico del conocimiento psicológico comenzó cuando los principios del comportamiento animal y humano fueron aplicados en el campo de la educación por Lightner Witmer; él inauguró la primera Clínica Psicológica en 1896, con el tiempo sus objetivos se ampliaron al tratamiento de los varios Desórdenes Mentales.

La palabra “clínica” deriva del latín “clinicus”, que refiere a una persona postrada en cama o a un médico que atiende a los pacientes postrados. Una clínica, por lo tanto, es un lugar en donde tratan a los pacientes enfermos. Así pues, en el sentido literal, la Psicología Clínica se refiere al trabajo de tratar a pacientes "enfermos". Sin embargo, en el sentido más amplio, contemporáneo, la Psicología Clínica implica la enseñanza, la investigación o tratamiento de personas con cualesquiera de los Desórdenes Mentales comunes (http://www.guidetopsychology.com/cln_cns.htm).

Mientras que la Psicología Clínica crecía, se vio influenciada por los principios del tratamiento psicoanalítico que pone énfasis en el funcionamiento inconsciente. Aunque la historia es aún mucho más vasta, las variadas formas de tratamiento clínico fueron las causantes del surgimiento de la “*psicoterapia*” a mediados del siglo XX.

Por su parte la “*Asesoría*” surgió por la necesidad de buscar consejo y asesoramiento por los cambios y etapas propios de la vida del individuo. Se centra en la resolución de problemas a través del consejo directo o ayudas no-directivas que permiten a los clientes tomar decisiones racionales (http://www.guidetopsychology.com/cln_cns.htm).

Algunas de las características del asesoramiento son:

- ✓ Se refiere a problemas “normales” más que a desórdenes mentales, sean crónicos o pasajeros.
- ✓ Está diseñado para elaborar un plan de acción, enfatizando en las opciones viables para la solución de un problema y las acciones a realizar.
- ✓ Se centra en los acontecimientos actuales, no en el pasado.
- ✓ Se refiere al pensamiento consciente y racional

En general, la psicoterapia pretende un cambio profundo en el carácter básico y trabaja con conflictos inconscientes; mientras que el asesoramiento tiende a ser limitado y trata una solución más inmediata (http://www.guidetopsychology.com/cln_cns.htm).

Es visible que para ambas modalidades la entrevista presencial es indispensable, sin embargo, las necesidades en la vida moderna han cambiado, los tiempos, las distancias, los costos e incluso las idiosincrasias han provocado cambios sustanciales en la manera, tiempo y forma que las personas solicitan la ayuda de un profesional en la salud mental.

El Asesoramiento vía telefónica tiene una larga historia en el campo del cuidado médico, respondiendo a las necesidades ocasionalmente difíciles de resolver un padecimiento cara a cara. La asistencia médica de emergencia utiliza a menudo esta forma de comunicación para transmitir información a los médicos y para obtener consultas especializadas fuera de su país.

El cuidado psiquiátrico de emergencia fue iniciado en los años 60 con el advenimiento de los teléfonos directos que proporcionaban contención emocional a las personas que deseaban suicidarse en los Estados Unidos. A medida que los habitantes acudieron al servicio, los programas fueron adaptándose a las demandas de los usuarios (http://www.asktheinternettherapist.com/telephone_counseling.asp).

Estos servicios proporcionan ayuda en un contexto privado y accesible, y hasta hoy, se constituyen como un vínculo de ayuda para la población en varios países del mundo: Francia, España, Inglaterra, Estados Unidos, Alemania, Colombia, Venezuela, Nueva Zelanda y México, entre otros, proporcionando servicios tan variados como las demandas de quienes los utilizan (Rodríguez, 2002).

Hoy es una ironía recordar la comunicación por señales de fuego o de humo o la transmisión de la voz por un tubo que se conectaba a los dos extremos con dos embudos, por uno de ellos se hablaba y el otro servía para escuchar. Aún es insólita la comunicación que mantienen algunos residentes de la isla de Gomera de las Canarias Occidentales mediante los silbatos (http://www.mercadeo.com/48_telemercadeo.htm).

Del grito de alerta a distancia, al susurro amistoso; del pacto a la orden para iniciar una guerra; del negocio al ocio; infinidad de acontecimientos y noticias se pueden transmitir por el hilo telefónico y producir una forma de comunicación y de aproximación que satisface o no.

Es interesante entender que el teléfono es un medio de comunicación ampliamente extendido. La mitad de la población mundial tiene acceso al sistema telefónico. Existen muchos más teléfonos que computadoras y conexiones a Internet. En la actualidad casi cualquiera puede usar un teléfono, no sucede lo mismo con las computadoras cuyo proceso de aprendizaje sigue siendo críptico, tedioso y complicado.

Hasta hace 10 años era un lujo y había que hacer largas esperas para tenerlos, ahora se adquieren en forma instantánea. No sólo eso, ahora los llevamos en el bolsillo. Nuestro país no tienen la misma cantidad de teléfonos por habitante que los países desarrollados, aunque las cifras han ido en constante aumento. México cuenta con 16 millones de líneas y 28 millones de celulares. Colombia alcanza los 7.7 millones de líneas y tiene 4.6 millones de celulares en servicio. Países con poca población (4 millones o menos como Costa Rica o Panamá) alcanzan el millón de líneas telefónicas y sobrepasan el medio millón de celulares (http://www.mercadeo.com/48_telemercadeo.htm).

El teléfono es un instrumento de comunicación interactiva, hay capacidad de respuesta, de *retroalimentación*. Hay la posibilidad de ambientar la situación de la conversación, de transmitir no sólo la palabra sino también el estado anímico; incluso casi se percibe la respiración, la sonrisa o el silencio enojoso.

El hilo de la soledad se puede romper mediante una llamada telefónica. Un temor se puede desvanecer por la confianza de una voz a kilómetros de lejanía. La ayuda puede venir gracias al clamor lanzado telefónicamente. Un momento de esperanza puede llegar por una palabra que surge por una bocina.

Una llamada dura, desencadenante de fracasos, o una llamada de suerte, de negocio, de amor, entran en la vida de los interlocutores a toda hora. Oportuna e inoportunamente, con gana o con desgana, se recibe la voz que quizá no acogeríamos en otros momentos o circunstancias.

Juguete o instrumento de extraordinaria eficacia que puede pasearse próximo a tantos ciudadanos por el mundo para enriquecerlos. Las claves numéricas hacen que no se necesite la voz y la acción de una persona intermediaria que ponga en comunicación. Es como una individualidad cómoda que acerca a los hombres a través de la fría máquina.

El teléfono es el medio de comunicación, el canal por el que se transmite la necesidad de ayuda. Es rápido, directo, barato, y que proporciona intimidad a los comunicantes (<http://www.cipaj.org/teleesp.htm>).

La apretada red telefónica, por hilo o vía satélite, nos muestra una necesidad social ineludible, la de abrazar al mundo y conectar a las personas de una en una para hablar al oído. Un invento que todavía es el comienzo, que se perfeccionará cada día más, pero que sin duda nos estimula a comunicarnos con calidad y de una manera común (<http://www.ua-ambit.org/she106.htm>).

Experiencias extranjeras demuestran que el apoyo telefónico disminuye la ansiedad en los usuarios y las consultas médicas y de urgencia innecesarias. Los resultados de esta implementación muestran que los pacientes y su familia se sienten más seguros, no dudan en consultar precozmente, permitiendo al equipo de salud investigar en forma oportuna algún problema, convirtiéndose el servicio de consulta telefónica en un importante sistema de apoyo para el paciente que está en su hogar (Campos, Márquez, y Lucchini, 2002).

¿Cuál es la efectividad del teléfono como canal de comunicación?

Siempre encontramos entre el hombre y el mensaje dos eslabones distintos que afectan a la naturaleza de los elementos que el receptor debe analizar e interpretar. Por una parte está el nivel fisiológico (táctil, auditivo o visual) y por otra, el nivel propiamente técnico, cuya misión es llevar el mensaje a través del espacio y el tiempo por medio de artefactos complejos -en el caso del sonido- micrófonos, emisores, ondas portadoras, antenas de recepción, altavoces, entre otros.

La credibilidad del teléfono se ve disminuida por la carencia de imagen del interlocutor y por la aparente falta de compromiso personal con las afirmaciones que se realizan (si no se sabe con quién se está hablando).

Si el interlocutor es conocido y fiable, se puede lograr la máxima credibilidad, como si se tratase de una comunicación interpersonal. Si el interlocutor es desconocido posiblemente su credibilidad dependerá de la institución a que pertenezca, de las experiencias del llamante en situaciones parecidas y de la madurez personal, serenidad y objetividad que se impriman al diálogo.

Se llama, en este caso, *feedback* o información de retorno a la oportunidad que tiene el receptor de una respuesta inmediata que afecte a la fuente del mensaje

La bidireccionalidad del teléfono es una de sus grandes cualidades y en esta dimensión supera al resto de los canales comunicativos no presenciales. La información de retorno es inmediata, fácilmente moldeable y adaptable a los problemas concretos de cada interlocutor. Incluso cuando la comunicación no es sólo entre dos personas, sino que se amplía a varias en las multiconferencias y también es posible responder de forma pormenorizada a las distintas cuestiones planteadas desde diferentes sedes.

Cuando un colectivo humano incorpora a su cultura comunicativa la capacidad de hacer preguntas, plantear dudas, dar su opinión a través del teléfono, más fácil le resultará aceptar la idea de que también a través del teléfono puede obtener respuestas útiles y eficaces a sus distintos problemas personales y educativos.

El teléfono es, sin duda, el canal de más fácil utilización. No necesita casi aprendizaje, está siempre disponible, puede ser utilizado por personas con capacidades diferentes o bien, aquellas quienes se encuentran afectadas en su salud física y/o mental.

El teléfono presenta dos barreras económicas: El costo de instalación y el costo del servicio. Este último, el más importante, varía en los distintos países y a medida que se cancelan los monopolios telefónicos y se instalan sistemas de competencia, las posibilidades y variedad de servicios aumentan.

En el caso del teléfono la permanencia es superior a la de la radio, como lo prueban distintos estudios, atribuyéndolo al mayor nivel de implicación personal en el mensaje y al menor nivel de ruido semántico y de interferencias conceptuales.

Por otro lado, cada día aumentan los dispositivos y accesorios telefónicos para mejorar el nivel de permanencia. El caso de los contestadores automáticos y el fax es típico y su popularidad y uso aumenta constantemente.

Es la capacidad del canal para cubrir una extensión geográfica con prontitud y poner el mensaje a disposición de muchas personas. La rapidez del teléfono automático actual, aumentada con la incorporación de los teléfonos sin cable y los celulares, hace que el poder multiplicador del teléfono sea enorme y aunque no simultáneo, si yuxtapuesto.

Hoy día, en los países que cuentan con la estructura tecnológica de soporte para teléfonos celulares, es posible efectuar contactos telefónicos instantáneos desde cualquier parte.

Los canales de comunicación suelen dividirse clásicamente en canales formales e informales.

El canal formal se caracteriza por:

- Ser un medio de masas
- Ser frecuentemente institucional o controlado por estructuras ideológicas.
- Hacen emisiones organizadas
- Ser gestionado por profesionales
- Ser una fuente de noticias identificable (agencias de noticias, redactores...)
- Que la información transmitida es formal y verificable.
- Emisores y receptores claramente diferenciados

En cambio el canal informal, como suele ser el Medio Telefónico:

- ❑ Actúa de manera interpersonal
- ❑ Espontánea
- ❑ Siguiendo los mecanismos del rumor
- ❑ Los agentes suelen ser emisores-receptores
- ❑ La información es informal
- ❑ Las fuentes de información y los datos son difíciles de verificar (Gallego, 1988).

Los investigadores han analizado con detenimiento las ventajas e inconvenientes de la entrevista telefónica comparada con la entrevista presencial. En algunas tareas

encontraron que no había diferencia entre la comunicación por teléfono y la comunicación cara-a-cara, por ejemplo:

1. para la transmisión de información
2. para la resolución de problemas
3. para la generación de ideas
4. para hacer preguntas
5. para intercambiar opiniones (Gallego, 1988).

El ser humano es gregario por naturaleza; independientemente de su situación emocional actual, busca comunicarse con otros iguales que le permitan realimentarse de vivencias, emociones y opciones. La oportunidad que el teléfono brinda ante este panorama es inmensa; se tiene una gran probabilidad de contactar con personas conocidas y otras tantas desconocidas: bástese con marcar ocho dígitos para encontrar a un escucha, alguien con quien se establecerá interacción indefinida, otra persona quien puede fungir como mediador, un espejo que proporcione otra visión de la problemática actual, una esperanza o simplemente, como un consorte.

Ante este panorama es claro el por qué el teléfono se ha erguido como un medio que proporciona y facilita el contacto humano.

Es de noche y el teléfono comienza a sonar. Alguien ha marcado ocho números y ruega que le escuchen. Un especialista en escucha activa, formado para esta tarea, se dispone a atenderlo. Sabe que tendrá que intentar establecer una relación de confianza con el comunicante, intentará averiguar el problema en profundidad y tendrá que decidir si le orienta a través de la línea o le cita para una entrevista con un especialista. Su intervención ha de prestarse siguiendo escrupulosamente las reglas de la casa, habrá de actuar con respeto a la libertad, no haciendo discriminación alguna por razón de raza, nacionalidad, ideología, creencia religiosa o cualquier otra condición o circunstancia personal del comunicante.

La posibilidad de encontrar una voz amigable al otro lado de la línea, una contención u orientación, es grande; en México, se cuenta con aproximadamente 35 líneas telefónicas

de atención psicológica, para recibir una palabra de aliento o ayuda para construir un panorama más claro de la situación personal.

El uso del teléfono en el campo de la salud mental, cuenta aproximadamente con 50 años de experiencia en los países industrializados con resultados altamente satisfactorios.

Los servicios por teléfono pueden ser variados, ser sólo grabaciones que, dependiendo del problema, el cliente puede escoger el tipo de respuesta que requiera, hasta llegar a tener una entrevista o intervención en tiempo real con un especialista (Roales-Nieto y Calero, 1994).

En los servicios proporcionados por un especialista en tiempo real, el terapeuta está en el teléfono para atender las necesidades del paciente en el momento que éste lo necesite (Roales-Nieto y Calero, 1994).

La historia muestra que las presiones económicas, asociadas a las guerras sostenidas en diferentes partes del mundo a mediados del siglo veinte, desencadenaron problemáticas sociales que se manifestaban cotidianamente en crisis existenciales y conflictos interpersonales.

En muchos países del mundo el teléfono se convirtió en el medio eficaz para brindar acompañamiento y apoyo emocional a quienes atravesaban alguna de estas crisis. La voz y la escucha garantizaban una presencia, un contacto personal y humano que permitía compartir visiones del mundo y experiencias difícilmente expresables con la gente conocida.

Los servicios fueron prestados para cualquier persona que deseara establecer comunicación verbal con un profesional, que le brindara contención emocional y asesoría psicológica, para enfrentar conflictos en pareja, en familia o en la comunidad y durante el día a día.

En México han existido diversas experiencias de apoyo emocional y orientación vía telefónica en diferentes instituciones; Centros de Integración Juvenil (CIJ), el Sistema Nacional de Apoyo Psicológico por Teléfono (SAPTEL), la Línea Telefónica de

Información y Orientación sobre SIDA (TELSIDA), la Procuraduría de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), así como la línea Vive Sin Drogas y el caso de ORIENTEL en el Estado de Morelos.

Centros de Integración Juvenil

Centros de Integración Juvenil, A.C., es una institución de participación estatal mayoritaria, que surge ante la necesidad de la comunidad de controlar y disminuir el problema social de la farmacodependencia (LOCATEL, 2000a).

La organización social Damas Publicistas A.C. fungiendo como portavoz de la comunidad, desarrolló acciones para sensibilizar al Gobierno Federal para establecer medidas conjuntas de prevención de la farmacodependencia y evitar su evolución. Estas acciones dieron origen a la creación del primer Centro de Trabajo Juvenil, el 12 de Marzo de 1970, como unidad piloto.

El 2 de Octubre de 1973, mediante Acta Constitutiva se crearon los Centros de Integración Juvenil, A.C. bajo el Gobierno de la Asamblea General de Asociados y el Patronato Nacional. En el año de 1975, por Decreto Presidencial surge el Centro de Estudios en Farmacodependencia CEMEF, con el fin de proporcionar apoyo en la investigación y orientación para la operación de Centros de Integración Juvenil, A.C., en 1977, la Institución se desligó del CEMEF y fue creada el área normativa, instituyendo en los Centros Regionales las funciones preventivas y de rehabilitación, ampliando con ello los servicios ofrecidos por la Institución (Centros de Integración Juvenil, 2002).

Con el propósito de ofrecer información sobre espacios para la atención de la farmacodependencia, en 1978 la Asociación Civil denominada Centros de Integración Juvenil (CIJ) puso a disposición de la población un número telefónico gratuito en horario matutino, atendido por especialistas en Trabajo Social. Conforme transcurrieron los años, se crea el Servicio de Orientación e Información (SOI) vía telefónica del CIJ, que amplió su horario de atención e incorpora especialistas en Psicología.

En el acuerdo de sectorización publicado en el Diario Oficial, el 3 de Septiembre de 1982, los Centros de Integración Juvenil, A.C. fueron incluidos en los organismos sectorizados de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, con su carácter de empresa de participación estatal mayoritaria, asimismo se integraron al Patronato Nacional, además de los representantes de la comunidad, las Secretarías de Gobernación, Salubridad y Asistencia, Educación Pública, Trabajo y Previsión Social, Desarrollo Urbano y Ecología, Programación y Presupuesto y de la Contraloría, mediante convenio de cooperación y asistencia técnica, suscrito con Centros de Integración Juvenil, A.C., con fecha 3 de Noviembre de 1983, fungiendo como coordinador del subsector asistencia social, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), según acuerdo publicado en el Diario Oficial del 30 de Marzo de 1984 (CIJ, 2002).

A partir de 1998, el SOI se cambia de nombre por el Servicio Telefónico de Orientación en Adicciones (STOA) y amplía sus objetivos, de manera que, en la actualidad, este servicio brinda al solicitante la orientación e información necesarias para la atención de su farmacodependencia en las Unidades Operativas de CIJ, y ofrece atención e intervención cuando lo requiere; otras demandas las deriva a instituciones adecuadas para su atención (LOCATEL, 2000d)

El modelo de atención del STOA está basado en procedimientos propios de Psicología Clínica y Psicoterapia, entre los que destaca la información, la orientación, la contención, el apoyo, los señalamientos, la confrontación y la intervención en crisis. Sus principales objetivos son el acompañamiento y el enlace institucional.

La Institución ha captado la creciente demanda de los servicios que proporciona, así como los factores externos que influyen en su operación, por lo cual permanentemente adecua su estructura a fin de incrementar el alcance de sus programas a la mayor población posible, así como optimizar los recursos con los que cuenta.

Sistema Nacional de Apoyo Psicológico (SAPTEL)

No es hasta 1985 que en México se hace necesario formalizar la atención telefónica con el Servicio de Apoyo Psicológico por Teléfono (SAPT), para ofrecer a los sobrevivientes del terremoto de la Ciudad de México un espacio para expresar sus emociones ante la pérdida de familiares, amigos, patrimonio, integridad física, o simplemente para externar su sensación de inseguridad. La Federación Mundial de la Salud Mental (FMSM) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), coordinaron este programa de apoyo psicológico por teléfono; sin embargo, su funcionamiento fue interrumpido de manera constante hasta su desaparición (LOCATEL, 2000c).

En Agosto de 1991, la mesa directiva de la Federación Mundial de la Salud Mental (FMSM), único organismo consultor en la materia para las Naciones Unidas y sus Agencias, aprobó la formación del Consejo Regional Latinoamericano y del Caribe (CRLyC), con sede permanente en México ahora Consejo Regional para México, América Central y el Caribe y Consejo Regional para América del Sur, llenando al fin el vacío que existía y dando la misma jerarquía a la región que fue otorgada hace muchos años tanto al Consejo Regional Europeo -Asesor Oficial de la Comunidad Económica Europea- como al Consejo Regional de Norteamérica, el cual sólo incluye a Estados Unidos y Canadá.

Desde su formación en el año de 1992, en el CRLyC - FMSM operan aproximadamente 20 comités de área como: Maltrato al Niño, Adolescencia, Mujer, Vejez, Tabaquismo, Alcoholismo, Farmacodependencia, Población, Derechos Humanos y Usuarios, Victimología, Refugiados y Desplazados, Religión y Valores Universales.

A partir de 1992, la benemérita Cruz Roja Mexicana y la FMSM acuerdan dar continuidad al proyecto SAPT que se había desarrollado en la UNAM, e instalar el Sistema de Apoyo Psicológico por Teléfono (SAPTEL), cuyos objetivos son proporcionar un servicio efectivo y oportuno de apoyo en problemas emocionales, promover un mayor bienestar emocional, y vincular a los usuarios (en particular a aquellos de recursos económicos limitados) con servicios existentes en el área metropolitana (LOCATEL, 2000a)

SAPTEL-Cruz Roja Mexicana es un servicio efectivo de orientación, referencia y apoyo psicológico o emocional por teléfono principalmente para la población de la Ciudad de México y el área Metropolitana. Se realiza con la meta de proveer atención continua y constante las 24 horas del día, así como proporcionar un servicio oportuno y eficiente para el manejo de emergencias psicológicas y crisis emocionales. Las crisis son parte del desarrollo integral y del funcionamiento humano. No son en sí mismas enfermedades, aunque frecuentemente pueden presentar crisis.

SAPTEL-Cruz Roja Mexicana es un servicio que ayuda a quienes así lo desean, además de ser útil en el manejo de crisis emocionales, ofrece programas para desarrollar en forma óptima habilidades y repertorios para un funcionamiento social adecuado; en este sentido previene el verse amenazado por la marginación y la frustración, elementos determinantes relacionados con los padecimientos emocionales.

SAPTEL-Cruz Roja Mexicana, es el primer programa a un nivel internacional que utiliza psicólogos y que cuenta con una estructura formal que incluye una historia clínica codificada, que permite identificar el perfil social, económico y demográfico del usuario; los motivos de consulta, su diagnóstico de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (CIE 10) y la Asociación Psiquiátrica de Norteamérica (DSM IV), examen mental, grado de severidad en el problema del usuario, tipo de intervención terapéutica, orientación y referencia (<http://www.saptel.info/funcion.htm>).

SAPTEL-Cruz Roja ofrece una orientación basada en la Terapia Breve e Intervención en Crisis, la elaboración de una historia clínica y la atención especializada de un mismo orientador lo enmarcan como un centro de apoyo psicológico fundamental para los habitantes de la República Mexicana. A pesar de que LOCATEL y SAPTEL son proyectos de atención ciudadana, en la mayoría de los casos el primero sirve como un enlace hacia el segundo, que cuenta con una atención más específica a cada caso.

Las diferencias se centran en el seguimiento que se tiene del usuario, la codificación, diagnóstico y principio psicoterapéutico breve del que LOCATEL carece; en este último, la estructura institucional, el marco conceptual y el Modelo de Interacción Telefónica implementado no permite el seguimiento del caso, el diagnóstico ni la codificación socio-demográfica de cada usuario.

Línea Telefónica de Información y Orientación sobre SIDA (TELSIDA)

En Abril de 1988, el Consejo Nacional para la Prevención y Lucha contra el SIDA, comenzó a operar en la Ciudad de México una línea telefónica de información y orientación sobre esta enfermedad (TELSIDA), cuyas funciones tienen un lugar intermedio entre las líneas de crisis y las líneas que sólo brindan información.

TELSIDA tiene como objetivo principal brindar información actualizada sobre procesos de infección por VIH y referir a los usuarios a los diferentes servicios relacionados con el SIDA que están disponibles en el área Metropolitana; sin embargo, dadas las características e implicaciones personales y sociales de la pandemia del SIDA, también se ofrece acompañamiento y contención a personas que atraviesan esa crisis emocional (LOCATEL, 2000a).

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

De 1994 a 1999, la PGJDF, por medio del Centro de Terapia de Apoyo, operó el servicio telefónico de información, orientación e intervención en crisis a víctimas de violencia sexual, CETATEL. Las personas usuarias eran atendidas por psicólogas que ofrecían información sobre las áreas y departamentos de la PGJDF para la atención de los delitos contra la integridad y el normal desarrollo psicosexual del individuo, así como información sobre otros organismos para la atención integral de personas agredidas sexualmente. Además de brindar apoyo emocional a personas que se encontraran en crisis.

En 1999 se integran los servicios de CETATEL a la línea VICTIMATEL, con el propósito de extender el apoyo y la orientación a víctimas de cualquier delito violento intrafamiliar, aplicando el modelo de intervención en crisis.

VICTIMATEL proporciona atención las veinticuatro horas durante todo el año de manera confidencial y gratuita (LOCATEL, 2000b).

Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL)

LOCATEL, es un organismo desconcentrado del Gobierno del Distrito Federal, es un medio de atención telefónica que proporciona información, orientación y apoyo a la población del área metropolitana. Fue creado en 1979 con el propósito de localizar personas extraviadas y ofrecer información sobre los bancos de sangre. Ante la frecuente demanda de apoyo de la población usuaria, LOCATEL incorpora la atención a las crisis emocionales desencadenadas por los sismos ocurridos en Septiembre de 1985, en respuesta a la diversidad de necesidades y requerimientos de la ciudadanía su servicio se diversificó; de modo que en la actualidad existen más de 4 servicios agrupados en otras tantas vertientes:

- ✓ Programa de Apoyo a la Seguridad Pública, que integra la recepción de reportes de vendedores de drogas, centros de prostitución, bandas organizadas y otros delitos.
- ✓ Programa para la Participación Social, que incluye la recepción de comentarios, quejas, sugerencias y agradecimientos de los diferentes organismos gubernamentales del Distrito Federal.
- ✓ Programa de Información Ciudadana, que contempla la localización de personas extraviadas, accidentadas y detenidas, ubicación de vehículos robados o accidentados, orientación sobre trámites y requisitos de procedimientos oficiales, así como otros servicios de carácter informativo.
- ✓ Programa de Atención y Orientación Social, se compone de la atención especializada de Servicio Médico, Asesoría Psicológica y Asesoría Jurídica (LOCATEL, 2000b).

Vive sin Drogas

Es, en este marco, donde se inserta la operación del Centro de Orientación Telefónica, como un importante servicio de prevención y derivación a centros especializados para la ayuda oportuna y de calidad, de las personas que padecen problemas asociados al uso de sustancias adictivas.

Los objetivos del Centro, creado en 1997 por la Secretaría de Salud y apoyado desde 1999 por Fundación Azteca, son:

- Primero.- Establecer un enlace con la población en general, principalmente con los jóvenes, a fin de transmitir información sobre los distintos tipos de drogas, sus características y sus consecuencias en la salud de las personas,
- Segundo.- Proporcionar información sobre factores protectores en el entorno familiar y comunitario, que brinden al usuario del servicio herramientas para tomar decisiones informadas y adoptar estilos de vida saludable, libre del consumo de sustancias adictivas,
- Tercero.- Constituirse en un centro integrador de información relacionada con las instituciones de atención, rehabilitación y con los tipos de tratamientos existentes. Para ello dispone de una base de datos nacional que agrupa información de las instituciones públicas, privadas y sociales, a fin de apoyar las acciones para la recuperación y reinserción de los individuos a la sociedad.
- Cuarto.- Fortalecer las redes de apoyo en el ámbito familiar y social, con base en la recomendación de instituciones, centros y áreas que proporcionan ayuda psicológica y emocional, tanto a quien padece la adicción como a sus familiares quienes sufren muy a menudo de igual manera el problema.

El Servicio de Orientación Telefónica ofrece un modelo efectivo, en el que se aprovechan las ventajas de los avances tecnológicos y la calidad de los profesionales que los atienden, 24 horas al día, durante los 365 días del año, respondiendo un promedio de mil trescientas llamadas diarias, cuatrocientas mil por cada año, regularmente con un muy importante manejo de crisis.

El Centro ha conformado una red de servicios, con la conjunción de innumerables organizaciones sociales y privadas, centros especializados de tratamiento, grupos de ayuda mutua e instituciones públicas de salud, que suman ya más de 17 mil puntos de atención en todo el país, en los que es posible encontrar alternativas de solución.

Es el Centro también un espacio de enlace, articulador de una red de atención y respuesta y una zona de encuentro también con la población, principalmente con los jóvenes que pueden recibir respuesta a sus dudas e inquietudes. Además, en el caso de alguna persona que ya está afectada por alguna adicción, se convierte en fuente de información indispensable para ubicar los lugares de atención y rehabilitación. (Frenk, 2002).

Sistema de Orientación a Distancia de la Universidad Autónoma de Morelos. ORIENTEL.

ORIENTEL, es un Sistema de Orientación a Distancia de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM). Su misión es brindar información, orientación, apoyo psicológico, asesoría jurídica, referencia y canalización, a distancia, de manera inmediata, gratuita y confidencial, a toda persona que lo solicite.

ORIENTEL atiende a cualquier persona que se ponga en contacto con sus servicios, a través de diferentes medios. No importando su edad, sexo, escolaridad o ideología. El propósito de este sistema de orientación se centra, principalmente, en la búsqueda de un bienestar integral del usuario o usuaria, para que pueda relacionarse de una manera equilibrada con su entorno social y natural.

Para ORIENTEL lo más importante es la persona que hace contacto con su servicio. Ya sea que sólo requiera información, o necesite la ayuda para un caso de alguien que se encuentre pensando en cometer suicidio.

La idea de instrumentar un servicio de Orientación Telefónica en la UAEM, nace en el año de 1996, a raíz del éxito observado en el programa de Orientación Telefónica llamado DE JOVEN A JOVEN en la Ciudad de México (Suárez, Perea y Segura, 2001).

ORIENTEL empezó a brindar servicio de apoyo telefónico el 13 de Septiembre de 1997, con el objetivo de dar a la comunidad universitaria y al público en general, orientación y apoyo psicológico vía telefónica, de manera profesional, inmediata y confidencial. A partir de esa fecha ha otorgado su apoyo a más de 17,500 personas, entre estudiantes, amas de casa, trabajadores, funcionarios, niños, niñas, jóvenes y personas adultas en situación de duda o conflicto, tanto del Estado de Morelos, como del interior de la República y hasta del extranjero, combinando tanto el servicio de apoyo telefónico con la modalidad de atención, vía correo electrónico, iniciando con esto los trabajos de conceptualización del Sistema de Orientación a Distancia ORIENTEL (Suárez, Perea y Segura, 2001).

La disponibilidad, y la ausencia de formatos rígidos de la Orientación a Distancia, se ofrecen como ventajas, las cuales a su vez permiten la incidencia de los orientadores en situaciones y sectores de alto riesgo, previniendo consecuencias indeseables y procurando siempre, la integridad física y mental de los usuarios. La Orientación a Distancia es además, un espacio de reflexión semidirigida que apoya los procesos de toma de decisiones, haciendo énfasis en la responsabilidad personal y social, así como en la importancia del proyecto de vida de cada individuo.

La orientación se realiza en un marco de confianza y respeto, a través de los medios, en donde se ofrece información variada y pertinente a fin de que el usuario identifique diversas alternativas, a partir de las cuales pueda tomar sus propias decisiones (Suárez, Perea y Segura, 2001).

El usuario del servicio decide desde donde realizar su consulta y en presencia o ausencia de quién hacerla.

Es un espacio de expresión abierta y voluntaria donde las personas tienen la opción de decidir el momento y la duración de la comunicación.

Este servicio busca allegar procesos educativos y concilia al dialogo y el debate como herramientas didácticas.

LOCATEL como Institución.

Antecedentes del Servicio de Apoyo Psicológico en LOCATEL

En 1978 el Gobierno Federal instrumentó un programa de información telefónica, encaminado a la localización de personas extraviadas o desaparecidas (LOCATEL, 2000c).

En Septiembre de 1979, se incorporó el servicio de ayuda en la localización de vehículos desaparecidos en la ciudad y/o accidentados en las carreteras que convergen al Distrito Federal (LOCATEL, 2000c).

A principios de 1984 LOCATEL se transformó en un órgano descentralizado del Departamento del Distrito Federal, adscrito a la Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social. En 1992 se constituye el patronato “Amigos de LOCATEL” y así se convierte en su parte Técnico-Operativa en una institución de Asistencia Privada, en tanto que su administración corresponde al Gobierno del Distrito Federal (Rodríguez, 2002).

Debido a la gran aceptación que tuvieron estos servicios entre los capitalinos, a lo largo de los años se fueron incorporando otros más, tales como la recepción de quejas y reportes de daños en la infraestructura de la ciudad, la prestación de servicios médicos a través del teléfono, programas especializados en niños, adultos mayores y la incorporación de una buena base de datos con información que demandaba la población, como: trámites ante diversas autoridades del Gobierno de la Ciudad.

Actualmente LOCATEL opera con 140 líneas agrupadas al teléfono 56 58 11 11, con un conmutador que permite atender 27 llamadas por minuto en promedio. Funciona sólo para el Distrito Federal y dispone de una red de cómputo y comunicación que le permite proporcionar servicios en 40 programas diferentes, las 24 horas del día, los 365 días del año (LOCATEL, 2000a).

PROGRAMAS QUE ACTUALMENTE OFRECE LOCATEL*

**Información obtenida vía telefónica del Servicio Público de Localización Telefónica.*

Programa de Participación Social

El Gobierno de la Ciudad pone a disposición de los habitantes de la capital, un servicio que permite comunicarse directamente con el Jefe de Gobierno y/o los Delegados Políticos, a efecto de hacerles llegar comentarios, quejas, sugerencias, propuestas, nuevos proyectos y agradecimientos.

LOCATEL envía directamente las llamadas al Jefe de Gobierno y/o los Delegados Políticos correspondientes, quienes las revisarán y darán respuesta a los ciudadanos.

Se reciben repotes que los ciudadanos quieran realizar sobre:

- Baches
- Lámparas del alumbrado público con desperfectos.
- Mala disposición de la basura.
- Fugas de agua.
- Rupturas en el drenaje.
- Falta de agua.

También se puede enviar el reporte a través de un correo electrónico: atencionciudadana@locatel.gob.mx

LOCATEL recibe sugerencias, quejas y/o denuncias de los trámites y servicios que brinda el Gobierno del Distrito Federal, así como el desempeño de sus funcionarios y servidores públicos y canaliza todos los reportes a la Contraloría Interna del Gobierno de la Ciudad.

Apoyo a los servicios de emergencia, tales como: Bomberos, Cruz Roja, Patrullas, Protección Civil, reporte de enjambres de abejas, etcétera. A su vez, da seguimiento a

todos los reportes para que las solicitudes de servicios sean atendidas oportunamente por las instituciones correspondientes.

Programa de Atención y Orientación Social

LOCATEL dispone las 24 horas del día, de los 365 días del año, de médicos titulados que proporcionan de manera gratuita consulta vía telefónica, principalmente para atender casos de toxicología (intoxicación provocada por la ingesta de medicamentos, químicos, plantas venenosas, picaduras o mordeduras de animales ponzoñosos), urgencias médicas, casos ginecológicos y pediátricos.

Apoyo psicológico de manera gratuita a niños, jóvenes, mujeres y adultos en plenitud quienes obtienen asesoría, orientación y asistencia para atender problemas específicos.

En coordinación con la Confederación Mexicana de Asociaciones en Pro del Deficiente Mental, LOCATEL integra un padrón de personas con discapacidad para ser utilizado en caso de emergencia o extravío.

LOCATEL pone a disposición de la población que habita en la Ciudad de México, un servicio gratuito de Asesoría Jurídica en temas tales como derecho:

- ❑ Familiar: Divorcios, pensiones alimenticias, juicios sucesorios.
- ❑ Penal: Se explica a los usuarios el procedimiento ante las autoridades tales como el ministerio público, jueces en caso de robo, fraude, lesiones.
- ❑ Civil: Celebración y rescisión de contratos, prescripciones, reivindicaciones.
- ❑ Administrativo: Se orienta sobre los medios de defensa en contra de actos administrativos de las autoridades.

También se dispone de abogados especialistas en derecho laboral, asesorando a la población en consultas sobre las relaciones laborales, contratos, despidos, liquidaciones, salarios y presentaciones.

En virtud de la creciente demanda de la población por disponer de una asesoría especializada en casos relacionados con la propiedad condominal, LOCATEL en

coordinación con la Procuraduría Social proporcionan servicio de manera gratuita; las principales asesorías versan sobre: derechos y obligaciones de los condóminos, regularización de la tenencia de la tierra, conciliaciones entre condóminos, conformación y registro de administraciones.

Programa de Información Ciudadana.

LOCATEL proporciona el servicio de localización de personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones judiciales, servicios de protección social (albergues), hospitales del Distrito Federal y Zona Metropolitana, Servicio Médico Forense y Cruz Roja.

Tiene como propósito ayudar a localizar vehículos extraviados o accidentados en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México y en las carreteras que convergen al Distrito Federal.

También recaba los reportes de los habitantes de la ciudad sobre vehículos abandonados en la vía pública o en terrenos baldíos.

Proporciona a los ciudadanos que quieran gestionar permisos, concesiones y asuntos en general relacionados con el Gobierno del Distrito Federal, información acerca de los trámites, requisitos, costos y plazos de respuesta. Proporciona también información sobre directorios, domicilios y horarios de las oficinas a las que se tiene que recurrir para elaborar dichos trámites.

LOCATEL cuenta con una gran base de datos que permite informar a los usuarios capitalinos sobre asuntos tan variados como:

- ✓ Tenencias (tarifa por modelo y marca)
- ✓ Códigos Postales de todo el país.
- ✓ Programa “Hoy No Circula” y “Doble Hoy No Circula”
- ✓ Niveles de IMECAS del Distrito Federal
- ✓ Verificación vehicular

- ✓ Donación de Órganos
- ✓ Tesorería del Distrito Federal
- ✓ Reporte de enjambres
- ✓ Ubicación y trámites en las casillas del Instituto Federal Electoral
- ✓ Procuraduría del Consumidor
- ✓ Catálogo de Instituciones, horarios y direcciones
- ✓ Reportes sobre auto transporte público
- ✓ Situación del volcán Popocatepetl

A través de este servicio los particulares pueden consultar la veracidad y alcances de las órdenes de verificación que emitan las autoridades competentes en materia de establecimientos mercantiles, construcciones, control y prevención de contaminación (riesgo ambiental), servicios de salud, construcción y operación hidráulica y protección civil. Éste servicio sólo se proporciona a los interesados, cuando estos reportan a LOCATEL los datos de la inspección, informándole al usuario si es procedente su demanda.

Se proporciona a las personas dedicadas e interesadas en la actividad deportiva, información sobre espacios, horarios y direcciones de la infraestructura deportiva pública con la que cuenta el Gobierno del Distrito Federal.

Programa de Apoyo a la Seguridad Pública

Es posible reportar en LOCATEL la presencia de delincuentes, vendedores de droga, centros de prostitución y otros delitos.

LOCATEL canalizará las denuncias a las autoridades correspondientes para su atención, e informará al denunciante sobre el avance de su asunto.

Asesoría Psicológica.

Niñotel

Inicialmente la atención de las crisis emocionales era proporcionada por especialistas en Medicina y Psicología capacitados para intervención en crisis. A partir del 10 de Abril de 1996, surge *Niñotel* como un servicio de apoyo psicológico y enlace institucional para niñas y niños que sufrían maltrato en sus hogares y contar así, con un espacio telefónico para:

- ψ Expresar sus sentimientos o ideas respecto a su situación de violencia.
- ψ Recibir información sobre sus derechos humanos, así como formas de autocuidado y prevención de riesgos.
- ψ Reportar su situación y recibir apoyo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF).

Con la difusión de este servicio, las madres, padres y familiares de muchos pequeños del Área Metropolitana comenzaron a comunicarse para: hablar de su relación entre ellos, recibir información sobre el desarrollo integral infantil, así como asesorarse en estrategias de crianza, apoyo para tareas, y cuidados a niñas y niños con necesidades especiales (discapacidad intelectual, motora, auditiva o visual) o con problemas de comportamiento.

Conforme la población identificó la presencia de profesionales de la Psicología en LOCATEL, muchas personas (principalmente mujeres) con problemas emocionales, conflictos familiares o de pareja, comenzaron a comunicarse a Niñotel. De este modo, se convirtió en un espacio de apoyo emocional a niñas, niños, o cualquier miembro de la familia, así como en una instancia de recepción, canalización y seguimiento de reportes de maltrato dirigido a niñas, niños y adolescentes menores de dieciocho años (LOCATEL, 2000d).

De Joven a Joven

El Servicio De Joven a Joven se inserta a LOCATEL el primero de Abril de 1998 y junto con Niñotel y Línea Mujer (creado posteriormente) integra el área de Apoyo Psicológico.

De Joven a Joven ya tenía una experiencia de tres años y medio como parte del Consejo Nacional de Población (CONAPO) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Inició su operación el 23 de noviembre de 1994 como una estrategia de información, educación y comunicación, a partir de un convenio de colaboración entre ambas instituciones, con los siguientes propósitos:

- ψ Contribuir a la prevención de embarazos no planeados en la población adolescente.
- ψ Coadyuvar a la prevención de enfermedades de transmisión sexual, especialmente SIDA, entre la población juvenil.
- ψ Proporcionar elementos informativos y de orientación a las y los adolescentes y jóvenes para favorecer una toma de decisiones autónoma y consciente en materia de prácticas sexuales y uso de anticonceptivos.

A medida que las y los jóvenes y adolescentes, así como sus padres, profesores y otras personas relacionadas con ellos, se comunicaron a De Joven a Joven, los propósitos del servicio se ampliaron y se dirigieron hacia el apoyo de los procesos de toma de decisiones de este grupo de población en cualquier ámbito de su desarrollo, sea personal, familiar, escolar, laboral y comunitario, entre otros.

Para desempeñar su trabajo con calidad las y los profesionales de la orientación telefónica, recibieron inicialmente capacitación especializada sobre los aspectos biopsicosociales de la adolescencia y algunas estrategias de ayuda telefónica.

Modificaciones estructurales del DIF y la imposibilidad de CONAPO para mantener en su estructura una instancia operativa cuando sus funciones son normativas, provocaron que esta institución gestionara la ubicación del servicio De Joven a Joven en LOCATEL.

Una vez en LOCATEL, De Joven a Joven desarrolló el componente de educación comunitaria, ofreciendo (a solicitud de grupos organizados) talleres a grupos de jóvenes sobre temáticas fundamentales como: sexualidad, prevención de adicciones, proyecto de vida, autoestima, comunicación y prevención de la violencia.

Además, a partir de su incorporación a esta Institución, De Joven a Joven inició un proceso intenso de sistematización de su experiencia, afinó y extendió su modelo de atención telefónica a partir del diseño e instrumentación de cursos de capacitación, a otros servicios similares en instituciones de diversas entidades de la República Mexicana, y se integró activamente a la red de servicio del Gobierno del Distrito Federal (LOCATEL, 2000a).

Línea Mujer y Línea Dorada

El 30 de Junio de 1998, se crean Línea Mujer y Línea Dorada, un servicio de LOCATEL que ofrece escucha, orientación y apoyo médico, legal y psicológico a todas las personas que deseen hablar de manera confidencial sobre sus retos, inquietudes, problemática y dudas relacionadas con ser hombre o mujer.

Este servicio tuvo entre sus objetivos específicos la prevención, detección y atención de situaciones de violencia familiar; así como la promoción de relaciones equitativas entre hombres y mujeres, a partir del conocimiento y respeto de los derechos humanos de cada persona, independientemente de su sexo.

Debido a la variedad de demandas que los usuarios planteaban al servicio de Asesoría Psicológica, el 23 de mayo de 2003, los servicios De Joven a Joven, Niñotel, Línea Mujer y Línea Dorada se fusionaron en uno solo: Asesoría Psicológica, con el cual LOCATEL puso a disposición de la comunidad ciudadana las estrategias de orientación y asesoría, enfatizando su invitación hacia la población de niñas, niños, jóvenes y mujeres a compartir sus inquietudes, dudas y necesidades de apoyo en los servicios especializados de esta área (LOCATEL, 2000b).

Definición de Estrategias de Respuesta en el Servicio de Asesoría Psicológica.

Los usuarios y usuarias del servicio viven situaciones que les obligan a poner en juego todos sus recursos y a tomar decisiones para la consecución de su proyecto de vida. Cuando creen ver agotados estos recursos o sienten necesitar más información, pueden paralizarse y mantener la misma situación, o bien, buscar apoyo en su entorno, generalmente entre grupos de pares, familia, profesores y libros, entre otros, o en servicios abiertos a la comunidad.

Como estrategias de respuesta a estas demandas de apoyo, el servicio de Asesoría Psicológica ofrece escucha, orientación, asesoría, atención de emergencia y enlace institucional para enriquecer el proceso de toma de decisiones de las personas que solicitan la asistencia (LOCATEL, 2000d).

Escucha.

Algunas personas se acercan al servicio expresando únicamente la necesidad de ser escuchadas, en general ya reciben atención psicoterapéutica o psiquiátrica, pero realizan la llamada porque en ese momento experimentan una gran necesidad de hablar sin que existan intervenciones verbales del personal de orientación. Las y los orientadores atienden con respeto su discurso y se mantienen alerta de los recursos de apoyo con los que cuentan los y las usuarias, por si es necesario pasar al nivel de atención de emergencia o bien, mantenerse a la escucha.

Por medio de bromas o silencios, muchos usuarios y usuarias hacen contacto con el servicio de Asesoría Psicológica, con el único propósito de explorar las condiciones de confianza y el grado de respeto que se ofrece. Al ser atendidas sin censura por las y los orientadores, algunas personas deciden comunicarse una siguiente ocasión y exponer sus dudas e inquietudes.

Orientación.

Cuando la demanda del usuario o usuaria gira en torno a la solicitud de información específica, quien atiende facilita un proceso de orientación, en el cual explora las nociones sobre el tema de la persona que llama, además de incorporar información clara y sencilla en el curso de la conversación para que la o el usuario la vincule con su experiencia, construya poco a poco nuevos conceptos y pueda satisfacer su necesidad de información.

En este ejercicio de reconstrucción de conceptos, las y los usuarios encuentran un recurso para enfrentar con más seguridad eventos relacionados con el tópico analizado durante la conversación, además, visualizan el diálogo y la reflexión como estrategias para comprender situaciones o conceptos que les resulten complejos o desconocidos.

Asesoría Psicológica.

En otras ocasiones, las y los usuarios, solicitan apoyo para enfrentar situaciones problemáticas de su vida cotidiana: conflictos interpersonales con familiares, pareja o amigos, generar y recibir violencia, entre otras. En esos casos requieren saber qué hacer y cómo actuar, pues, aún tratándose de circunstancias cotidianas les ocasiona malestar emocional.

Las y los orientadores les proporcionan asesoría con el propósito de ayudarlos para: a) definir con claridad su preocupación; b) identificar tanto los riesgos de la propia situación y de su contexto, como sus recursos para enfrentarlos; c) elegir la mejor alternativa para encarar su dificultad, preocupación o problema, así como d) diseñar un plan de acción inmediato.

Generalmente, las demandas de quienes acuden al servicio se relacionan con el desarrollo de habilidades para fortalecer la comunicación, tales como la expresión clara, directa y respetuosa de ideas y sentimientos, el establecimiento de acuerdos y límites, el fortalecimiento de la autoestima, además de la clarificación de valores personales y sociales.

Atención de Emergencia

El personal de orientación también ofrece apoyo ante situaciones de emergencia, esto es, ante algún evento que provoca en los y las usuarias reacciones emocionales y de comportamiento que afectan considerablemente su capacidad para tomar decisiones y enfrentar su vida cotidiana. Este apoyo consiste en acompañarlos en la clarificación de sus emociones y en la generación de acciones inmediatas que reduzcan los riesgos emocionales y físicos.

Enlace Institucional

Cuando es necesario complementar la atención brindada por el teléfono, el servicio de Asesoría Psicológica promueve el acercamiento de las y los usuarios a las diferentes instituciones tanto oficiales, como no gubernamentales, que proporcionan servicios especializados o de interés al público. Para esto cuenta con un directorio compuesto por aproximadamente 300 instituciones que proporcionan servicios de salud; orientación educativa, laboral o legal; atención a la violencia familiar y sexual; psicoterapia; talleres de desarrollo humano; actividades deportivas; eventos culturales y participación comunitaria, entre otras (LOCATEL, 2000c).

Aún cuando las estrategias descritas fueron presentadas de forma independiente, durante la llamada es posible pasar por más de una, de acuerdo con el ambiente generado y las condiciones del contexto del usuario mientras interactúa con el orientador.

Temas de Consulta.

La problemática a la que se avoca el servicio es muy diversa, sin embargo pueden enumerarse como sigue:

- ψ **Relaciones Familiares:** escucha y atención de las preocupaciones e inquietudes con respecto a las diferentes situaciones eventuales en la vida familiar.
- ψ **Relaciones Interpersonales:** asesoría acerca de cómo enfrentar las situaciones de conflicto entre pares, cómo iniciar, mantener o terminar una relación de esta índole.
- ψ **Noviazgo:** asesoría acerca de cómo iniciar y mantener un noviazgo, de resolver dificultades en la relación debido a celos, expectativas no cubiertas y malos entendidos y así también de cómo enfrentar una ruptura.
- ψ **Sexualidad:** solicitud de información acerca de diferentes conceptos (sexo, sexualidad, pene, vagina, etc.), mitos, los cambios propios del desarrollo, consultas acerca del momento de iniciar la vida sexual, los métodos anticonceptivos y las infecciones de transmisión sexual.
- ψ **Adicciones:** solicitud de información, definición, tipos, características y consecuencias del uso de drogas y apoyo para enfrentar la presión del grupo de pares para probar el uso de alguna sustancia, abandonar el consumo o ayudar a otra persona a rehabilitarse.
- ψ **Orientación Educativa:** información para realizar tareas y trabajos escolares, así como asesoría para mejorar el desempeño escolar.
- ψ **Uso del tiempo libre:** información acerca de instituciones dedicadas a la recreación, cultura y deporte que satisfagan los intereses de la población.
- ψ **Derechos humanos:** información acerca de cuáles son los derechos y obligaciones de cada miembro de la comunidad.
- ψ **Alteraciones Emocionales:** escucha y apoyo cuando el usuario (a) ha vivido situaciones estresantes y/o vive crónicamente en situaciones que le causan algún malestar emotivo utilizando la contención emocional;

- ψ **Violencia Familiar:** contención emocional cuando la usuaria o usuario vive una situación violenta, asesoría en la toma de decisiones para terminar una relación con estas características e información acerca de cómo enfrentar la situación.
- ψ **Maltrato Infantil:** apoyo, contención emocional y levantamiento de reportes de maltrato infantil para los generadores y/o receptores de la violencia.
- ψ **Información del Servicio.**
- ψ **Retroalimentación** acerca del servicio.
- ψ **Conflictos de pareja:** contención emocional a los padres e hijos que viven una situación de divorcio o separación.
- ψ **Conflictos entre diversos miembros de la familia:** asesoría en el establecimiento de límites y comunicación asertiva para un mejor desarrollo de las relaciones familiares.
- ψ **Detección y Enfrentamiento de Problemas Emocionales de Miembros de la Familia:** información acerca de cómo detectar diversas problemáticas que aquejan al núcleo familiar (abuso sexual, violencia o consumo de sustancias).
- ψ **Preocupación por el desarrollo:** información y orientación acerca de los cambios propios del desarrollo humano y asesoría en el enfrentamiento de situaciones conflictivas durante estas etapas de cambio.
- ψ **Manejo de la Educación Sexual:** información, orientación y asesoría para la comunicación asertiva en este aspecto de la vida de cualquier ser humano, y por último el
- ψ **Apoyo al Cuidado de los hijos** donde se proporciona información y asesoría acerca de los métodos de crianza (LOCATEL, 2000a).

No existe hasta el momento a nivel mundial un servicio tan integral como LOCATEL, por lo que la institución ha sido asesora de diferentes países de Latinoamérica para la implementación de servicios similares. Sin embargo, existen en diferentes países instituciones que ofrecen servicios similares a LOCATEL, situados de manera independiente aunque a nivel gubernamental, pero no otorgados por la misma institución (Rodríguez, 2002).

Marco Conceptual de la Interacción Telefónica en LOCATEL.

Marco Conceptual Utilizado en el Servicio de Asesoría Psicológica

El diálogo con un profesional en asesoría telefónica se visualiza como un espacio de comunicación humana que facilita la autoexploración, el descubrimiento de habilidades, la construcción de conocimientos, la expresión y el manejo de emociones, así como el acompañamiento para apoyar los procesos de toma de decisiones y para diseñar y replantear un proyecto de vida.

Obviamente es imposible que en este espacio (por sí mismo) se pretenda obtener la condición de bienestar y permanente reflexión en estos grupos de población, por ello es que se instala como un facilitador, como un catalizador de procesos que requieren continuidad en otros ámbitos de desarrollo: familia, comunidad, escuela, trabajo, así como en la red de instituciones, tanto gubernamentales como no-gubernamentales del Distrito Federal.

Los enfoques que responden al cumplimiento de los objetivos del servicio de Asesoría Psicológica son: la Perspectiva de Curso y Proyecto de Vida, el Enfoque Educativo Preventivo, la Perspectiva de Género y el Enfoque de Derechos Humanos.

Como Institución LOCATEL considera que la Perspectiva de Curso de Vida concibe al individuo como un ser holístico que posee una compleja configuración de los papeles sociales y estatus en los que se desempeña en los diferentes ámbitos o dominios institucionales a lo largo de su vida, ya sea simultáneamente o de manera secuencial. Tal configuración es dinámica, cambiante a través del tiempo y puede ocurrir dentro y entre ámbitos de actividad específicos, modificando los papeles sociales o la situación de las personas; estos cambios son denominados transiciones (LOCATEL, 2000b).

El conjunto de transiciones de los individuos dan forma a las trayectorias de vida en todos los dominios institucionales, pudiendo ser; laborales, familiares, escolares y comunitarias. Tales trayectorias se entrelazan, dan complejidad a la vida de las personas y significado a

los acontecimientos que pueden promover o no, otras transiciones (Papalia y Wendkos, 1997)

Perspectiva de Curso y Proyecto de Vida

La perspectiva de curso de vida es un instrumento para comprender la construcción cultural, social e institucional de la vida individual y de las comunidades. Plantea que los sujetos, los grupos, las instituciones y las organizaciones, además de expresarse y manifestarse en el tiempo, también lo estructuran.

La perspectiva de curso de vida hace alusión a una compleja configuración de papeles sociales y estatus que los individuos desempeñan en los diferentes ámbitos o dominios institucionales a lo largo de su vida, pudiendo ocurrir dentro y entre ámbitos de actividad específicos, modificando con ello los papeles sociales o la situación de las personas; estos cambios se denominan transiciones.

El tiempo social se refiere al orden inducido por normas culturales y estándares sociales relativos al calendario y secuencia de eventos, actividades y relaciones significativas en las vidas y biografías humanas.

El tiempo histórico remite al orden o dirección de la vida de las personas según son influidas por eventos históricos tales como guerras, catástrofes, períodos de crisis y prosperidad económica o eventos especiales de carácter político o social.

El tiempo biológico o psicológico expresa el orden inducido por atributos de esa naturaleza, tales como el crecimiento, maduración sexual, menarquia, menopausia y envejecimiento, en caso del aspecto biológico, y evolución de las funciones cognitivas y habilidades sociales.

La Perspectiva de Curso de Vida reivindica en sus premisas la participación activa de las personas en su propio desarrollo y postula que los individuos son capaces de interpretar las normas culturales, así como las reglas institucionales y de reacción frente a ellas.

Al detenerse en un punto de alguna trayectoria del curso de vida de una persona, es posible identificar cuándo una transición ha sido resultado de una secuencia de eventos relacionados entre sí y que señalan una tendencia. La definición consciente de la perspectiva que desea dársele a las trayectorias, requiere del diseño de un proyecto de vida.

Las y los usuarios tienen un curso de vida cuya dinámica está condicionada tanto por la estructura de oportunidades que impone el contexto histórico-cultural, como por el conjunto de expectativas y recursos que ponen en juego para enfrentar situaciones no planeadas. El proyecto de vida les da la posibilidad de analizar sus recursos y de allegarse de otros para cumplir sus metas.

Para poder estructurar el proyecto de vida, cualquier persona requiere de:

- Reflexionar sobre las vivencias significativas tenidas hasta el momento, a partir de la identificación de los recursos y habilidades que le han servido para alcanzar sus logros y hacer frente a los eventos azarosos.
- Plantearse metas concretas a corto, mediano y largo plazo en cada uno de los ámbitos de desarrollo.
- Considerar las expectativas de su familia, pareja, comunidad, y reflexionar sobre la congruencia de éstas con las personales.
- Planear estrategias y programar acciones para la consecución de metas.
- Buscar o consolidar los medios o recursos para la realización de las metas, identificando y aprovechando situaciones de oportunidad.
- Identificar obstáculos para su consecución y disponer de estrategias para enfrentarlos.

- Tomar decisiones, ajustando o reestructurando cuantas veces sea necesario el proyecto de vida.

Durante la interacción telefónica en el servicio de Asesoría Psicológica, los orientadores y usuarios de ambos sexos tiene la oportunidad de compartir visiones, argumentarlas y someterlas a valoración. Además los y las usuarias pueden favorecer su autoconcepto como personas activas y propositivas. Su llamado a la línea demuestra su papel protagónico en la solución o enfrentamiento de los problemas, dificultades e inquietudes de su vida cotidiana.

Este servicio es un instrumento para reflejar a las y los usuarios su poder de anticipación y planeación del futuro, ubicando la posición que poseen y su papel en el presente. La interacción telefónica permite conocer sus necesidades, preocupaciones, transiciones y acontecimientos importantes y lo que esperan hacer con su vida, es decir, su proyecto de vida; también promueve su estructuración, la exploración, el desarrollo y disposición de recursos cognitivos, afectivos, conductuales y sociales para enfrentar las transiciones y hechos significativos en el curso de su vida.

Por su parte, el Proyecto de Vida se considera como la organización personal de ideas respecto a lo que se desea hacer a futuro en todas las áreas de la vida. Es la estructura que le da sentido e intención a las decisiones activadas cuando se vive una transición, haya sido planeada o no; además de ser el parámetro de referencia para valorar como positiva o negativa una experiencia: es positiva si favorece el logro del proyecto y negativa si lo obstaculiza (LOCATEL, 2000a).

Contrastando con lo anterior, D' Angelo (1994), menciona que "...el proyecto de vida articula la identidad personal-social en las perspectivas de su dinámica temporal y posibilidades de desarrollo futuro. Se comprende, entonces, como un sistema principal de la persona en su dimensionalidad esencial de la vida. Es un modelo ideal sobre lo que el individuo espera o quiere ser y hacer, que toma forma concreta en la disposición real y sus posibilidades internas y externas de lograrlo, definiendo su relación hacia el mundo y hacia sí mismo, su razón de ser como individuo en un contexto y tipo de sociedad determinada..." (p. 3).

El curso de vida está condicionado tanto por la estructura de oportunidades que impone el contexto histórico-cultural, como por el conjunto de expectativas y recursos que se ponen en juego para enfrentar las situaciones no planeadas. El proyecto de vida proporciona la posibilidad de analizar los recursos y de allegarse otros para cumplir las metas.

A pesar de ser loable la labor que LOCATEL desempeña, habrá que reconocer que el servicio de Asesoría Psicológica está limitado en recursos para llevar a cabo este objetivo, es cierto, se le puede orientar al usuario o usuaria acerca de cómo elaborar un proyecto de vida, sin embargo, el pensar que puede lograrse la confección entera y el arranque en el curso de una llamada pareciera presuntuoso.

Enfoque Educativo Preventivo

Asesoría Psicológica constituye una estrategia de prevención de situaciones de riesgo para la salud integral de las y los usuarios del servicio en el área metropolitana, mediante acciones de promoción de su seguridad personal y social. Al mismo tiempo, este servicio es una estrategia de educación no formal que promueve aprendizajes significativos, pues las personas se comunican a Asesoría Psicológica a partir de alguna vivencia presente, pasada o próxima que les genera inquietud, duda, incertidumbre o malestar, activando su necesidad de manejar información y desarrollar alguna habilidad.

De este modo, los contenidos de la interacción telefónica vinculan siempre el marco de referencia de los usuarios con información nueva que los orientadores incorporan poco a poco en la conversación.

Mediante el desarrollo de habilidades, los Orientadores contribuyen a que los y las usuarias reflexionen sobre los acontecimientos por los que transitan y examinen su proyecto de vida; reconozcan sus necesidades e intereses y los sepan comunicar de manera asertiva a quienes les rodean; cuenten con estrategias para el manejo de presiones sociales, para establecer límites y acuerdos en diferentes ámbitos de su vida, como es el familiar, grupo de pares, de pareja, escolar y laboral; fortalezcan su autoestima; tomen decisiones basadas en su proyecto de vida construido de forma consciente y reflexionada, además de tener conocimiento de la propia escala de valores.

Sin embargo, se sabe que la prevención tiene el propósito de evitar la aparición de riesgos para la salud del individuo, familia y comunidad. Implica actuar para que un problema no aparezca o en su caso para disminuir sus efectos (García y Mosquera, 2001).

Como se observa, el objetivo de LOCATEL es prevenir situaciones de riesgo, sin embargo, la falta de campañas de prevención y promoción de los servicios hace que los usuarios acudan a la línea cuando las problemática ya es inminente.

García y Mosquera (2001) reconocen cuatro tipos de prevención:

- Prevención Primaria Específica: se refiere a un determinado problema y actúa sobre los factores que lo generan. Toma en consideración los Factores de Riesgo como la historia personal, el tipo de vida y relaciones sociales.
- Prevención Secundaria: las actuaciones intentan solucionar un problema vigente tratando de hacerlo desaparecer por completo o en parte, además de procurar la inexistencia de complicaciones posteriores. Es decir, que ya se ha presentado alguna circunstancia que requiere acciones inmediatas.
- Prevención Terciaria: se dirige a las personas que enfrentan una situación que compromete su salud en cualquier ámbito (físico, sexual, emocional, social o comunitario) y que ya presenta consecuencias, previene la aparición de consecuencias irremediables o que pongan en riesgo la vida.
- Inespecífica: significa prevenir en sentido global.

La prevención secundaria es la que comúnmente se aborda dentro del área de Asesoría Psicológica en LOCATEL, sin embargo, en los manuales de capacitación facilitados a los orientadores se busca ejercer la prevención primaria, surge entonces la necesidad de ahondar y clarificar los conceptos para no incurrir en errores acerca del impacto que la ayuda, orientación o asesoría puede brindar.

Perspectiva de Género

La perspectiva de género permite explicar la manera como han sido construidas las diferencias socioculturales entre hombres y mujeres, al mismo tiempo que dismantelar las estructuras que generan desigualdad en las oportunidades de desarrollo entre ambos sexos.

La categoría de género se refiere al conjunto de ideas, creencias, representaciones y atribuciones sociales construidas en cada cultura tomando como base la diferencia sexual (Lamas, 1997).

Se refiere entonces a las diferencias asignadas socialmente a hombres y mujeres: por ejemplo, cuando nace una mujer se le atribuyen características de docilidad, sutileza, emocionalidad que marcan un trato suave y delicado hacia los bebés, le limitan la expresión y el desarrollo de destrezas en las que se requiere el uso de la fuerza física; pero cuando nace un varón, al mirársele como un potencial jugador de deportes rudos y atribuírsele fortaleza, brusquedad, firmeza emocional y valentía, se le estimula a realizar actividades donde pueda demostrar estas características.

Tal trato diferencial ha promovido a lo largo de la historia formas de expresión distintas, reservando el ámbito privado, esto es, las tareas domésticas y el cuidado de los hijos, a las mujeres; en tanto que a los hombres les ha correspondido emprender acciones en la esfera pública. Lo más grave de estas diferencias es que han sido traducidas en desigualdad, pues las actividades y formas de expresión femeninas han sido devaluadas con respecto a las masculinas, además de interpretarse como una falta de capacidad de las mujeres para realizar tareas “masculinas” y a los hombres para realizar tareas “femeninas”.

El servicio de Asesoría Psicológica constituye una acción afirmativa que pretende promover las relaciones generacionales y genéricas basadas en la equidad. Para la aplicación de la perspectiva de género durante la interacción telefónica con las y los usuarios, el personal de orientación hace uso de los conceptos y estrategias de los otros enfoques y toma en cuenta los siguientes lineamientos:

- ❑ Asumir que cada persona merece ser atendida con respeto, es diferente en cuanto a sus necesidades y utilizar sus propias formas de expresión.
- ❑ Promover la reflexión de los y las usuarias en torno a la construcción social de ser hombre o mujer y sobre la forma de relacionarse entre sí y con las personas de ambos sexos.
- ❑ Identificar los estereotipos de género que afectan la vida de las personas usuarias y utilizar el diálogo como estrategia de análisis y debate de estos, identificando la manera como pueden obstaculizar el desarrollo de la persona usuaria y generando estrategias para erradicarlos.
- ❑ Promover entre las personas el conocimiento y el ejercicio de los derechos humanos.
- ❑ Fortalecer y desarrollar diferentes habilidades en las y los usuarios conforme a sus necesidades. En particular, motivarles en la construcción de un proyecto personal de vida y apoyar sus procesos de toma de decisiones.
- ❑ Facilitar el enlace de las personas usuarias con las instituciones gubernamentales que atienden sus necesidades particulares y promuevan su desarrollo integral.

La Perspectiva de Género para LOCATEL permite explicar la manera como han sido construidas las diferencias socioculturales entre mujeres y hombres, y así mismo dismantelar las estructuras que generan desigualdad en las oportunidades de desarrollo entre ambos sexos. El servicio ofrece la posibilidad de cuestionar libremente estos roles, los coloca como punto de análisis y acompaña a los usuarios y las usuarias en el rescate o construcción de un proyecto de vida que contemple un desarrollo integral (LOCATEL, 2000d).

Incluir en el análisis la perspectiva de género significa tener en cuenta el lugar y el significado que las sociedades dan al varón y a la mujer en su carácter de seres masculinos o femeninos. Este significado varía de cultura en cultura y de época en época.

Los manuales de capacitación no ahondan en el significado de este enfoque, trayendo como consecuencia la falta de información.

Enfoque de Derechos Humanos

El servicio tiene como marco de atención el conjunto de derechos humanos de la Declaración Universal, así como los reconocidos por nuestro país y contenidos en la Constitución Política.

Los derechos humanos son el conjunto de facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural, incluidos en los recursos y mecanismos de garantía de todas ellas, que se reconocen al ser humano, considerado individual y colectivamente (Rodríguez, 1989).

Las principales premisas que guían la promoción de los derechos humanos de los usuarios son:

- ❖ Reconocer a los usuarios y usuarias como sujetos de derecho sin importar su condición social, etnea, edad, religión, filiación política, sexo u orientación sexual.
- ❖ Concebirse a sí mismos (orientadores/as) como sujetos mediante los cuales las personas ejercen su derechos a ser escuchados, a participar y tener información verídica y pertinente para su desarrollo.
- ❖ La labor de los orientadores se dirige a facilitar el “empoderamiento” de las personas para que salgan de su situación de vulnerabilidad y tiendan a favorecer relaciones que conduzcan a la equidad social.
- ❖ Respetar los procesos y ritmos de apropiación de información de cada usuario.

El Enfoque de Derechos Humanos tiene como objetivo el empoderamiento de los usuarios para que salgan de su situación de vulnerabilidad y que tiendan a favorecer relaciones que conduzcan a la equidad social, conceptualizando a los derechos humanos como el conjunto de facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural, incluidos en los recursos y mecanismos de garantía de todas ellas, que se reconocen al ser humano, considerándolo individual y colectivamente (LOCATEL, 2000c).

Esta definición coincide con la proporcionada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2005) “Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado” (p.2). En este sentido LOCATEL busca entonces dar a conocer y proteger mediante el servicio, al usuario.

La CNDH (2005) percibe la tarea de proteger los derechos como *“la representación para el Estado de proveer y mantener las condiciones necesarias para que, dentro de una situación de justicia, paz y libertad, las personas puedan gozar realmente de todos sus derechos. El bienestar común supone que el poder público debe hacer todo lo necesario para que, de manera paulatina, sean superadas la desigualdad, la pobreza y la discriminación”* (p. 4).

Se observa entonces que el objetivo primordial de LOCATEL difiere en conceptos: no es lo mismo dar a conocer y buscar que el usuario tenga conciencia de sus derechos a defenderlos como tal. La problemática derivada de lo anterior es la confusión en la labor a realizar por los orientadores telefónicos.

Modelo de Interacción Telefónica.

El Modelo de Interacción telefónica utilizado en LOCATEL integra los conceptos básicos de los Enfoques de Curso y Proyecto de Vida, Educativo-Preventivo, de Derechos Humanos y de Perspectiva de Género; asimismo, desarrolla elementos útiles para la interacción telefónica con la población a la que atiende. Esta comunicación se sustenta en la conceptualización de la interacción misma y de los agentes involucrados: el usuario y el orientador.

LOCATEL (2000a) afirma qué: *“La interacción es un proceso horizontal, activo y dialéctico, donde se construye y reconstruye el curso y proyecto de vida de las personas usuarias mediante relaciones humanas y técnicas psicopedagógicas.*

El orientador es una persona propositiva, creativa, con habilidades profesionales, que se comunica empáticamente con la persona usuaria para lograr y facilitar la comprensión de su demanda. Es promotora de la reflexión y facilitadora de la construcción de un plan de acción que le permita a los usuarios cubrir su demanda y rescatar su proyecto personal.

Por su parte, el usuario es una persona dinámica, con iniciativa (haber marcado el teléfono es una señal innegable) que se involucra en el diálogo de una manera activa y creativa, aclara su objetivo al llamar y construye un plan de acción; En LOCATEL se considera a las personas usuarias como seres inteligentes, personas únicas, generadoras y participativas, capaces de construir su propio proyecto de vida.

El Modelo de Interacción Telefónica describe de manera esquemática el diálogo entre el orientador y usuario ocurrido durante la llamada, a partir del cual será posible la consecución del objetivo general: construir con el usuario un diálogo reflexivo que permita identificar recursos y desarrollar habilidades para toma de decisiones congruentes con su proyecto de vida. El modelo se conforma de cuatro fases consecutivas y acumulativas, donde la fase previa es una condición necesaria para el desarrollo de la subsecuente.

Las fases del modelo son:

- ❖ *Fase I: Preparación de la Interacción. Alude a todas aquellas condiciones ambientales, profesionales, fisiológicas y emotivas que el orientador atiende antes de recibir una llamada, con el propósito de sentirse cómodo y dispuesto para interactuar con el usuario.*
- ❖ *Fase II: Establecimiento del Objetivo Específico de la Demanda del usuario. Contiene las acciones que permiten a los interlocutores conocer con claridad y de manera concreta el objetivo específico de la demanda del usuario, así como las implicaciones sobre su propio curso de vida.*
- ❖ *Fase III: Elaboración de un Plan de Acción para Lograr el Objetivo Específico de la Demanda del Usuario. Involucra acciones dirigidas a facilitar en el usuario la construcción de un plan de acción congruente con su proyecto de vida, a lograr el objetivo específico de su demanda, así como a desarrollar las habilidades necesarias para llevar a cabo dicho plan.*
- ❖ *Fase IV: Conclusión de la Interacción, Esta constituida por acciones que permiten concluir la llamada. Rescata el aprendizaje generado durante el proceso de interacción y realiza el cierre de la comunicación”.*

Marco Metodológico del Modelo de Interacción Telefónica.

La atención telefónica en Asesoría Psicológica es un proceso de comunicación humana en el que participan dos personas: uno de los interlocutores requiere ayuda ante una situación que le significa un conflicto en su vida o una necesidad de información y el otro tiene la función de dar apoyo profesional para el primero.

Diversos estudios sobre los procesos de ayuda (Egan, 1975) han señalado la similitud entre las etapas que los conforman: la etapa inicial de ambientación y reconocimiento del espacio de comunicación, una etapa media de planteamiento del problema y la última de resolución y cierre.

El Modelo de Interacción Telefónica integra los conceptos básicos de los enfoques de curso y proyecto de vida, educativo-preventivo, de derechos humanos y la perspectiva de género y asimismo, desarrolla herramientas útiles para la comunicación telefónica con las y los usuarios. Esta comunicación se centra en los conceptos de la interacción misma y de los agentes involucrados: el usuario y el orientador.

Interacción.

Es un proceso horizontal, activo y dialéctico, donde se construye y reconstruye el curso y proyecto de vida de las personas usuarias mediante relaciones humanas y técnicas psicopedagógicas.

Orientador / a.

Es una persona propositiva, creativa, con habilidades profesionales, que se comunica empáticamente con la persona usuaria para lograr y facilitar la comprensión de su demanda, Es promotora de la reflexión y facilitadora de la construcción de un plan de acción que permite a los usuarios cubrir su demanda y rescatar su proyecto personal.

Usuario / a.

Es una persona dinámica, con iniciativa, que se involucra en el diálogo de manera activa y creativa, aclara su objetivo al llamar y construye su plan de acción. En el servicio de Asesoría Psicológica se concibe a las personas que hacen uso del servicio como:

- Seres Integrales, cuyo desarrollo es producto de la interrelación de aspectos culturales, históricos, biológicos y psicológicos, entre otros, a lo largo de su curso de vida.
- Personas únicas, activas, generadoras y participativas, que tienen el derecho y la capacidad para tomar decisiones, así como para asumir las implicaciones de ello.
- Capaces de construir su propio proyecto de vida mediante el reconocimiento de sus capacidades, habilidades y recursos, así como visualizar lo que desean o pretenden hacer para mejorar su calidad de vida.

Proceso de Empatía.

La empatía es el aspecto humano más importante de la interacción, es considerada como un proceso de comunicación en el cual el orientador intenta participar en el mundo íntimo de la persona usuaria y comprender sus palabras, experiencias, pensamientos, emociones y necesidades desde el marco de referencia (tanto psicológico como sociocultural) de la propia persona; así como promover en él la utilización de sus habilidades y capacidades para entender y afrontar su propia vida y demandas personales.

El proceso empático conserva características específicas en cada fase del modelo:

En la fase I, la empatía se da a un nivel de intercambio de experiencias entre orientadores o entre el orientador y el supervisor con el propósito de realimentar al primero.

Durante la fase II, la empatía se centra en la comprensión mutua en torno al motivo que llevó al usuario a buscar ayuda. Se favorece a través de preguntas, reformulaciones y reflexiones acerca de los sentimientos, las preocupaciones e inquietudes, que el usuario descubre de sí mismo durante la interacción. La creación de este clima de comunicación facilita al orientador y al usuario identificar tanto el motivo como la demanda del usuario.

En la fase III, se enfatiza la empatía interactiva, donde el orientador comprende las alternativas viables que ha pensado el usuario para responder a su demanda. A su vez, el usuario realiza un esfuerzo para construir, junto con el orientador, nuevas alternativas acordes a su proyecto de vida. Además define el plan de acción e identifica las habilidades necesarias para el cumplimiento de su objetivo.

En la fase IV, el proceso empático se dirige a fortalecer la motivación del usuario hacia la aplicación del plan que construyó y considera viable.

Escucha Activa.

La comunicación es un ejercicio de construcción en el que los sujetos se convierten en interlocutores con el propósito de comprender una situación determinada.

En la comunicación telefónica no existen apoyos visuales (gestos, postura corporal, ademanes, miradas, etc.) por lo tanto, escuchar y dialogar se convierten en habilidades prioritarias. Es imprescindible por parte del orientador, escuchar el tono de voz empleado por el usuario, el juego de silencios, los sonidos ambientales, el sentido de las frases o enunciados expresados, la acción verbal y el léxico, para comprender las ideas, sentimientos, dudas e inquietudes de los usuarios con una actitud de respeto y apertura.

Contención Emocional.

Es un proceso y una estrategia permanente del orientador que consiste en identificar las expresiones del usuario ante la situación que plantea, modular su tono de voz para acompañar sus sentimientos, y utilizar un conjunto de técnicas para validar sus

emociones, así como para promover su expresión y canalización. Siempre que un usuario se encuentre en estado emocional que le impida plantear alternativas de enfrentamiento a su situación, y en cualquier momento de la llamada, el orientador hace uso de esta herramienta.

Capacitación de los orientadores .

Aquellas personas que aspiran a formar parte del Área de Asesoría Psicológica, son sometidos a dos procesos: la entrega de los manuales *Niñotel*, *Línea Mujer*, *Línea Dorada*, *De Joven a Joven* y *Modelo de Interacción Telefónica* y la escucha de llamadas de los orientadores activos en el servicio.

Una vez que se han leído los manuales, los Supervisores a cargo del área aclaran las dudas temáticas que surgieron y se comienza con la introducción al servicio: los nuevos orientadores comienzan la atención de llamadas siendo escuchados todo el tiempo por los Supervisores y los demás orientadores, para fungir como un apoyo y un corrector del método que se emplea para atender las demandas de los usuarios. El proceso tiene una duración aproximada de dos semanas .

LOCATEL como Institución.

Antecedentes del Servicio de Apoyo Psicológico en LOCATEL

En 1978 el Gobierno Federal instrumentó un programa de información telefónica, encaminado a la localización de personas extraviadas o desaparecidas (LOCATEL, 2000c).

En Septiembre de 1979, se incorporó el servicio de ayuda en la localización de vehículos desaparecidos en la ciudad y/o accidentados en las carreteras que convergen al Distrito Federal (LOCATEL, 2000c).

A principios de 1984 LOCATEL se transformó en un órgano descentralizado del Departamento del Distrito Federal, adscrito a la Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social. En 1992 se constituye el patronato “Amigos de LOCATEL” y así se convierte en su parte Técnico-Operativa en una institución de Asistencia Privada, en tanto que su administración corresponde al Gobierno del Distrito Federal (Rodríguez, 2002).

Debido a la gran aceptación que tuvieron estos servicios entre los capitalinos, a lo largo de los años se fueron incorporando otros más, tales como la recepción de quejas y reportes de daños en la infraestructura de la ciudad, la prestación de servicios médicos a través del teléfono, programas especializados en niños, adultos mayores y la incorporación de una buena base de datos con información que demandaba la población, como: trámites ante diversas autoridades del Gobierno de la Ciudad.

Actualmente LOCATEL opera con 140 líneas agrupadas al teléfono 56 58 11 11, con un conmutador que permite atender 27 llamadas por minuto en promedio. Funciona sólo para el Distrito Federal y dispone de una red de cómputo y comunicación que le permite proporcionar servicios en 40 programas diferentes, las 24 horas del día, los 365 días del año (LOCATEL, 2000a).

PROGRAMAS QUE ACTUALMENTE OFRECE LOCATEL*

**Información obtenida vía telefónica del Servicio Público de Localización Telefónica.*

Programa de Participación Social

El Gobierno de la Ciudad pone a disposición de los habitantes de la capital, un servicio que permite comunicarse directamente con el Jefe de Gobierno y/o los Delegados Políticos, a efecto de hacerles llegar comentarios, quejas, sugerencias, propuestas, nuevos proyectos y agradecimientos.

LOCATEL envía directamente las llamadas al Jefe de Gobierno y/o los Delegados Políticos correspondientes, quienes las revisarán y darán respuesta a los ciudadanos.

Se reciben repotes que los ciudadanos quieran realizar sobre:

- Baches
- Lámparas del alumbrado público con desperfectos.
- Mala disposición de la basura.
- Fugas de agua.
- Rupturas en el drenaje.
- Falta de agua.

También se puede enviar el reporte a través de un correo electrónico: atencionciudadana@locatel.gob.mx

LOCATEL recibe sugerencias, quejas y/o denuncias de los trámites y servicios que brinda el Gobierno del Distrito Federal, así como el desempeño de sus funcionarios y servidores públicos y canaliza todos los reportes a la Contraloría Interna del Gobierno de la Ciudad.

Apoyo a los servicios de emergencia, tales como: Bomberos, Cruz Roja, Patrullas, Protección Civil, reporte de enjambres de abejas, etcétera. A su vez, da seguimiento a

todos los reportes para que las solicitudes de servicios sean atendidas oportunamente por las instituciones correspondientes.

Programa de Atención y Orientación Social

LOCATEL dispone las 24 horas del día, de los 365 días del año, de médicos titulados que proporcionan de manera gratuita consulta vía telefónica, principalmente para atender casos de toxicología (intoxicación provocada por la ingesta de medicamentos, químicos, plantas venenosas, picaduras o mordeduras de animales ponzoñosos), urgencias médicas, casos ginecológicos y pediátricos.

Apoyo psicológico de manera gratuita a niños, jóvenes, mujeres y adultos en plenitud quienes obtienen asesoría, orientación y asistencia para atender problemas específicos.

En coordinación con la Confederación Mexicana de Asociaciones en Pro del Deficiente Mental, LOCATEL integra un padrón de personas con discapacidad para ser utilizado en caso de emergencia o extravío.

LOCATEL pone a disposición de la población que habita en la Ciudad de México, un servicio gratuito de Asesoría Jurídica en temas tales como derecho:

- ❑ Familiar: Divorcios, pensiones alimenticias, juicios sucesorios.
- ❑ Penal: Se explica a los usuarios el procedimiento ante las autoridades tales como el ministerio público, jueces en caso de robo, fraude, lesiones.
- ❑ Civil: Celebración y rescisión de contratos, prescripciones, reivindicaciones.
- ❑ Administrativo: Se orienta sobre los medios de defensa en contra de actos administrativos de las autoridades.

También se dispone de abogados especialistas en derecho laboral, asesorando a la población en consultas sobre las relaciones laborales, contratos, despidos, liquidaciones, salarios y presentaciones.

En virtud de la creciente demanda de la población por disponer de una asesoría especializada en casos relacionados con la propiedad condominal, LOCATEL en

coordinación con la Procuraduría Social proporcionan servicio de manera gratuita; las principales asesorías versan sobre: derechos y obligaciones de los condóminos, regularización de la tenencia de la tierra, conciliaciones entre condóminos, conformación y registro de administraciones.

Programa de Información Ciudadana.

LOCATEL proporciona el servicio de localización de personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones judiciales, servicios de protección social (albergues), hospitales del Distrito Federal y Zona Metropolitana, Servicio Médico Forense y Cruz Roja.

Tiene como propósito ayudar a localizar vehículos extraviados o accidentados en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México y en las carreteras que convergen al Distrito Federal.

También recaba los reportes de los habitantes de la ciudad sobre vehículos abandonados en la vía pública o en terrenos baldíos.

Proporciona a los ciudadanos que quieran gestionar permisos, concesiones y asuntos en general relacionados con el Gobierno del Distrito Federal, información acerca de los trámites, requisitos, costos y plazos de respuesta. Proporciona también información sobre directorios, domicilios y horarios de las oficinas a las que se tiene que recurrir para elaborar dichos trámites.

LOCATEL cuenta con una gran base de datos que permite informar a los usuarios capitalinos sobre asuntos tan variados como:

- ✓ Tenencias (tarifa por modelo y marca)
- ✓ Códigos Postales de todo el país.
- ✓ Programa “Hoy No Circula” y “Doble Hoy No Circula”
- ✓ Niveles de IMECAS del Distrito Federal
- ✓ Verificación vehicular

- ✓ Donación de Órganos
- ✓ Tesorería del Distrito Federal
- ✓ Reporte de enjambres
- ✓ Ubicación y trámites en las casillas del Instituto Federal Electoral
- ✓ Procuraduría del Consumidor
- ✓ Catálogo de Instituciones, horarios y direcciones
- ✓ Reportes sobre auto transporte público
- ✓ Situación del volcán Popocatepetl

A través de este servicio los particulares pueden consultar la veracidad y alcances de las órdenes de verificación que emitan las autoridades competentes en materia de establecimientos mercantiles, construcciones, control y prevención de contaminación (riesgo ambiental), servicios de salud, construcción y operación hidráulica y protección civil. Éste servicio sólo se proporciona a los interesados, cuando estos reportan a LOCATEL los datos de la inspección, informándole al usuario si es procedente su demanda.

Se proporciona a las personas dedicadas e interesadas en la actividad deportiva, información sobre espacios, horarios y direcciones de la infraestructura deportiva pública con la que cuenta el Gobierno del Distrito Federal.

Programa de Apoyo a la Seguridad Pública

Es posible reportar en LOCATEL la presencia de delincuentes, vendedores de droga, centros de prostitución y otros delitos.

LOCATEL canalizará las denuncias a las autoridades correspondientes para su atención, e informará al denunciante sobre el avance de su asunto.

Asesoría Psicológica.

Niñotel

Inicialmente la atención de las crisis emocionales era proporcionada por especialistas en Medicina y Psicología capacitados para intervención en crisis. A partir del 10 de Abril de 1996, surge *Niñotel* como un servicio de apoyo psicológico y enlace institucional para niñas y niños que sufrían maltrato en sus hogares y contar así, con un espacio telefónico para:

- ψ Expresar sus sentimientos o ideas respecto a su situación de violencia.
- ψ Recibir información sobre sus derechos humanos, así como formas de autocuidado y prevención de riesgos.
- ψ Reportar su situación y recibir apoyo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF).

Con la difusión de este servicio, las madres, padres y familiares de muchos pequeños del Área Metropolitana comenzaron a comunicarse para: hablar de su relación entre ellos, recibir información sobre el desarrollo integral infantil, así como asesorarse en estrategias de crianza, apoyo para tareas, y cuidados a niñas y niños con necesidades especiales (discapacidad intelectual, motora, auditiva o visual) o con problemas de comportamiento.

Conforme la población identificó la presencia de profesionales de la Psicología en LOCATEL, muchas personas (principalmente mujeres) con problemas emocionales, conflictos familiares o de pareja, comenzaron a comunicarse a Niñotel. De este modo, se convirtió en un espacio de apoyo emocional a niñas, niños, o cualquier miembro de la familia, así como en una instancia de recepción, canalización y seguimiento de reportes de maltrato dirigido a niñas, niños y adolescentes menores de dieciocho años (LOCATEL, 2000d).

De Joven a Joven

El Servicio De Joven a Joven se inserta a LOCATEL el primero de Abril de 1998 y junto con Niñotel y Línea Mujer (creado posteriormente) integra el área de Apoyo Psicológico.

De Joven a Joven ya tenía una experiencia de tres años y medio como parte del Consejo Nacional de Población (CONAPO) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Inició su operación el 23 de noviembre de 1994 como una estrategia de información, educación y comunicación, a partir de un convenio de colaboración entre ambas instituciones, con los siguientes propósitos:

- ψ Contribuir a la prevención de embarazos no planeados en la población adolescente.
- ψ Coadyuvar a la prevención de enfermedades de transmisión sexual, especialmente SIDA, entre la población juvenil.
- ψ Proporcionar elementos informativos y de orientación a las y los adolescentes y jóvenes para favorecer una toma de decisiones autónoma y consciente en materia de prácticas sexuales y uso de anticonceptivos.

A medida que las y los jóvenes y adolescentes, así como sus padres, profesores y otras personas relacionadas con ellos, se comunicaron a De Joven a Joven, los propósitos del servicio se ampliaron y se dirigieron hacia el apoyo de los procesos de toma de decisiones de este grupo de población en cualquier ámbito de su desarrollo, sea personal, familiar, escolar, laboral y comunitario, entre otros.

Para desempeñar su trabajo con calidad las y los profesionales de la orientación telefónica, recibieron inicialmente capacitación especializada sobre los aspectos biopsicosociales de la adolescencia y algunas estrategias de ayuda telefónica.

Modificaciones estructurales del DIF y la imposibilidad de CONAPO para mantener en su estructura una instancia operativa cuando sus funciones son normativas, provocaron que esta institución gestionara la ubicación del servicio De Joven a Joven en LOCATEL.

Una vez en LOCATEL, De Joven a Joven desarrolló el componente de educación comunitaria, ofreciendo (a solicitud de grupos organizados) talleres a grupos de jóvenes sobre temáticas fundamentales como: sexualidad, prevención de adicciones, proyecto de vida, autoestima, comunicación y prevención de la violencia.

Además, a partir de su incorporación a esta Institución, De Joven a Joven inició un proceso intenso de sistematización de su experiencia, afinó y extendió su modelo de atención telefónica a partir del diseño e instrumentación de cursos de capacitación, a otros servicios similares en instituciones de diversas entidades de la República Mexicana, y se integró activamente a la red de servicio del Gobierno del Distrito Federal (LOCATEL, 2000a).

Línea Mujer y Línea Dorada

El 30 de Junio de 1998, se crean Línea Mujer y Línea Dorada, un servicio de LOCATEL que ofrece escucha, orientación y apoyo médico, legal y psicológico a todas las personas que deseen hablar de manera confidencial sobre sus retos, inquietudes, problemática y dudas relacionadas con ser hombre o mujer.

Este servicio tuvo entre sus objetivos específicos la prevención, detección y atención de situaciones de violencia familiar; así como la promoción de relaciones equitativas entre hombres y mujeres, a partir del conocimiento y respeto de los derechos humanos de cada persona, independientemente de su sexo.

Debido a la variedad de demandas que los usuarios planteaban al servicio de Asesoría Psicológica, el 23 de mayo de 2003, los servicios De Joven a Joven, Niñotel, Línea Mujer y Línea Dorada se fusionaron en uno solo: Asesoría Psicológica, con el cual LOCATEL puso a disposición de la comunidad ciudadana las estrategias de orientación y asesoría, enfatizando su invitación hacia la población de niñas, niños, jóvenes y mujeres a compartir sus inquietudes, dudas y necesidades de apoyo en los servicios especializados de esta área (LOCATEL, 2000b).

Definición de Estrategias de Respuesta en el Servicio de Asesoría Psicológica.

Los usuarios y usuarias del servicio viven situaciones que les obligan a poner en juego todos sus recursos y a tomar decisiones para la consecución de su proyecto de vida. Cuando creen ver agotados estos recursos o sienten necesitar más información, pueden paralizarse y mantener la misma situación, o bien, buscar apoyo en su entorno, generalmente entre grupos de pares, familia, profesores y libros, entre otros, o en servicios abiertos a la comunidad.

Como estrategias de respuesta a estas demandas de apoyo, el servicio de Asesoría Psicológica ofrece escucha, orientación, asesoría, atención de emergencia y enlace institucional para enriquecer el proceso de toma de decisiones de las personas que solicitan la asistencia (LOCATEL, 2000d).

Escucha.

Algunas personas se acercan al servicio expresando únicamente la necesidad de ser escuchadas, en general ya reciben atención psicoterapéutica o psiquiátrica, pero realizan la llamada porque en ese momento experimentan una gran necesidad de hablar sin que existan intervenciones verbales del personal de orientación. Las y los orientadores atienden con respeto su discurso y se mantienen alerta de los recursos de apoyo con los que cuentan los y las usuarias, por si es necesario pasar al nivel de atención de emergencia o bien, mantenerse a la escucha.

Por medio de bromas o silencios, muchos usuarios y usuarias hacen contacto con el servicio de Asesoría Psicológica, con el único propósito de explorar las condiciones de confianza y el grado de respeto que se ofrece. Al ser atendidas sin censura por las y los orientadores, algunas personas deciden comunicarse una siguiente ocasión y exponer sus dudas e inquietudes.

Orientación.

Cuando la demanda del usuario o usuaria gira en torno a la solicitud de información específica, quien atiende facilita un proceso de orientación, en el cual explora las nociones sobre el tema de la persona que llama, además de incorporar información clara y sencilla en el curso de la conversación para que la o el usuario la vincule con su experiencia, construya poco a poco nuevos conceptos y pueda satisfacer su necesidad de información.

En este ejercicio de reconstrucción de conceptos, las y los usuarios encuentran un recurso para enfrentar con más seguridad eventos relacionados con el tópico analizado durante la conversación, además, visualizan el diálogo y la reflexión como estrategias para comprender situaciones o conceptos que les resulten complejos o desconocidos.

Asesoría Psicológica.

En otras ocasiones, las y los usuarios, solicitan apoyo para enfrentar situaciones problemáticas de su vida cotidiana: conflictos interpersonales con familiares, pareja o amigos, generar y recibir violencia, entre otras. En esos casos requieren saber qué hacer y cómo actuar, pues, aún tratándose de circunstancias cotidianas les ocasiona malestar emocional.

Las y los orientadores les proporcionan asesoría con el propósito de ayudarlos para: a) definir con claridad su preocupación; b) identificar tanto los riesgos de la propia situación y de su contexto, como sus recursos para enfrentarlos; c) elegir la mejor alternativa para encarar su dificultad, preocupación o problema, así como d) diseñar un plan de acción inmediato.

Generalmente, las demandas de quienes acuden al servicio se relacionan con el desarrollo de habilidades para fortalecer la comunicación, tales como la expresión clara, directa y respetuosa de ideas y sentimientos, el establecimiento de acuerdos y límites, el fortalecimiento de la autoestima, además de la clarificación de valores personales y sociales.

Atención de Emergencia

El personal de orientación también ofrece apoyo ante situaciones de emergencia, esto es, ante algún evento que provoca en los y las usuarias reacciones emocionales y de comportamiento que afectan considerablemente su capacidad para tomar decisiones y enfrentar su vida cotidiana. Este apoyo consiste en acompañarlos en la clarificación de sus emociones y en la generación de acciones inmediatas que reduzcan los riesgos emocionales y físicos.

Enlace Institucional

Cuando es necesario complementar la atención brindada por el teléfono, el servicio de Asesoría Psicológica promueve el acercamiento de las y los usuarios a las diferentes instituciones tanto oficiales, como no gubernamentales, que proporcionan servicios especializados o de interés al público. Para esto cuenta con un directorio compuesto por aproximadamente 300 instituciones que proporcionan servicios de salud; orientación educativa, laboral o legal; atención a la violencia familiar y sexual; psicoterapia; talleres de desarrollo humano; actividades deportivas; eventos culturales y participación comunitaria, entre otras (LOCATEL, 2000c).

Aún cuando las estrategias descritas fueron presentadas de forma independiente, durante la llamada es posible pasar por más de una, de acuerdo con el ambiente generado y las condiciones del contexto del usuario mientras interactúa con el orientador.

Temas de Consulta.

La problemática a la que se avoca el servicio es muy diversa, sin embargo pueden enumerarse como sigue:

- ψ **Relaciones Familiares:** escucha y atención de las preocupaciones e inquietudes con respecto a las diferentes situaciones eventuales en la vida familiar.
- ψ **Relaciones Interpersonales:** asesoría acerca de cómo enfrentar las situaciones de conflicto entre pares, cómo iniciar, mantener o terminar una relación de esta índole.
- ψ **Noviazgo:** asesoría acerca de cómo iniciar y mantener un noviazgo, de resolver dificultades en la relación debido a celos, expectativas no cubiertas y malos entendidos y así también de cómo enfrentar una ruptura.
- ψ **Sexualidad:** solicitud de información acerca de diferentes conceptos (sexo, sexualidad, pene, vagina, etc.), mitos, los cambios propios del desarrollo, consultas acerca del momento de iniciar la vida sexual, los métodos anticonceptivos y las infecciones de transmisión sexual.
- ψ **Adicciones:** solicitud de información, definición, tipos, características y consecuencias del uso de drogas y apoyo para enfrentar la presión del grupo de pares para probar el uso de alguna sustancia, abandonar el consumo o ayudar a otra persona a rehabilitarse.
- ψ **Orientación Educativa:** información para realizar tareas y trabajos escolares, así como asesoría para mejorar el desempeño escolar.
- ψ **Uso del tiempo libre:** información acerca de instituciones dedicadas a la recreación, cultura y deporte que satisfagan los intereses de la población.
- ψ **Derechos humanos:** información acerca de cuáles son los derechos y obligaciones de cada miembro de la comunidad.
- ψ **Alteraciones Emocionales:** escucha y apoyo cuando el usuario (a) ha vivido situaciones estresantes y/o vive crónicamente en situaciones que le causan algún malestar emotivo utilizando la contención emocional;

- ψ **Violencia Familiar:** contención emocional cuando la usuaria o usuario vive una situación violenta, asesoría en la toma de decisiones para terminar una relación con estas características e información acerca de cómo enfrentar la situación.
- ψ **Maltrato Infantil:** apoyo, contención emocional y levantamiento de reportes de maltrato infantil para los generadores y/o receptores de la violencia.
- ψ **Información del Servicio.**
- ψ **Retroalimentación** acerca del servicio.
- ψ **Conflictos de pareja:** contención emocional a los padres e hijos que viven una situación de divorcio o separación.
- ψ **Conflictos entre diversos miembros de la familia:** asesoría en el establecimiento de límites y comunicación asertiva para un mejor desarrollo de las relaciones familiares.
- ψ **Detección y Enfrentamiento de Problemas Emocionales de Miembros de la Familia:** información acerca de cómo detectar diversas problemáticas que aquejan al núcleo familiar (abuso sexual, violencia o consumo de sustancias).
- ψ **Preocupación por el desarrollo:** información y orientación acerca de los cambios propios del desarrollo humano y asesoría en el enfrentamiento de situaciones conflictivas durante estas etapas de cambio.
- ψ **Manejo de la Educación Sexual:** información, orientación y asesoría para la comunicación asertiva en este aspecto de la vida de cualquier ser humano, y por último el
- ψ **Apoyo al Cuidado de los hijos** donde se proporciona información y asesoría acerca de los métodos de crianza (LOCATEL, 2000a).

No existe hasta el momento a nivel mundial un servicio tan integral como LOCATEL, por lo que la institución ha sido asesora de diferentes países de Latinoamérica para la implementación de servicios similares. Sin embargo, existen en diferentes países instituciones que ofrecen servicios similares a LOCATEL, situados de manera independiente aunque a nivel gubernamental, pero no otorgados por la misma institución (Rodríguez, 2002).

Marco Conceptual de la Interacción Telefónica en LOCATEL.

Marco Conceptual Utilizado en el Servicio de Asesoría Psicológica

El diálogo con un profesional en asesoría telefónica se visualiza como un espacio de comunicación humana que facilita la autoexploración, el descubrimiento de habilidades, la construcción de conocimientos, la expresión y el manejo de emociones, así como el acompañamiento para apoyar los procesos de toma de decisiones y para diseñar y replantear un proyecto de vida.

Obviamente es imposible que en este espacio (por sí mismo) se pretenda obtener la condición de bienestar y permanente reflexión en estos grupos de población, por ello es que se instala como un facilitador, como un catalizador de procesos que requieren continuidad en otros ámbitos de desarrollo: familia, comunidad, escuela, trabajo, así como en la red de instituciones, tanto gubernamentales como no-gubernamentales del Distrito Federal.

Los enfoques que responden al cumplimiento de los objetivos del servicio de Asesoría Psicológica son: la Perspectiva de Curso y Proyecto de Vida, el Enfoque Educativo Preventivo, la Perspectiva de Género y el Enfoque de Derechos Humanos.

Como Institución LOCATEL considera que la Perspectiva de Curso de Vida concibe al individuo como un ser holístico que posee una compleja configuración de los papeles sociales y estatus en los que se desempeña en los diferentes ámbitos o dominios institucionales a lo largo de su vida, ya sea simultáneamente o de manera secuencial. Tal configuración es dinámica, cambiante a través del tiempo y puede ocurrir dentro y entre ámbitos de actividad específicos, modificando los papeles sociales o la situación de las personas; estos cambios son denominados transiciones (LOCATEL, 2000b).

El conjunto de transiciones de los individuos dan forma a las trayectorias de vida en todos los dominios institucionales, pudiendo ser; laborales, familiares, escolares y comunitarias. Tales trayectorias se entrelazan, dan complejidad a la vida de las personas y significado a

los acontecimientos que pueden promover o no, otras transiciones (Papalia y Wendkos, 1997)

Perspectiva de Curso y Proyecto de Vida

La perspectiva de curso de vida es un instrumento para comprender la construcción cultural, social e institucional de la vida individual y de las comunidades. Plantea que los sujetos, los grupos, las instituciones y las organizaciones, además de expresarse y manifestarse en el tiempo, también lo estructuran.

La perspectiva de curso de vida hace alusión a una compleja configuración de papeles sociales y estatus que los individuos desempeñan en los diferentes ámbitos o dominios institucionales a lo largo de su vida, pudiendo ocurrir dentro y entre ámbitos de actividad específicos, modificando con ello los papeles sociales o la situación de las personas; estos cambios se denominan transiciones.

El tiempo social se refiere al orden inducido por normas culturales y estándares sociales relativos al calendario y secuencia de eventos, actividades y relaciones significativas en las vidas y biografías humanas.

El tiempo histórico remite al orden o dirección de la vida de las personas según son influidas por eventos históricos tales como guerras, catástrofes, períodos de crisis y prosperidad económica o eventos especiales de carácter político o social.

El tiempo biológico o psicológico expresa el orden inducido por atributos de esa naturaleza, tales como el crecimiento, maduración sexual, menarquia, menopausia y envejecimiento, en caso del aspecto biológico, y evolución de las funciones cognitivas y habilidades sociales.

La Perspectiva de Curso de Vida reivindica en sus premisas la participación activa de las personas en su propio desarrollo y postula que los individuos son capaces de interpretar las normas culturales, así como las reglas institucionales y de reacción frente a ellas.

Al detenerse en un punto de alguna trayectoria del curso de vida de una persona, es posible identificar cuándo una transición ha sido resultado de una secuencia de eventos relacionados entre sí y que señalan una tendencia. La definición consciente de la perspectiva que desea dársele a las trayectorias, requiere del diseño de un proyecto de vida.

Las y los usuarios tienen un curso de vida cuya dinámica está condicionada tanto por la estructura de oportunidades que impone el contexto histórico-cultural, como por el conjunto de expectativas y recursos que ponen en juego para enfrentar situaciones no planeadas. El proyecto de vida les da la posibilidad de analizar sus recursos y de allegarse de otros para cumplir sus metas.

Para poder estructurar el proyecto de vida, cualquier persona requiere de:

- Reflexionar sobre las vivencias significativas tenidas hasta el momento, a partir de la identificación de los recursos y habilidades que le han servido para alcanzar sus logros y hacer frente a los eventos azarosos.
- Plantearse metas concretas a corto, mediano y largo plazo en cada uno de los ámbitos de desarrollo.
- Considerar las expectativas de su familia, pareja, comunidad, y reflexionar sobre la congruencia de éstas con las personales.
- Planear estrategias y programar acciones para la consecución de metas.
- Buscar o consolidar los medios o recursos para la realización de las metas, identificando y aprovechando situaciones de oportunidad.
- Identificar obstáculos para su consecución y disponer de estrategias para enfrentarlos.

- Tomar decisiones, ajustando o reestructurando cuantas veces sea necesario el proyecto de vida.

Durante la interacción telefónica en el servicio de Asesoría Psicológica, los orientadores y usuarios de ambos sexos tiene la oportunidad de compartir visiones, argumentarlas y someterlas a valoración. Además los y las usuarias pueden favorecer su autoconcepto como personas activas y propositivas. Su llamado a la línea demuestra su papel protagónico en la solución o enfrentamiento de los problemas, dificultades e inquietudes de su vida cotidiana.

Este servicio es un instrumento para reflejar a las y los usuarios su poder de anticipación y planeación del futuro, ubicando la posición que poseen y su papel en el presente. La interacción telefónica permite conocer sus necesidades, preocupaciones, transiciones y acontecimientos importantes y lo que esperan hacer con su vida, es decir, su proyecto de vida; también promueve su estructuración, la exploración, el desarrollo y disposición de recursos cognitivos, afectivos, conductuales y sociales para enfrentar las transiciones y hechos significativos en el curso de su vida.

Por su parte, el Proyecto de Vida se considera como la organización personal de ideas respecto a lo que se desea hacer a futuro en todas las áreas de la vida. Es la estructura que le da sentido e intención a las decisiones activadas cuando se vive una transición, haya sido planeada o no; además de ser el parámetro de referencia para valorar como positiva o negativa una experiencia: es positiva si favorece el logro del proyecto y negativa si lo obstaculiza (LOCATEL, 2000a).

Contrastando con lo anterior, D' Angelo (1994), menciona que "...el proyecto de vida articula la identidad personal-social en las perspectivas de su dinámica temporal y posibilidades de desarrollo futuro. Se comprende, entonces, como un sistema principal de la persona en su dimensionalidad esencial de la vida. Es un modelo ideal sobre lo que el individuo espera o quiere ser y hacer, que toma forma concreta en la disposición real y sus posibilidades internas y externas de lograrlo, definiendo su relación hacia el mundo y hacia sí mismo, su razón de ser como individuo en un contexto y tipo de sociedad determinada..." (p. 3).

El curso de vida está condicionado tanto por la estructura de oportunidades que impone el contexto histórico-cultural, como por el conjunto de expectativas y recursos que se ponen en juego para enfrentar las situaciones no planeadas. El proyecto de vida proporciona la posibilidad de analizar los recursos y de allegarse otros para cumplir las metas.

A pesar de ser loable la labor que LOCATEL desempeña, habrá que reconocer que el servicio de Asesoría Psicológica está limitado en recursos para llevar a cabo este objetivo, es cierto, se le puede orientar al usuario o usuaria acerca de cómo elaborar un proyecto de vida, sin embargo, el pensar que puede lograrse la confección entera y el arranque en el curso de una llamada pareciera presuntuoso.

Enfoque Educativo Preventivo

Asesoría Psicológica constituye una estrategia de prevención de situaciones de riesgo para la salud integral de las y los usuarios del servicio en el área metropolitana, mediante acciones de promoción de su seguridad personal y social. Al mismo tiempo, este servicio es una estrategia de educación no formal que promueve aprendizajes significativos, pues las personas se comunican a Asesoría Psicológica a partir de alguna vivencia presente, pasada o próxima que les genera inquietud, duda, incertidumbre o malestar, activando su necesidad de manejar información y desarrollar alguna habilidad.

De este modo, los contenidos de la interacción telefónica vinculan siempre el marco de referencia de los usuarios con información nueva que los orientadores incorporan poco a poco en la conversación.

Mediante el desarrollo de habilidades, los Orientadores contribuyen a que los y las usuarias reflexionen sobre los acontecimientos por los que transitan y examinen su proyecto de vida; reconozcan sus necesidades e intereses y los sepan comunicar de manera asertiva a quienes les rodean; cuenten con estrategias para el manejo de presiones sociales, para establecer límites y acuerdos en diferentes ámbitos de su vida, como es el familiar, grupo de pares, de pareja, escolar y laboral; fortalezcan su autoestima; tomen decisiones basadas en su proyecto de vida construido de forma consciente y reflexionada, además de tener conocimiento de la propia escala de valores.

Sin embargo, se sabe que la prevención tiene el propósito de evitar la aparición de riesgos para la salud del individuo, familia y comunidad. Implica actuar para que un problema no aparezca o en su caso para disminuir sus efectos (García y Mosquera, 2001).

Como se observa, el objetivo de LOCATEL es prevenir situaciones de riesgo, sin embargo, la falta de campañas de prevención y promoción de los servicios hace que los usuarios acudan a la línea cuando las problemática ya es inminente.

García y Mosquera (2001) reconocen cuatro tipos de prevención:

- Prevención Primaria Específica: se refiere a un determinado problema y actúa sobre los factores que lo generan. Toma en consideración los Factores de Riesgo como la historia personal, el tipo de vida y relaciones sociales.
- Prevención Secundaria: las actuaciones intentan solucionar un problema vigente tratando de hacerlo desaparecer por completo o en parte, además de procurar la inexistencia de complicaciones posteriores. Es decir, que ya se ha presentado alguna circunstancia que requiere acciones inmediatas.
- Prevención Terciaria: se dirige a las personas que enfrentan una situación que compromete su salud en cualquier ámbito (físico, sexual, emocional, social o comunitario) y que ya presenta consecuencias, previene la aparición de consecuencias irremediables o que pongan en riesgo la vida.
- Inespecífica: significa prevenir en sentido global.

La prevención secundaria es la que comúnmente se aborda dentro del área de Asesoría Psicológica en LOCATEL, sin embargo, en los manuales de capacitación facilitados a los orientadores se busca ejercer la prevención primaria, surge entonces la necesidad de ahondar y clarificar los conceptos para no incurrir en errores acerca del impacto que la ayuda, orientación o asesoría puede brindar.

Perspectiva de Género

La perspectiva de género permite explicar la manera como han sido construidas las diferencias socioculturales entre hombres y mujeres, al mismo tiempo que dismantelar las estructuras que generan desigualdad en las oportunidades de desarrollo entre ambos sexos.

La categoría de género se refiere al conjunto de ideas, creencias, representaciones y atribuciones sociales construidas en cada cultura tomando como base la diferencia sexual (Lamas, 1997).

Se refiere entonces a las diferencias asignadas socialmente a hombres y mujeres: por ejemplo, cuando nace una mujer se le atribuyen características de docilidad, sutileza, emocionalidad que marcan un trato suave y delicado hacia los bebés, le limitan la expresión y el desarrollo de destrezas en las que se requiere el uso de la fuerza física; pero cuando nace un varón, al mirársele como un potencial jugador de deportes rudos y atribuírsele fortaleza, brusquedad, firmeza emocional y valentía, se le estimula a realizar actividades donde pueda demostrar estas características.

Tal trato diferencial ha promovido a lo largo de la historia formas de expresión distintas, reservando el ámbito privado, esto es, las tareas domésticas y el cuidado de los hijos, a las mujeres; en tanto que a los hombres les ha correspondido emprender acciones en la esfera pública. Lo más grave de estas diferencias es que han sido traducidas en desigualdad, pues las actividades y formas de expresión femeninas han sido devaluadas con respecto a las masculinas, además de interpretarse como una falta de capacidad de las mujeres para realizar tareas “masculinas” y a los hombres para realizar tareas “femeninas”.

El servicio de Asesoría Psicológica constituye una acción afirmativa que pretende promover las relaciones generacionales y genéricas basadas en la equidad. Para la aplicación de la perspectiva de género durante la interacción telefónica con las y los usuarios, el personal de orientación hace uso de los conceptos y estrategias de los otros enfoques y toma en cuenta los siguientes lineamientos:

- ❑ Asumir que cada persona merece ser atendida con respeto, es diferente en cuanto a sus necesidades y utilizar sus propias formas de expresión.
- ❑ Promover la reflexión de los y las usuarias en torno a la construcción social de ser hombre o mujer y sobre la forma de relacionarse entre sí y con las personas de ambos sexos.
- ❑ Identificar los estereotipos de género que afectan la vida de las personas usuarias y utilizar el diálogo como estrategia de análisis y debate de estos, identificando la manera como pueden obstaculizar el desarrollo de la persona usuaria y generando estrategias para erradicarlos.
- ❑ Promover entre las personas el conocimiento y el ejercicio de los derechos humanos.
- ❑ Fortalecer y desarrollar diferentes habilidades en las y los usuarios conforme a sus necesidades. En particular, motivarles en la construcción de un proyecto personal de vida y apoyar sus procesos de toma de decisiones.
- ❑ Facilitar el enlace de las personas usuarias con las instituciones gubernamentales que atienden sus necesidades particulares y promuevan su desarrollo integral.

La Perspectiva de Género para LOCATEL permite explicar la manera como han sido construidas las diferencias socioculturales entre mujeres y hombres, y así mismo dismantelar las estructuras que generan desigualdad en las oportunidades de desarrollo entre ambos sexos. El servicio ofrece la posibilidad de cuestionar libremente estos roles, los coloca como punto de análisis y acompaña a los usuarios y las usuarias en el rescate o construcción de un proyecto de vida que contemple un desarrollo integral (LOCATEL, 2000d).

Incluir en el análisis la perspectiva de género significa tener en cuenta el lugar y el significado que las sociedades dan al varón y a la mujer en su carácter de seres masculinos o femeninos. Este significado varía de cultura en cultura y de época en época.

Los manuales de capacitación no ahondan en el significado de este enfoque, trayendo como consecuencia la falta de información.

Enfoque de Derechos Humanos

El servicio tiene como marco de atención el conjunto de derechos humanos de la Declaración Universal, así como los reconocidos por nuestro país y contenidos en la Constitución Política.

Los derechos humanos son el conjunto de facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural, incluidos en los recursos y mecanismos de garantía de todas ellas, que se reconocen al ser humano, considerado individual y colectivamente (Rodríguez, 1989).

Las principales premisas que guían la promoción de los derechos humanos de los usuarios son:

- ❖ Reconocer a los usuarios y usuarias como sujetos de derecho sin importar su condición social, etnea, edad, religión, filiación política, sexo u orientación sexual.
- ❖ Concebirse a sí mismos (orientadores/as) como sujetos mediante los cuales las personas ejercen su derechos a ser escuchados, a participar y tener información verídica y pertinente para su desarrollo.
- ❖ La labor de los orientadores se dirige a facilitar el “empoderamiento” de las personas para que salgan de su situación de vulnerabilidad y tiendan a favorecer relaciones que conduzcan a la equidad social.
- ❖ Respetar los procesos y ritmos de apropiación de información de cada usuario.

El Enfoque de Derechos Humanos tiene como objetivo el empoderamiento de los usuarios para que salgan de su situación de vulnerabilidad y que tiendan a favorecer relaciones que conduzcan a la equidad social, conceptualizando a los derechos humanos como el conjunto de facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural, incluidos en los recursos y mecanismos de garantía de todas ellas, que se reconocen al ser humano, considerándolo individual y colectivamente (LOCATEL, 2000c).

Esta definición coincide con la proporcionada por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2005) “Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado” (p.2). En este sentido LOCATEL busca entonces dar a conocer y proteger mediante el servicio, al usuario.

La CNDH (2005) percibe la tarea de proteger los derechos como *“la representación para el Estado de proveer y mantener las condiciones necesarias para que, dentro de una situación de justicia, paz y libertad, las personas puedan gozar realmente de todos sus derechos. El bienestar común supone que el poder público debe hacer todo lo necesario para que, de manera paulatina, sean superadas la desigualdad, la pobreza y la discriminación”* (p. 4).

Se observa entonces que el objetivo primordial de LOCATEL difiere en conceptos: no es lo mismo dar a conocer y buscar que el usuario tenga conciencia de sus derechos a defenderlos como tal. La problemática derivada de lo anterior es la confusión en la labor a realizar por los orientadores telefónicos.

Modelo de Interacción Telefónica.

El Modelo de Interacción telefónica utilizado en LOCATEL integra los conceptos básicos de los Enfoques de Curso y Proyecto de Vida, Educativo-Preventivo, de Derechos Humanos y de Perspectiva de Género; asimismo, desarrolla elementos útiles para la interacción telefónica con la población a la que atiende. Esta comunicación se sustenta en la conceptualización de la interacción misma y de los agentes involucrados: el usuario y el orientador.

LOCATEL (2000a) afirma qué: *“La interacción es un proceso horizontal, activo y dialéctico, donde se construye y reconstruye el curso y proyecto de vida de las personas usuarias mediante relaciones humanas y técnicas psicopedagógicas.*

El orientador es una persona propositiva, creativa, con habilidades profesionales, que se comunica empáticamente con la persona usuaria para lograr y facilitar la comprensión de su demanda. Es promotora de la reflexión y facilitadora de la construcción de un plan de acción que le permita a los usuarios cubrir su demanda y rescatar su proyecto personal.

Por su parte, el usuario es una persona dinámica, con iniciativa (haber marcado el teléfono es una señal innegable) que se involucra en el diálogo de una manera activa y creativa, aclara su objetivo al llamar y construye un plan de acción; En LOCATEL se considera a las personas usuarias como seres inteligentes, personas únicas, generadoras y participativas, capaces de construir su propio proyecto de vida.

El Modelo de Interacción Telefónica describe de manera esquemática el diálogo entre el orientador y usuario ocurrido durante la llamada, a partir del cual será posible la consecución del objetivo general: construir con el usuario un diálogo reflexivo que permita identificar recursos y desarrollar habilidades para toma de decisiones congruentes con su proyecto de vida. El modelo se conforma de cuatro fases consecutivas y acumulativas, donde la fase previa es una condición necesaria para el desarrollo de la subsecuente.

Las fases del modelo son:

- ❖ *Fase I: Preparación de la Interacción. Alude a todas aquellas condiciones ambientales, profesionales, fisiológicas y emotivas que el orientador atiende antes de recibir una llamada, con el propósito de sentirse cómodo y dispuesto para interactuar con el usuario.*
- ❖ *Fase II: Establecimiento del Objetivo Específico de la Demanda del usuario. Contiene las acciones que permiten a los interlocutores conocer con claridad y de manera concreta el objetivo específico de la demanda del usuario, así como las implicaciones sobre su propio curso de vida.*
- ❖ *Fase III: Elaboración de un Plan de Acción para Lograr el Objetivo Específico de la Demanda del Usuario. Involucra acciones dirigidas a facilitar en el usuario la construcción de un plan de acción congruente con su proyecto de vida, a lograr el objetivo específico de su demanda, así como a desarrollar las habilidades necesarias para llevar a cabo dicho plan.*
- ❖ *Fase IV: Conclusión de la Interacción, Esta constituida por acciones que permiten concluir la llamada. Rescata el aprendizaje generado durante el proceso de interacción y realiza el cierre de la comunicación”.*

Marco Metodológico del Modelo de Interacción Telefónica.

La atención telefónica en Asesoría Psicológica es un proceso de comunicación humana en el que participan dos personas: uno de los interlocutores requiere ayuda ante una situación que le significa un conflicto en su vida o una necesidad de información y el otro tiene la función de dar apoyo profesional para el primero.

Diversos estudios sobre los procesos de ayuda (Egan, 1975) han señalado la similitud entre las etapas que los conforman: la etapa inicial de ambientación y reconocimiento del espacio de comunicación, una etapa media de planteamiento del problema y la última de resolución y cierre.

El Modelo de Interacción Telefónica integra los conceptos básicos de los enfoques de curso y proyecto de vida, educativo-preventivo, de derechos humanos y la perspectiva de género y asimismo, desarrolla herramientas útiles para la comunicación telefónica con las y los usuarios. Esta comunicación se centra en los conceptos de la interacción misma y de los agentes involucrados: el usuario y el orientador.

Interacción.

Es un proceso horizontal, activo y dialéctico, donde se construye y reconstruye el curso y proyecto de vida de las personas usuarias mediante relaciones humanas y técnicas psicopedagógicas.

Orientador / a.

Es una persona propositiva, creativa, con habilidades profesionales, que se comunica empáticamente con la persona usuaria para lograr y facilitar la comprensión de su demanda, Es promotora de la reflexión y facilitadora de la construcción de un plan de acción que permite a los usuarios cubrir su demanda y rescatar su proyecto personal.

Usuario / a.

Es una persona dinámica, con iniciativa, que se involucra en el diálogo de manera activa y creativa, aclara su objetivo al llamar y construye su plan de acción. En el servicio de Asesoría Psicológica se concibe a las personas que hacen uso del servicio como:

- Seres Integrales, cuyo desarrollo es producto de la interrelación de aspectos culturales, históricos, biológicos y psicológicos, entre otros, a lo largo de su curso de vida.
- Personas únicas, activas, generadoras y participativas, que tienen el derecho y la capacidad para tomar decisiones, así como para asumir las implicaciones de ello.
- Capaces de construir su propio proyecto de vida mediante el reconocimiento de sus capacidades, habilidades y recursos, así como visualizar lo que desean o pretenden hacer para mejorar su calidad de vida.

Proceso de Empatía.

La empatía es el aspecto humano más importante de la interacción, es considerada como un proceso de comunicación en el cual el orientador intenta participar en el mundo íntimo de la persona usuaria y comprender sus palabras, experiencias, pensamientos, emociones y necesidades desde el marco de referencia (tanto psicológico como sociocultural) de la propia persona; así como promover en él la utilización de sus habilidades y capacidades para entender y afrontar su propia vida y demandas personales.

El proceso empático conserva características específicas en cada fase del modelo:

En la fase I, la empatía se da a un nivel de intercambio de experiencias entre orientadores o entre el orientador y el supervisor con el propósito de realimentar al primero.

Durante la fase II, la empatía se centra en la comprensión mutua en torno al motivo que llevó al usuario a buscar ayuda. Se favorece a través de preguntas, reformulaciones y reflexiones acerca de los sentimientos, las preocupaciones e inquietudes, que el usuario descubre de sí mismo durante la interacción. La creación de este clima de comunicación facilita al orientador y al usuario identificar tanto el motivo como la demanda del usuario.

En la fase III, se enfatiza la empatía interactiva, donde el orientador comprende las alternativas viables que ha pensado el usuario para responder a su demanda. A su vez, el usuario realiza un esfuerzo para construir, junto con el orientador, nuevas alternativas acordes a su proyecto de vida. Además define el plan de acción e identifica las habilidades necesarias para el cumplimiento de su objetivo.

En la fase IV, el proceso empático se dirige a fortalecer la motivación del usuario hacia la aplicación del plan que construyó y considera viable.

Escucha Activa.

La comunicación es un ejercicio de construcción en el que los sujetos se convierten en interlocutores con el propósito de comprender una situación determinada.

En la comunicación telefónica no existen apoyos visuales (gestos, postura corporal, ademanes, miradas, etc.) por lo tanto, escuchar y dialogar se convierten en habilidades prioritarias. Es imprescindible por parte del orientador, escuchar el tono de voz empleado por el usuario, el juego de silencios, los sonidos ambientales, el sentido de las frases o enunciados expresados, la acción verbal y el léxico, para comprender las ideas, sentimientos, dudas e inquietudes de los usuarios con una actitud de respeto y apertura.

Contención Emocional.

Es un proceso y una estrategia permanente del orientador que consiste en identificar las expresiones del usuario ante la situación que plantea, modular su tono de voz para acompañar sus sentimientos, y utilizar un conjunto de técnicas para validar sus

emociones, así como para promover su expresión y canalización. Siempre que un usuario se encuentre en estado emocional que le impida plantear alternativas de enfrentamiento a su situación, y en cualquier momento de la llamada, el orientador hace uso de esta herramienta.

Capacitación de los orientadores .

Aquellas personas que aspiran a formar parte del Área de Asesoría Psicológica, son sometidos a dos procesos: la entrega de los manuales *Niñotel*, *Línea Mujer*, *Línea Dorada*, *De Joven a Joven* y *Modelo de Interacción Telefónica* y la escucha de llamadas de los orientadores activos en el servicio.

Una vez que se han leído los manuales, los Supervisores a cargo del área aclaran las dudas temáticas que surgieron y se comienza con la introducción al servicio: los nuevos orientadores comienzan la atención de llamadas siendo escuchados todo el tiempo por los Supervisores y los demás orientadores, para fungir como un apoyo y un corrector del método que se emplea para atender las demandas de los usuarios. El proceso tiene una duración aproximada de dos semanas .

Justificación:

Para la capacitación de los orientadores de Asesoría Psicológica, LOCATEL cuenta con cuatro manuales: *De Joven a Joven*, *Niñotel*, *Línea Dorada* y *Línea Mujer*, donde se describe a grandes rasgos los inicios del proyecto de apoyo psicológico por teléfono, sus objetivos, los ejes temáticos rectores (*proyecto de vida*, *perspectiva de género*, *enfoque preventivo* y *perspectiva de derechos humanos*), los derechos y obligaciones de los orientadores y los usuarios del servicio. Se mencionan también, los posibles métodos para la intervención telefónica, el modelo de interacción que implementa LOCATEL y las estadísticas y problemáticas que comúnmente se abordaron en el lapso de 1995 al año 2000.

Dada la naturaleza misma del servicio, la interacción entre los orientadores y los usuarios es rápida, el promedio de atención de una llamada en Asesoría Telefónica es de aproximadamente entre 7 y 9 minutos, en este tiempo se proyecta empatizar con el usuario, abordar la problemática, generar de forma dialéctica una solución (en un diálogo compartido) y reforzar y/o crear las herramientas que le permitan a la usuaria (o) poner en práctica en su vida lo comentado durante la llamada.

Obviamente es imposible que en este espacio (por sí mismo) se pretenda la obtención de la condición de bienestar y permanente reflexión en estos grupos de población, es por ello que se instala como un facilitador, como catalizador de procesos que requieren continuidad en otros ámbitos de desarrollo de estos grupos: familia, comunidad, escuela, trabajo, así como en la red de instituciones.

El breve tiempo dedicado a cada llamada, hace imposible que lo proyectado (empatía, construcción, elaboración y dialéctica) se alcancen del todo. Es bien sabido que los procesos terapéuticos de cualquier corriente psicológica conllevan etapas donde la persona, a través del tiempo, elabora diversas situaciones: construye y reconstruye su realidad para crear sus soluciones, replantear sus valores y jerarquizar sus prioridades.

La problemática derivada de esta visión unidireccional (orientador como transmisor de información y el usuario como un receptor pasivo) omite una parte importante del proceso: los manuales son utilizados por los orientadores, siendo ellos quienes reciben, procesan, aprehenden, sintetizan y transmiten la información. La comunicación de los conceptos no se realiza de manera textual, por lo tanto, la amplitud, especificidad y claridad de los manuales toma relevancia.

Tras la revisión de los manuales proporcionados por el Servicio Público de Localización Telefónica se observa que el marco conceptual de la interacción misma (*proyecto de vida, perspectiva de género, enfoque preventivo y perspectiva de derechos humanos*) no contiene especificidad en los conceptos; se enfoca a los usuarios como receptores directos de esta información, a pesar de que son los orientadores quienes tienen acceso a ellos y por ende, quienes asumen e interiorizan las nociones para reflejarlas al momento de dialogar con los usuarios; si se concibe entonces que los usuarios reciben a través del ejemplo y del diálogo con el orientador los principios básicos de estos conceptos y, a su vez, que los orientadores mismos no tienen un marco de referencia amplio de la información, se requiere que este sea desarrollado y depurado para brindar una atención de calidad y acorde a los objetivos del programa.

Los usuarios de LOCATEL también son afectados por la carencia de especificidad: si los conceptos rectores no son transmitidos de manera clara y simple se corre el riesgo de tergiversar la información, con la consecuente aprehensión y aplicación deficiente en la cotidianeidad.

La presente investigación pretende realizar una evaluación interna a los orientadores, que proporcione parámetros para la mejora en la calidad de la información que ellos reciben en los manuales, desembocando así en la reelaboración de los documentos, proporcionará una visión amplia y bases concretas donde se sustente la interacción telefónica, que facilite la realimentación con las personas que solicitan el servicio y se alcancen así, los objetivos que LOCATEL se ha planteado en el área de Asesoría Psicológica.

Objetivo General:

Determinar si la información proporcionada a los orientadores en los manuales del Servicio Público de Localización Telefónica es adecuada en cuanto a su facilidad de comprensión y suficiente en los conceptos de proyecto de vida, perspectiva de género, enfoque preventivo y perspectiva de derechos humanos.

Objetivos Específicos:

- ✓ Investigar mediante técnicas de sondeo la percepción que los orientadores y orientadoras tienen acerca de la información contenida en los manuales de capacitación de LOCATEL.
- ✓ Evaluar si dicha información ayuda al logro de los objetivos de la Institución.

Preguntas de Investigación:

- a) ¿Es suficiente y clara la información que contienen los manuales acerca del Proyecto de Vida, Perspectiva de Género, Enfoque Preventivo y Perspectiva de Derechos Humanos para los orientadores?
- b) ¿Los orientadores aplican los conceptos de Proyecto de Vida, Perspectiva de Género, Enfoque Preventivo y Perspectiva de Derechos Humanos de manera específica en cada llamada?

Definición de Variables:

Definición Conceptual: EDAD

El diccionario común define **edad** como el *“Tiempo que una persona, animal o planta ha vivido desde que nació. Cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana”* (http://www.proyectosalohnhogar.com/Diccionario_v2/e.htm). Por otro lado, la enciclopedia la define como el *“Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo”* (<http://es.wikipedia.org/wiki/Edad>). Warren (1999), en el Diccionario de Psicología la define como *“el periodo transcurrido desde el nacimiento hasta una fecha o*

tiempo determinado” (p. 102). Por su parte, la Real Academia Española la define como *“Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales”* (<http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>).

Definición Operacional: EDAD

Años cumplidos de cada orientador al momento de la aplicación de los cuestionarios y entrevista de la investigación.

Definición Conceptual: SEXO

“Circunstancia de ser hombre o mujer. En los animales y en las plantas es la condición orgánica que distingue al macho de la hembra” (Rodríguez, 2002. p. 47). Para Warren (1999) el sexo es la *“distinción fundamental de los organismos de una especie determinada que los divide en los que producen óvulos (hembras) y los que producen espermatozoides (machos)”* (p. 333). La Real Academia Española lo define como *“Condición orgánica que distingue al macho de la hembra en los seres humanos, en los animales y en las plantas”* (<http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>).

Definición Operacional: SEXO

Masculino o Femenino.

Definición Conceptual: ESCOLARIDAD

La Real Academia Española la considera como el *“Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente”* (<http://www.rae.es/>) Por su parte, la Subsecretaría de Educación Superior la define como el *“Periodo de tiempo, medido en años, durante el cual alguien ha asistido a la escuela. Nivel de instrucción.”* (<http://www.sesic3.sep.gob.mx/cgi-bin/glosario/glsr1.pl?busca=E>).

Definición Operacional: ESCOLARIDAD

Nivel de instrucción académica de los orientadores del Servicio Público de Localización Telefónica.

Definición Conceptual: ESTADO CIVIL

“Situación jurídica de una persona física considerada desde el punto de vista del derecho de familia y que hace referencia a la calidad de padre, de hijo, de casado, de soltero, etc.”

(http://www.mundonotarial.com.mx/Notario/Glosario_2.htm). La Real Academia Española lo define como *“Condición de soltería, matrimonio, viudez, etc., de un individuo”* (<http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>).

Definición Operacional: ESTADO CIVIL

Casado (a) , soltero (a) o viudo (a).

Definición Conceptual: EXPERIENCIA LABORAL EN EL PUESTO

“Tiempo transcurrido dentro de una empresa, desempeñando funciones específicas”

(<http://www.monografias.com/trabajos16/glosario-salud-ocupacional/glosario-salud-ocupacional.shtml>). Por su parte, la Real Academia Española la menciona como *“Enseñanza que se adquiere con el uso o práctica laboral”* (<http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>).

Definición Operacional: EXPERIENCIA LABORAL EN EL PUESTO

Tiempo laborado dentro de la Institución brindando Asesoría Psicológica, así como también, cualquier otra experiencia en una organización desempeñando las mismas funciones.

Población:

12 orientadores y orientadoras telefónicas prestadores de servicio, que laboran actualmente en la Institución en el área de Asesoría Psicológica, repartidos en cuatro horarios: 4 psicólogos en el turno matutino y en semana inglesa (Lunes a Viernes); 3 psicólogos en el turno vespertino que también laboran semana inglesa; 3 psicólogos del turno nocturno, que se emplean 24*24 hrs. y 2 psicólogos que trabajan fines de semana y días festivos

Método.

Debido a la naturaleza de los objetivos planteados en el presente documento, se ha elegido a la Investigación Exploratoria y Descriptiva como medio para conocer la opinión que los orientadores tienen acerca de la información contenida en los manuales y cómo es que aplican ésta al momento de interactuar con los usuarios que solicitan el servicio de Asesoría Psicológica.

El objetivo de la investigación exploratoria es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto, identificar conceptos o variables promisorias y establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones. Pocas veces constituyen un fin en sí mismos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2000).

Es por esto que la presente investigación también se considera descriptiva, *“busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga”* (Hernández, Fernández y Baptista, 2000).

Instrumento:

Los manuales utilizados en el área de Asesoría Psicológica (*De Joven a Joven, Niñotel, Línea Dorada y Línea Mujer*), son considerados como un instrumento de trabajo y de capacitación que facilita la labor desempeñada por los orientadores; en ellos se menciona el marco conceptual (*proyecto de vida, perspectiva de género, enfoque preventivo y perspectiva de derechos humanos*) de la interacción telefónica, así como las diversas formas de intervención al momento de la asesoría (por ejemplo parafraseo del discurso, resumen, referencia institucional y juego de roles); sin embargo, surge la pregunta: desde la perspectiva de los orientadores, ¿la información incluida en los manuales es amplia y

facilita su comprensión y su utilización para desempeñar su labor en el área de orientación?

Las características propias de los prestadores del servicio, tales como el sexo (masculino o femenino), la formación académica (orientación clínica, psicoanalítica, conductual, social o ecléctica) y las variables demográficas (estado civil y edad), ¿influyen en la cantidad de veces que cada orientador aplica el marco conceptual (*proyecto de vida, perspectiva de género, enfoque preventivo y perspectiva de derechos humanos*) incluido en los manuales?, ¿intervienen en el número de veces en que se hace uso de los manuales?, ¿la información contenida dentro de los documentos es pertinente a las demandas que los habitantes de la Ciudad de México formulan día con día?. La presente investigación busca responder a estas preguntas a través de la evaluación del conocimiento mismo incluido en los manuales, y la percepción que los orientadores poseen sobre ella; estos parámetros proporcionaron una guía para elaborar el cuestionario.

En el cuestionario se buscó conocer las variables sociodemográficas definidas con anterioridad, así como la percepción que los orientadores tienen acerca de los manuales que se emplean para la capacitación; buscó explorar la información específica que posee cada uno acerca de los conceptos de proyecto de vida, perspectiva de género, enfoque preventivo y perspectiva de derechos humanos. Se trató de un instrumento que evaluó el conocimiento que cada orientador tiene sobre estos conceptos.

El instrumento buscó explorar si las condiciones sociodemográficas (edad, sexo, escolaridad, estado civil, tiempo laborado dentro de la Institución y otras experiencias en asesoría psicológica vía telefónica); los manuales como instrumentos de trabajo (información contenida, frecuencia de uso y pertinencia de la información con respecto a la demanda de los usuarios), así como los servicios de asesoría, orientación e información son dimensiones que se ven permeadas entre sí.

Un cuestionario consiste en: “... *la formulación de preguntas a un número determinado de individuos que representan a un colectivo más amplio en la búsqueda de informaciones que sean generalizables a ese colectivo, que además permite recabar la opinión sobre aspectos relacionados con el programa...*” (Hernández, en Fernández-Ballesteros, 1996. p. 21).

El cuestionario se administró en el marco de una entrevista estructurada, puesto que en ella se expresan opiniones que representan una información útil, pero no completa del interés de esta investigación.

La entrevista estructurada se basa en un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que inicie la entrevista y todo solicitante debe responderlas (<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/46/tipoentrevista.htm>)

Muestra:

La población incluyó en forma exclusiva a todos los hombres y mujeres que en la actualidad laboran en el Servicio Público de Localización Telefónica, dentro del área de Asesoría Psicológica, prestando los servicios de orientación, información y asesoría. Esta comprende 12 psicólogos (as) y terapeutas que constituyen el universo total de población que emplea los manuales de LOCATEL.

Procedimiento:

Para la construcción del cuestionario se analizaron las variables adecuadas al método de investigación y a los objetivos de la misma. Se buscaron indicadores que mostraran las dimensiones de interés, para así poder construir las preguntas que se incluirían (Ver Anexo 1)

Se efectuó un piloteo con 3 sujetos, es decir, una tercera parte del universo total de la población para verificar la claridad y efectividad del cuestionario. Se revisaron algunas observaciones de los sujetos para modificar en ciertas preguntas y reconstruir el instrumento definitivo (Ver Anexo 2). Finalmente se aplicó a los 9 orientadores restantes que laboran dentro del servicio.

El cuestionario fue incluido dentro de una entrevista estructurada de manera individual, aplicando los principios básicos de empatía, confidencialidad y anonimato.

Las entrevistas se realizaron al inicio del turno laboral de cada orientador, en un espacio solitario y a puerta cerrada.

La información fue transcrita manualmente y grabada para su posterior análisis, siempre con el consentimiento de los orientadores del Servicio Público de Localización Telefónica.

Análisis Estadístico.

Se utilizó estadística descriptiva para el análisis de los datos recabados, con el fin de elaborar distribuciones de frecuencia (relativas y acumuladas) y medidas de tendencia central (moda, mediana y media) que amplificaran el marco de referencia. Se buscó encontrar si el perfil de los orientadores influye de manera significativa en el uso de los manuales y la percepción que tienen en cuanto a la pertinencia de la información, suficiencia y facilidad de comprensión

Diseño de Investigación:

Se trata de un diseño cuasi-experimental, de una sola muestra y aplicación sin réplica, con el fin de encontrar parámetros que indiquen la utilidad de los manuales del Servicio Público de Localización Telefónica. En los diseños casi-experimentales los sujetos no son asignados al azar a los grupos ni emparejados; sino que dichos grupos ya estaban formados antes del experimento, son grupos intactos (Hernández, Fernández y Baptista, 2000).

Análisis de Resultados

El servicio Público de Localización Telefónica cuenta con diversos programas de apoyo para los habitantes de la Ciudad de México y el Área Metropolitana; dentro de los mismos se ofrece la atención psicológica vía telefónica, donde los usuarios son atendidos por profesionales de la salud mental.

Para ocupar el puesto de orientador telefónico, se requiere de una capacitación que les entrene en el Modelo de Interacción Telefónica y el Marco Conceptual de la Institución, este último contiene los Ejes Rectores de toda relación que se establezca con los usuarios (as) del servicio: el Enfoque de Proyecto de Vida, la Perspectiva de Género, el Enfoque de Educativo-Preventivo y la Perspectiva de Derechos Humanos son el contexto que enmarca esta interacción.

Los manuales que el Servicio Público de Localización Telefónica actualmente emplea para el área de Asesoría Psicológica (Niñotel, De Joven a Joven, Línea Mujer y Línea Dorada), son las herramientas por excelencia para llevar acabo este entrenamiento, sin embargo, surge la pregunta acerca de si la información contenida dentro de los documentos es lo suficientemente amplia y pertinente con respecto a estos tópicos, si los orientadores hacen uso de los Ejes Rectores o Marco Conceptual de la Institución dentro de las llamadas y, más importante aún, si los manuales de capacitación son los instrumentos que se emplean para aclarar las dudas que nacen en la labor cotidiana. Para resolver estas cuestiones, la presente investigación elaboró y aplicó un cuestionario (Anexo 2) que arrojó datos relevantes al respecto. En ellos se vislumbra que los procesos

de capacitación con los orientadores no han sido homogéneos y por ende, el conocimiento y aplicación del Marco Conceptual no es una constante.

En los siguientes apartados se sintetizan los datos y el análisis específico de rubros como Perfil Demográfico de los trabajadores actuales dentro de la línea telefónica, Experiencia Profesional Previa de los orientadores, Capacitación recibida a su ingreso al área y los Manuales de Capacitación, entre otros obtenidos tras la aplicación del instrumento expresamente creado para este fin.

1. El Perfil Demográfico.

La información de la realidad demográfica y socioeconómica en el mundo, se utiliza para cuantificar y ubicar necesidades y establecer programas de acción en cualquier ámbito requerido; para caracterizar grupos específicos de población y áreas geográficas, e identificar potencialidades y conocer tendencias o comportamientos de fenómenos específicos. En las investigaciones, la estadística se utiliza para conocer los fenómenos en una perspectiva integral de relaciones entre los factores involucrados, lo cual facilita su interpretación y predicción (<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/coesme/referencias/impo.asp?c=1431>)

El interés por la información estadística obedece principalmente a que permite adentrarse en aspectos importantes de los fenómenos económicos y sociales: su magnitud, es decir, las dimensiones que éstos tienen; su estructura, o sea, la forma como esos fenómenos se disgregan en sus componentes; su distribución en el espacio físico donde se registran, su comportamiento, que consiste en su registro a través del tiempo para observar si los valores numéricos en que se expresa el fenómeno se incrementan, decrecen o se mantienen estables; y sus interrelaciones, aspecto referido a los vínculos que un fenómeno tiene con uno o más de naturaleza distinta. Justamente, a través de todo lo anterior es posible acercarse al conocimiento de la realidad y contar con elementos para interpretar o predecir su comportamiento y así tomar la mejor decisión o concluir un análisis, según sea el ámbito de acción de cada usuario de la estadística (<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/coesme/referencias/impo.asp?c=1431>).

Al igual que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), para este estudio, el perfil demográfico cobra importancia: esta reside en que cada uno de los orientadores telefónicos de Asesoría Psicológica muestra un contexto, ideología y momento histórico distinto. El Sexo, la Edad, el Estado Civil y su Escolaridad bosquejan panoramas acerca de sus actuaciones.

Como todos los seres humanos no permanecen incólumes ante su entorno, su historia de vida, las preocupaciones, sus momentos vitales, sociales, laborales y académicos distintos penetran dentro de su desempeño laboral. Si bien es cierto que como Psicólogos debiesen permanecer objetivos, es ineludible el hecho de que cada una de las acciones de cualquier persona está impregnada de su historia de vida, educación y valores.

El conocer estos datos de quienes reciben y atienden las demandas de los usuarios de la línea, nos permite dar un vistazo a la forma en que pueden reaccionar dentro de las temáticas frecuentes, el uso que pueden darle al marco teórico que sustenta LOCATEL como Institución, así como su visión ante él.

A continuación se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario.

La Tabla 1.1 es un compendio de las medidas centrales (media, mediana y modo) de la edad de las personas que laboran dentro del Área de Asesoría Psicológica. Este dato, revela las diversas visiones que se localizan dentro del área: La edad de los usuarios (as) de la línea fluctúan y la posibilidad de encontrarse con un profesional que se encuentre dentro de su mismo grupo de poblacional potencializa una comunicación más cercana.

Tabla 1.1 Edad	
Media	31.6 años
Mediana	31.5 años
Modo	27 años
Límite Inferior	23 años
Límite Superior	47 años

Las tablas 1.2 y 1.3, respectivamente, demuestran las proporciones de hombres y mujeres que atienden la línea así como su estado civil.

Tabla 1.2 Sexo		
	No. De Casos	Porcentaje
Femenino	7	58.3%
Masculino	5	41.7%

Tabla 1.3 Estado Civil		
	No. De Casos	Porcentaje
Soltero	8	66.7%
Casado	4	33.3%

Las diferencias demográficas en los trabajadores proporcionan contextos diversos dentro de las asesorías: su historia de vida y tiempo vital los prepara para enfrentar y entender situaciones que de otro modo no tendrían forma de conocer.

Dentro del ámbito de la Escolaridad de los Orientadores, los datos recabados muestran un alto porcentaje de egresados de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En este caso, vale mencionar que dicha Institución cuenta con 3 planes de estudio diferentes para esta carrera impartida en 3 de sus campus. En la Facultad de Psicología se extiende la posibilidad de un área de especialización: clínica, experimental, laboral, social, educativa y fisiología; mientras que en los restantes (Facultad de Estudios Superiores Zaragoza e Iztacala), se adquiere una visión global de las seis áreas principales dentro de la Psicología. Se encontró también, un egresado de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), quien en su plan de estudios destaca la visión social de la materia. Así mismo, la Universidad Intercontinental (UIC) cuenta con dos elementos en el área; destaca el hecho de que en su plan de estudios el Psicoanálisis clínico juega un papel preponderante. La tabla 1.4 condensa los datos obtenidos.

Tabla 1.4 Escolaridad					
	Titulado	No Titulado	Cursando	No. Total de Casos	Porcentaje
UNAM	4	4	1	9	75%
UAM	1			1	16.7%
UIC	1		1	2	8.3%

Dentro de la Educación Formal es necesario mencionar también los diversos cursos y diplomados que a los que los Orientadores han tenido acceso. Resulta relevante puesto que son una herramienta más con la que se cuenta para la interacción con los usuarios (as), ya que el conocimiento y la información amplía su campo de acción. La Tabla 1.5 sintetiza los datos al respecto.

Tabla 1.5 No. de Orientadores que han tomado Cursos y/o Diplomados <i>Fuera</i> de la Capacitación de LOCATEL		
	No. De Casos	Porcentaje
Ningún Diplomado y/o Curso	4	33.3%
Con Diplomado y/o Curso	8	66.7%

El perfil demográfico de los trabajadores dentro del área de Asesoría Psicológica permitió vislumbrar varios puntos de vista de una misma problemática, en el caso que nos compete, los manuales de capacitación, donde la misma formación académica, su estado civil y edad desembocaron en sugerencias muy diversas en el empleo y uso de los documentos analizados.

La variabilidad del perfil demográfico de los orientadores es amplia, por lo tanto esto le permite al usuario una vasta gama de posibilidades de encontrar una respuesta clara a sus demandas, desembocando en un probable uso frecuente de los diversos programas que LOCATEL ofrece, lo cual, justifica por sí mismo, la relevancia que la Institución como un servicio importante para los habitantes de la Ciudad de México y Área Metropolitana.

2. Experiencia Laboral

En el área laboral se sabe que la competencia de una persona dentro de una empresa implica, más que capacidades y conocimientos, la posibilidad de aplicar los saberes que se aprenden como resultado de la experiencia laboral y de la conceptualización y reconceptualización diaria que la persona lleva a cabo en su trabajo, sumando y mezclando permanentemente nuevas experiencias y aprendizajes. Es decir, la capacidad de desempeñar efectivamente un trabajo utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que el trabajo supone (http://www.asimetcapacitacion.cl/concepcion_trabajo.htm).

El trabajo competente, incluye la utilización de atributos de las personas como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo (http://www.asimetcapacitacion.cl/concepcion_trabajo.htm)

Una vieja definición del diccionario Larousse de 1930 decía: *“en los asuntos comerciales e industriales, la competencia es el conjunto de los conocimientos, cualidades, capacidades, y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo. Supone conocimientos razonados, ya que se considera que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere”* (p. 242). Es entonces un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica.

Lo anterior implica que la competencia no proviene de la aprobación de un currículum escolar formal, sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas. Este conocimiento es necesario para la resolución de problemas y no es mecánicamente transmisible; una mezcla de conocimientos tecnológicos previos y de experiencia concreta que proviene fundamentalmente del trabajo en el mundo real. La definición de las competencias, y obviamente su aprendizaje, exigen entonces acuerdo y colaboración entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo

Hay una gama de competencias que tienen que ver fundamentalmente con la aprehensión de la realidad y la actuación sobre ella, que sólo se logran en el ejercicio de la vida laboral. La experiencia en el trabajo es el vehículo clave para estos aprendizajes. (<http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.htm>; Schultz, 1985).

La experiencia laboral que los orientadores (as) del Área de Psicología posean, toma relevancia a partir de la comprensión misma de las asesorías; éstas siempre se llevan acabo en un medio donde la única herramienta previsible es la voz y lo demás, proviene del acercamiento previo que se haya tenido con los pacientes en un consultorio, centro de servicios u otra línea de Atención Telefónica.

Es cierto, la información y la teoría del método para atender una llamada es posible adquirirlos en manuales, libros o cualquier otra fuente, sin embargo, la manera de establecer un vínculo con los usuarios sólo se adquiere con la experiencia, en un cara a cara con las problemáticas y las emociones humanas que éstas despiertan.

La experiencia laboral provee una herramienta más con la cual afrontar las demandas que se presentan a diario en la línea telefónica, un peldaño más que sirve para acercarse, comprender y en conjunto con el usuario (a) guiar el diseño de una solución.

A continuación se muestran los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario en el área de experiencia profesional previa de los trabajadores del área. La tabla 2.1 sintetiza el porcentaje de orientadores con experiencia profesional previa.

Tabla 2.1 Experiencia profesional previa de los orientadores telefónicos.		
	No. De casos	Porcentaje
Con Experiencia Profesional Previa	8	66.6%
Sin Experiencia Profesional Previa	4	33.3%

La tabla 2.2 muestra el porcentaje de orientadores que poseen experiencia en otras líneas de atención psicológica vía telefónica. La experiencia que los orientadores pudiesen tener en otros servicios proporciona visiones distintas y una mayor capacidad (por acumulación de experiencia) en el trato con los usuarios que utilizan los servicios de LOCATEL.

Tabla 2.2 Orientadores con Experiencia Laboral dentro de Otras Líneas Telefónicas como <i>Orientadores Telefónicos</i>		
	No. De Casos	Porcentaje
Con Experiencia	2	16.7%
Sin Experiencia	10	83.3%

En el rubro de la psicoterapia presencial resulta relevante acotar que el trato cara a cara con pacientes, proporciona a los psicólogos marcos de referencia distintos, ya que a través de ésta es posible caracterizar problemáticas diferentes que se viven de manera heterogénea para cada tiempo vital o grupo de edad.

La tabla 2.3 sintetiza la cantidad de orientadores que han brindado Psicoterapia presencial dentro de alguna institución

Tabla 2.3 Orientadores que han Brindado Psicoterapia Presencial dentro de alguna Institución de Salud Mental		
	No. de Casos	Porcentaje
Han Brindado Psicoterapia Presencial	3	25%
No han Brindado Psicoterapia Presencial	9	75%

La tabla 2.4 resume la cantidad de orientadores que cuentan con un consultorio donde brindan psicoterapia actualmente

Tabla 2.4 Orientadores Telefónicos que Actualmente cuentan con Consultorio Propio donde Ofrecen Psicoterapia Presencial		
	No. de Casos	Porcentaje
Con Consultorio	4	33.3%
Sin Consultorio	8	66.7%

En este punto es destacable la importancia de las herramientas que proporciona la experiencia psicoterapéutica presencial. El acercamiento con los pacientes brinda otra visión y una mayor destreza al empatizar con ellos.

Las tablas 2.5 y 2.6 muestran la edad promedio y el género predominante en los pacientes de los orientadores que brindan, además, psicoterapia presencial.

Tabla 2.5 Edad Promedio de los Pacientes de los Orientadores Telefónicos que Actualmente Cuentan con Consultorio		
	No. de Casos	Porcentaje
10 a 20 años	1	12.5%
21 a 30 años	4	50%
31 a 60 años o más	3	37.5%
N = Total de respuestas múltiples obtenidas		

Tabla 2.6 Género de los Pacientes atendidos por los Orientadores Telefónicos que Actualmente Cuentan con Consultorio		
	No. de Casos	Porcentaje
Femenino	3	75%
Masculino	1	25%
N = a 4 Orientadores con Consultorio		

Cabe aclarar que en la tabla 2.5 se observan 8 casos en contraste con los 4 orientadores que cuentan con consultorio, esto se debe a que la mayoría de ellos afirmaron tener más de un grupo de edad en consulta.

Otro rubro importante a cubrir es la orientación psicoterapéutica que los orientadores utilizan para elaborar sus intervenciones en la línea. Ellas enmarcan los paradigmas, los métodos y las premisas básicas que los trabajadores utilizan para entender a los usuarios y las problemáticas que presentan, es por ello que la tabla 2.7 bosqueja las propuestas teóricas con las que se elaboran las intervenciones dentro del área de Asesoría Psicológica.

Tabla 2.7 Orientación Psicoterapéutica de los Orientadores Telefónicos de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Cognitivo-Conductual	4	33.3%
Psicoanalítica	4	33.3%
Conductual	3	25%
Sistémica	1	8.3%

La importancia de conocer el marco conceptual del Modelo de Interacción Telefónica reside en la calidad e implementación que se hace dentro de las llamadas. El que los orientadores solamente hayan pertenecido a un área dentro de la institución limita las posibilidades al área misma. La tabla 2.8 muestra que un alto porcentaje solamente ha laborado dentro del área de la Psicología

Tabla 2.8 Áreas dentro de LOCATEL a las que han Pertenecido los Orientadores de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Solamente ha Laborado en Asesoría Psicológica	11	91.7%
Laborado en Asesoría Psicológica y Áreas Operativas	1	8.3%

A través del tiempo, la Psicología Laboral ha demostrado que, “cuanto mayor sea la permanencia de los trabajadores dentro de un ramo y una empresa en específico, mayor será la calidad del servicio que se ofrece, ya que el conocimiento que se tiene de las actividades es mayor, además de adquirirse habilidades específicas al puesto” (p. 265) (Schultz, 1985) La tabla 2.9 sintetiza información acerca de la permanencia que poseen los empleados de Asesoría Psicológica en LOCATEL.

Tabla 2.9 Tiempo que los Orientadores han trabajado dentro de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
6 meses o menos	2	16.7%
De 6 meses hasta a un año	1	8.3%
De 1 año un mes a 3 años	9	75%

En los resultados expuestos en este apartado se observa que la gran mayoría de los orientadores poseen una vasta experiencia en la línea, lo que asegura una mejor calidad en el servicio y conocimiento de la interacción que se elabora; sin embargo, la experiencia como terapeutas es escasa, lo que limita las posibilidades en las maneras de abordar las problemáticas, las herramientas para construir métodos que los acerquen a los usuarios, ya que esto se da exclusivamente dentro del marco terapéutico. La unicidad de cada paciente abre puertas a través del tiempo que se le dedica a la terapia.

La experiencia laboral previa es una herramienta que cambia la percepción de los trabajadores, particularmente en este caso, constituye una serie de conocimientos que amplía la información, los métodos y las estrategias con que se desenvuelven diariamente en sus labores.

3. Capacitación

La *Capacitación* (del adjetivo *capaz*, y éste, a su vez, del verbo latino *cápere* = dar cabida) es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo (Rodríguez y Ramírez, 1993; Pain, 1989 y Martínez, 1979).

Para Pinto (1994), en un sentido más amplio, la misión de la capacitación es contribuir al desarrollo individual, organizacional y social, mediante la mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, para que encuentren en su trabajo el medio ambiente adecuado donde lograr el máximo desarrollo de sus potencialidades, apoyando el crecimiento de la empresa y obteniendo beneficios que les permitan mejores niveles de vida.

La capacitación debe ayudar al logro de los objetivos de la empresa, es decir, el entrenamiento no tiene ningún valor a menos que ayude a eliminar problemas, a optimizar la actuación del personal y a lograr mejores resultados en las operaciones (Pinto, 1994).

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso (<http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.shtml>).

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Dentro de la capacitación la persona deberá pasar por un período de entrenamiento, con el fin de dotarla de los conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de los roles que se esperan de ella en el cargo. El entrenamiento deberá contemplar los tres campos básicos: técnico, administrativo y humano (Zepeda, 1999).

La capacitación es entonces el recurso de las instituciones para obtener a través de la enseñanza-aprendizaje las habilidades y herramientas que se requieren para desempeñar adecuadamente el puesto de trabajo.

Los manuales que LOCATEL emplea mencionan que: *“la capacitación inicial consiste en un curso de 40 horas cuya finalidad es promover el conocimiento de los objetivos, así como del marco conceptual y metodológico del servicio de Asesoría Psicológica”* (p. 48) (LOCATEL, 2000d). Sin embargo, en los datos obtenidos tras la aplicación del cuestionario se observa que si bien es cierto que todos los orientadores recibieron capacitación (tabla 3.1), esta no consistió en lo previsto por los manuales. La tabla 3.2 resume las actividades de capacitación a las que se sometieron los orientadores actuales del servicio.

Tabla 3.1 Número de Orientadores que Recibieron Capacitación a su Ingreso en el Área de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Recibió Capacitación	12	100%

Tabla 3.2 Actividades de Capacitación que los Orientadores Recibieron a su Ingreso en el Área de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Entrega de Manuales de Capacitación	9	25.6%
Escucha de Llamadas	12	34.9%
Supervisión Directa de Llamadas	12	34.9%
Pláticas Informativas dentro de LOCATEL	2	5.7%
N = 35 Total de actividades de capacitación		

Dentro de la tabla 3.2 es posible observar que no todos los orientadores recibieron los manuales ni las pláticas informativas dentro de LOCATEL, lo que significa que se limitan las probabilidades de aplicación del Modelo de Interacción Telefónica y los Ejes Rectores en los que la Institución basa su trato a los usuarios.

Se observa entonces una contradicción en el proceder. Ninguno de los orientadores menciona un adiestramiento de 40 horas consecutivas, ni la aclaración de los objetivos tanto del marco metodológico como el conceptual de Asesoría Psicológica.

Por otro lado, los mismos documentos preveen realizar capacitaciones continuas de su personal a través de “Talleres de Reflexión Grupal” y “Retroalimentación de la interacción telefónica orientador-usuario”, los datos recabados por el instrumento demuestran que los métodos más socorridos por los orientadores con el fin de estar actualizados se encuentran, en su mayoría, fuera de la institución (Tablas 3.3 y 3.4) siendo la lectura y la televisión los medios más utilizados.

Tabla 3.3 Métodos de Actualización que los Orientadores Emplean		
	No. de Casos	Porcentaje
Información y/o Cursos dentro de LOCATEL	8	14%
Información y/o Cursos Externos	49	86%
N = 57 Respuestas Obtenidas de los Orientadores		

Tabla 3.4 Desglose de Métodos de Capacitación Empleados por los Orientadores de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Cursos de Capacitación	2	3.5%
Lectura	10	17.5%
Información Institucional	6	10.5%
TV	11	19.3%
Radio	7	12.3%
Internet	8	14%
Experiencia Profesional	8	14%
Educación Formal	5	8.8%
N = 57 Métodos de Actualización Mencionados		

La tabla 3.5 resume la periodicidad en que se efectúan los “Grupos de Reflexión” antes citados. En ella es posible ver que transcurren grandes lapsos entre uno y otro; si bien es cierto que los manuales no contemplan un tiempo específico para que se lleven acabo, se requiere un mayor flujo de información dada la época en que vivimos, los conceptos, las preocupaciones y las problemáticas actuales tienen un ritmo vertiginoso y es con esto con lo que los orientadores se topan en la línea día con día.

Tabla 3.5 Periodicidad de la Capacitación de LOCATEL a partir de la Percepción de los Orientadores		
	No. de Casos	Porcentaje
Cada 3 Meses	2	16.7%
Cada 6 Meses	8	66.7%
Cada Año	1	8.3%
Nunca	1	8.3%

Con respecto a la retroalimentación de la interacción telefónica los datos arrojados se muestran en la tabla 3.6. Se advierte que un porcentaje considerable de los orientadores han recibido exclusivamente una retroalimentación desde su ingreso al área. Recordando los datos de experiencia dentro de LOCATEL habría que destacar que la gran mayoría de los orientadores (75%) han permanecido más de un año un mes dentro de la institución. Lo anterior denota poca homogeneidad entre las retroalimentaciones recibidas, así como una falta de congruencia entre los objetivos que la Institución se ha planteado a sí misma y el proceder de los encargados de desempeñar esta actividad.

Tabla 3.6 Frecuencia de la Retroalimentación por parte de los Supervisores para los Orientadores		
	No. de Casos	Porcentaje
Una vez cada 3 meses	5	41.7%
Diario	1	8.3%
Sólo en una Ocasión desde su Ingreso al Área	5	41.7%
No lo Sabe	1	8.3%

Con la información anterior se observa que el proceso de capacitación previsto por la Institución no ha sido completo, lo que conlleva a un desconocimiento del marco metodológico y conceptual bajo el que se trabaja. Esta falta de conocimiento pudiese desembocar en la baja frecuencia de la aplicación del Modelo de Interacción Telefónica,

así como de los “Ejes Rectores” (o marco conceptual) que se desea para la interacción de los orientadores (as) y los usuarios (as) de la línea en el área Metropolitana.

Al notarse esta diferencia entre el compromiso institucional planteado en los documentos para con sus trabajadores y la situación que se vive actualmente en la capacitación, hace necesaria una revisión de la misma, que desemboque en los resultados que la Institución se ha planteado.

4. Los Manuales.

La lectura dentro de una empresa aumenta conocimientos, mejora habilidades y origina cambios de actitud. La lectura es un modo de aprender, cambiar y desarrollarse. Las ideas y sentimientos que surgen por la lectura llegan a ser parte del caudal de experiencias de la persona, se integran a ella. La lectura permite al individuo aprender de la existencia ajena y hace que los conocimientos puedan ser acumulativos (Donald, 1985).

Un concepto al parecer utilizado por LOCATEL es que la lectura dirigida se incorpora al programa de capacitación como método colateral para obtener conocimientos. Sin embargo, la lectura, como cualquier otro material audiovisual debe ser considerada un medio de transmitir información. No es un programa de entrenamiento o capacitación en sí mismo, sino uno de tantos medios con los que se cuenta (Donald, 1985).

Donald, (1985) describe los Programas de Lectura de Elección como aquellos donde se pretende aumentar el conocimiento del empleado a través de la entrega de diversos materiales que le permitan aumentar su conocimiento. Una de las características de estos programas es que el individuo goza de la facultad de elegir, en primera instancia, si quiere leer y, en segundo lugar, qué clase de material desea leer. Este tipo de enseñanza-aprendizaje pretende mejorar el trabajo actual de la persona, o sea, un desarrollo individualizado. Es aquí donde encaja el método empleado en LOCATEL, donde exclusivamente se hace entrega de los manuales sin que exista un seguimiento o una retroalimentación para conocer si los orientadores (as) estudiaron dicho material.

El manual de capacitación es el documento que tiene como propósito fundamental, integrar de forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que la actividad del empleado opere de acuerdo a las necesidades de la empresa. Contiene principalmente los objetivos, las políticas generales y operativas, los procedimientos, diagramas, formularios que se requieren para dicho puesto. Ayuda a la ejecución correcta de todas y cada una de las actividades del individuo procurando uniformar el trabajo, además de facilitar la operatividad de las actividades a fin de hacer eficientes los servicios (Pinto, 1994).

El contenido de un manual óptimo consiste en los conocimientos, habilidades y actitudes que el sujeto debe adquirir para lograr los objetivos que la Institución se ha planteado. Es una descripción precisa de las conductas que se pretenden de las personas en determinadas condiciones. Busca explicar, demostrar, ilustrar y dar realce a la información más pertinente para el puesto (Rodríguez, y Ramírez, 1994).

Para comprender el objeto de análisis de este estudio se requiere describir los mismos, con el fin de tener parámetros que permitan analizar los resultados obtenidos.

Los manuales *Niñotel*, *Línea Mujer* y *Línea Dorada* con los que cuenta el Servicio Público de Localización Telefónica para el área de Asesoría Psicológica tienen la siguiente estructura:

- **Introducción:** Aborda los motivos de elaboración de los mismos y los objetivos institucionales.
- **Antecedentes de los Servicios Telefónicos**, cuyos tópicos describen el ámbito internacional y nacional, especificando en éste último las instituciones pioneras en servicios telefónicos, además de los antecedentes históricos de LOCATEL.
- **Justificación:** Describe al grupo poblacional objetivo (niños, mujeres o adultos en plenitud según sea el caso), indicando la proporción demográfica, condición social, atención que se ofrece para ellos de acuerdo a las políticas públicas vigentes (internacionales, nacionales y locales), además de enfatizar el papel que la línea telefónica de ayuda tiene como un instrumento de política social.

- **Objetivos Generales y Específicos:** En los primeros se mencionan y explican los de la Institución, mientras que en los segundos se establecen aquellos que son relevantes al grupo poblacional específico (niños, adultos en plenitud y mujeres)
- **Definición de Servicios:** En este apartado se enlistan los servicios que se brindan en las diversas áreas de “Programas Especiales”; médicos, jurídicos y psicológicos.
- **Definición de Motivos de Consulta:** Señala los temas frecuentes que históricamente se han abordado dentro de la línea para el grupo de edad específico.
- **Marco Conceptual:** Este rubro alude a los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica:
 - Curso de vida: definición y marco histórico de la misma
 - Enfoque Educativo-Preventivo: definición y marco histórico de esta visión.
 - Enfoque de Derechos: especifica la importancia de los Derechos Humanos y Calidad de Vida, hace mención de los derechos específicos del grupo de edad en cuestión, además de aportar su definición jurídica y el marco histórico de ella.
 - Enfoque de Género: ahonda en este concepto como construcción social, las estadísticas de los diversos estudios que se han realizado acerca del género y la violencia, y la Perspectiva de Género como herramienta de análisis y reconstrucción de conceptos en los usuarios de la línea.
- **Marco Normativo.** Especifica las características sociodemográficas de los actores de la línea: usuarios (as) y personal de orientación telefónica; la calidad esperada de la información y orientación que se realiza y el marco ético que se espera entre los usuarios (as) y orientadores (as). Finalmente menciona los apoyos técnicos y materiales con que cuenta la Institución como apoyo a los niños, mujeres y adultos en plenitud que utilizan el servicio.

- **Marco Metodológico:** Describe las características del Modelo de Interacción Telefónica, sus procesos, fases, etapas, acciones y recursos.
- **Bases Operativas:** Refiere la descripción organizacional del Servicio, el proceso de selección de personal, capacitación inicial y continua, seguimiento del desarrollo profesional de los orientadores, además de la vinculación interinstitucional con la que se cuenta. Finalmente describe el proceso que se elabora para la recolección de los datos de todos aquellos usuarios que han utilizado el Servicio Público de Localización Telefónica.
- **Resultados:** Este apartado está dedicado a mostrar los datos estadísticos recabados en la operación de la línea del período comprendido entre 1998 y el año 2000 para cada uno de los grupos de edad (niños, mujeres y adultos en plenitud). Menciona características demográficas tales como el sexo, la edad, el estado civil y el lugar de origen de las llamadas (Delegación, Municipio y Entidad Federativa). Se enumeran también los temas frecuentes de consulta a partir del grupo poblacional, concluyendo con extractos literales de diversas llamadas.
- **Retos Institucionales y Sociales:** Esboza el panorama futuro de la Institución y Programas Especiales específicamente, dando a conocer las metas propuestas para cada rubro.
- **Anexo:** Muestra los datos crudos que se recavaron para cada grupo de edad.
- **Bibliografía:** Compila los documentos y fuentes informativas utilizadas para la elaboración de cada uno de los tres documentos.

Un caso distinto es el manual *De Joven a Joven*, su estructuración es diferente, podría observarse “más completa” y se presenta a continuación:

- ❑ **Antecedentes:** Describe al teléfono como un medio de contacto humano, las experiencias de apoyo psicológico en México, antecedentes del servicio de Apoyo Psicológico dentro de LOCATEL (*Niñotel*, *De Joven a Joven* y *Línea Mujer*)

- ❑ **Justificación:** Expone la importancia de la juventud como etapa vital en el desarrollo humano, la situación de la población joven en el país con respecto a los rubros de familia, educación, empleo y salud. Situación de este grupo específico dentro del Distrito Federal, distribución territorial, educación, empleo, salud, adicciones, violencia familiar, infecciones por VIH y Sida y embarazos no deseados; Necesidades de la juventud en la Ciudad de México; políticas gubernamentales para dicho grupo e importancia de la línea como instrumento para su implementación y seguimiento.

- ❑ **Definición de Estrategias de Respuesta del Servicio “De Joven a Joven”.** Describe la escucha, orientación, asesoría psicológica, atención de emergencia y el proceso de enlace institucional

- ❑ **Definición de Temas de Consulta:** Precisa y describe los temas históricamente más frecuentes en este grupo de edad; relaciones interpersonales, noviazgo, relaciones familiares, orientación educativa, laboral y legal, sexualidad, adicciones, violencia sexual, violencia familiar, problemas emocionales, suicidio, salud, retroalimentación del servicio e información acerca del mismo.

- ❑ **Marco Conceptual:** Contextualiza al joven desde la Perspectiva y Proyecto de Vida, definiendo el enfoque y su importancia en este espacio del ciclo vital. Enfoque Educativo Preventivo, donde se describe el proceso para la construcción o rediseño del Proyecto de Vida, enfatizando formas de abordaje para conseguirlo con cada usuario (fortalecimiento de autoestima, comunicación asertiva, reflexión de valores, búsqueda y aprovechamiento de apoyos y solución de problemas), Enfoque de Derechos Humanos y Perspectiva de Género, definiendo ambos y contextualizándolos al grupo de edad específico.

- ❑ **Marco Normativo:** Enumera los derechos y obligaciones de los usuarios y los orientadores, establece la calidad de información que ha de proporcionarse y especifica los apoyos técnicos y materiales con los que la Institución cuenta para los jóvenes.

- ❑ **Marco Metodológico:** Menciona los antecedentes históricos del Modelo de Interacción Telefónica, describe las características de los elementos que lo conforman (interacción, orientador y usuario), enumera los aspectos significativos del proceso permanente durante la llamada, el proceso de empatía, la escucha activa y la contención emocional, además de describir las fases del Modelo de Interacción.
- ❑ **Bases Operativas:** Resume el esquema organizacional y describe las funciones, perfil y proceso de selección de personal, capacitación y seguimiento de los usuarios como fuentes de sugerencias constantes para el mejoramiento en la calidad del servicio.
- ❑ **LOCATEL como parte de una Red Institucional,** esboza la importancia del Servicio como parte de un entramado de Instituciones pertenecientes al Gobierno del Distrito Federal.
- ❑ **Registro de Información:** Caracteriza la forma en que se obtuvieron los datos del grupo de edad, mencionando las bases metodológicas, variables dependientes e independientes, además de los métodos institucionales para la captación de información.
- ❑ **Presentación de Resultados:** Describe el perfil de las personas usuarias (sexo, edad, estado civil, ocupación, lugar de origen de las llamadas, espacio donde se realizan estas, tipos de usuarios y número de llamadas realizadas), además de las demandas frecuentes a través del análisis de temáticas habituales vs. sexo y grupo de edad.
- ❑ **Retos Institucionales y Sociales:** Plantea las metas del programa y las que la Institución preveé cumplir en un corto, mediano y largo plazo.
- ❑ **Anexo:** Presenta los datos crudos obtenidos en el lapso de 1998 al año 2000.
- ❑ **Bibliografía:** Menciona las fuentes informativas utilizadas para la elaboración del documento.

Una vez que se han descrito los cuatro manuales objeto de interés de esta investigación, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento referentes a este rubro:

La tabla 4.1 hace acopio del número de orientadores que afirma haber leído los manuales. A pesar de que la gran mayoría lo hicieron, 3 de ellos aseveran no haberlos recibido cuando ingresaron al área.

Tabla 4.1 Número de Orientadores que Leyó los Manuales de Capacitación		
	No. de Casos	Porcentaje
Leyó los Manuales	9	75%
No Leyó los Manuales	3	25%

La tabla 4.2 resume la cantidad de orientadores que conocen los manuales, es decir, que saben de su existencia, independientemente de si los han leído o no; la relevancia de los datos consiste en observar una falta de conocimiento de la información que los documentos aportan.

Tabla 4.2 Número de Orientadores que Conocen los Manuales de Capacitación para el Área de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Los Conoce	9	75%
No los Conoce	3	25%

Puesto que la significación de cualquier manual reside en su capacidad de transmitir información relevante para el puesto de trabajo que se a de desempeñar. Es de interés conocer qué del contenido de los manuales de capacitación empleados por el Servicio Público de Localización Telefónica se adecuía a las problemáticas que día con día los orientadores (as) telefónicos escuchan en la línea; para ello se indagó cuáles son dichas

temáticas. La tabla 4.3 sintetiza las demandas que los orientadores consideran más frecuentes a partir de su labor cotidiana.

Tabla 4.3 Temáticas Frecuentes Abordadas en la Línea desde la Experiencia de los Orientadores Telefónicos		
	No. de Casos	Porcentaje
Violencia	5	13.2%
Conflictos de Pareja	7	18.5%
Problemas Emocionales (Crisis de Depresión, Ansiedad y/o Angustia)	9	23.7%
Conflictos Familiares	6	15.8%
Enfermedades de Transmisión Sexual	4	10.5%
Sexualidad (Orientación y Género)	4	10.5%
Suicidio	1	2.6%
Adicciones	1	2.6%
Abuso sexual	1	2.6%
N = 38 Temáticas Frecuentes Mencionadas		

A la par, resultó importante conocer si estas temáticas son descritas en los documentos a partir de la percepción de quienes los han leído y los utilizan. La tabla 4.4 menciona los datos recabados para responder dicho cuestionamiento.

Tabla 4.4 Percepción de los Orientadores sobre si las Temáticas Frecuentes en la Línea son Abordadas por los Manuales de Capacitación		
	No. de Casos	Porcentaje
Las Temáticas No son Abordadas	9	75%
No lo Sabe	3	25%

Por otro lado el interés de este estudio también englobó el conocer para qué han utilizado los manuales de capacitación los orientadores, es decir, si dentro de su labor en la línea hacen uso activo de ellos. La tabla 4.5 compendia los usos que se le han dado a los documentos, se observa que la N es mayor a la población total que actualmente labora dentro del área, esto se debe a que quienes afirmaron haberlos aplicado tuvieron más de una respuesta.

Tabla 4.5 Temáticas que hayan Ayudado a Aclarar los Manuales en alguna Ocasión		
	No. de Casos	Porcentaje
Definición de “Género”	5	35.7%
Definición de “Derechos Humanos”	3	21.4%
Proceso de “Enlace Institucional”	1	7.1%
Proceso de “Interacción con los Usuarios de la Línea”	1	7.1%
Ninguna que se Recuerde	4	28.6%
N = 14 Temáticas Mencionadas		

Es posible observar que las respuestas de los orientadores no varían en demasía, los manuales han sido ocupados para dictar conceptos exactos que los usuarios han solicitado, no así para guiarse al momento de intervenir o para resolver algún abordaje que al orientador le haya resultado poco conocido. Surge entonces la pregunta: ¿los manuales son útiles en la labor diaria? La tabla 4.6 indica la percepción de los orientadores a este respecto.

Tabla 4.6 Percepción de los Orientadores acerca de la Utilidad de los Manuales para Resolver las Demandas de los Usuarios en la Línea		
	No. de Casos	Porcentaje
No son Útiles	10	83.3%
No lo Sabe	1	8.3%
A Veces	1	8.3%

Este dato es particularmente relevante, puesto que esboza la pertinencia de los contenidos de los manuales con respecto a lo que se enfrenta día con día en el puesto de trabajo. Si los contenidos no son pertinentes, la información es insuficiente, lo que provoca no ofrecer la calidad que la Institución espera, así como la falta de herramientas útiles para lograr los objetivos del área.

Es imposible afirmar que todos los manuales que LOCATEL emplea son iguales y carecen de los mismos tópicos, es por esto que se indagó cuál de los documentos era el más utilizado por los orientadores con el fin de tener una guía de aquellos aspectos que valiera la pena destacar de dicho escrito. La tabla 4.7 esboza los datos obtenidos. La N utilizada es mayor a la muestra ya que, varios de los orientadores afirmaron hacer uso frecuente de más de un manual.

Tabla 4.7 Manuales de uso Frecuente por parte de los Orientadores		
	No. de Casos	Porcentaje
Niñotel	1	7.1%
De Joven a Joven	5	35.7%
Línea Mujer	2	14.3%
Línea Dorada	1	7.1%
Modelo de Interacción Telefónica	1	7.1%
Ninguno	4	28.6%
N = 14 Respuestas Obtenidas		

Dentro de este mismo rubro fueron de interés las diferencias y similitudes que los documentos presentan, dado que proporcionan un marco de referencia importante para localizar las áreas que habría que rediseñar en el caso de que la Institución decidiese elaborar documentos más adecuados para sus usuarios directos (orientadores). Las tablas 4.8 y 4.9 sintetizan los resultados obtenidos por el instrumento. La N utilizada en ambos casos es mayor ya que los sujetos emitieron más de una respuesta para estos tópicos.

Tabla 4.8 Diferencias que los Orientadores Observan entre los Manuales de Capacitación		
	No. de Casos	Porcentaje
Conceptos que Abordan los Manuales	1	6.7%
Usuarios de los que se Refieren	7	46.6%
Lenguaje Utilizado	2	13.3%
Ejemplos de Abordajes en Llamadas	1	6.7%
No lo Sabe	4	26.7
N = 15 Diferencias Derivadas		

Tabla 4.9 Similitudes que los Orientadores Perciben entre los Manuales de Capacitación		
	No. de Casos	Porcentaje
Explicación de los Temas que Abordan	8	24.2%
Conceptos que se Plantean en los Manuales	7	21.2%
Lenguaje Empleado	5	15.1%
Método de Aplicación del Modelo de Interacción Telefónica	7	21.2%
Ejemplos de Abordajes en Llamadas	2	6.1%
No lo Sabe	4	12.1%
N = 33 Similitudes Obtenidas		

Los resultados obtenidos demuestran que las diferencias de los manuales percibidas por los orientadores son mucho menores que las similitudes, esto hace evidente que los documentos no están debidamente caracterizados para el grupo de edad al que abordan, desembocando en falta de información y herramientas para afrontar las demandas de los diversos grupos de edad que hacen uso del servicio.

Un tópico importante abordado por los manuales es el Modelo de Interacción Telefónica que LOCATEL utilizan en todos los servicios, se trata del esquema a través del cual es posible brindar cualquier tipo de información que los usuarios soliciten independientemente del área a la que pertenezca esa información.

Los manuales de capacitación empleados dentro de Asesoría Psicológica hacen una descripción y explicación de los procesos a seguir dentro de cualquier llamada, independientemente de la temática que se aborde. Resulta entonces importante conocer si este Modelo se encuentra suficientemente caracterizado para advertir si este es conocido y comprendido por los profesionales de la línea. Las tablas 4.10 y 4.11 bosquejan los datos recavados a este respecto.

Tabla 4.10 Percepción de los Orientadores acerca de la Ilustración que los Manuales realizan del Modelo de Interacción Telefónica		
	No. de Casos	Porcentaje
Lo Ilustran	8	66.7%
No lo Sabe	4	33.3%

Tabla 4.11 Percepción de los Orientadores acerca de la Explicación que los Manuales realizan del Modelo de Interacción Telefónica		
	No de Casos	Porcentaje
Lo Explica	7	58.3%
No lo Explica	4	33.3%
No lo Sabe	1	8.3%

Se observa entonces que el Modelo de Interacción Telefónica es explicado y descrito de manera suficiente bajo la percepción de los orientadores, es decir, se conoce y por lo tanto se emplea dentro de las llamadas, repercutiendo en el logro de objetivos y metas institucionales.

Hasta aquí es claro que los manuales de capacitación son considerados por los orientadores como insuficientes en información, poco pertinentes para las demandas que los usuarios establecen en la línea, pero que, pese a todo, han sido utilizados en más de una ocasión. Conviene entonces conocer cuál de los documentos es el que es considerado mejor, los usos que se le han dado, así como los motivos por los cuales los demás documentos no son utilizados frecuentemente por los orientadores. Las tablas 4.12, 4.13 y 4.14 sintetizan los datos arrojados por los orientadores.

Tabla 4.12 Percepción de los Orientadores acerca de Cuál es el Mejor Manual de Capacitación		
	No. de Casos	Porcentaje
Niñotel	1	7.1%
De Joven a Joven	7	50%
Modelo de Interacción Telefónica	1	7.1%
Línea Dorada	1	7.1%
Ninguno	4	28.6%
N = 14 Respuestas Obtenidas *Algunos sujetos consideran mejor más de un manual		

Tabla 4.13 Uso que los Orientadores le han Dado al que Consideran el Mejor Manual de Capacitación		
	No. de Casos	Porcentaje
Aclaración de Dudas Conceptuales de los Usuarios	2	18.2%
Ilustración de los Métodos de Abordaje en Llamada	2	18.2%
Apoyo a la Elaboración de Conocimiento de los Usuarios de la Línea	3	27.3%
Ejemplificación Didáctica de las Llamadas	2	18.2%
Ejemplificación del Modelo de Interacción Telefónica	2	18.2%
N = 11 Usos Derivados		

Tabla 4.14 Razones por las cuales los Orientadores No Consideran Útiles los Demás Manuales		
	No. de Casos	Porcentaje
Las Explicaciones Contenidas son Insuficientes	3	17.6%
No Varían el Contenido	4	23.5%
No Están Actualizados	4	23.5%
Carecen de Información Relevante	2	11.8%
No lo Sabe	4	23.5%
N = 17 Respuestas Obtenidas		

Con lo anterior se observa que *De Joven a Joven* se considera el mejor manual puesto que apoya la elaboración de conocimientos de los usuarios en la línea. Al principio del apartado se describió este manual donde es posible percatarse de que su contenido es más amplio y vasto con respecto a los otros tres (*Niñotel*, *Línea Dorada* y *Línea Mujer*), estos datos proporcionan entonces una guía de reestructuración de los documentos, donde se hace hincapié en la expansión de la información contenida y pertinente para la labor que los orientadores desempeñan.

Así mismo, parte de fundamental de conocer el uso y pertinencia que cualquier herramienta tiene dentro de determinada labor son las sugerencias que los usuarios directos (en este caso específico los orientadores) advierten, puesto que en ellas se ven reflejadas posibles áreas de oportunidad para la mejora de dichas herramientas. La tabla 4.15 sintetiza las propuestas que los trabajadores de Asesoría Psicológica encuentran pertinentes para los manuales de capacitación.

Tabla 4.15 Sugerencias de Adaptaciones de los Manuales Presentadas por los Orientadores de Asesoría Psicológica		
	No. de Casos	Porcentaje
Inclusión de Información General	6	28.6%
Información sobre Planificación Familiar	1	4.8%
Información sobre Resolución de Conflictos	1	4.8%
Información sobre Adolescencia	1	4.8%
Información sobre Enfermedades de Transmisión Sexual	3	14.3%
Información sobre Violencia	1	4.8%
Más Ejemplos de Abordaje en Llamada	3	14.3%
No lo Sabe	4	19%
Ninguna	1	4.8%
N = 21 Adaptaciones Sugeridas		

Es evidente que la mayor parte de estas sugerencias están avocadas a información (ya sea general o específica) sobre las temáticas abordadas frecuentemente en la línea, lo que denota la necesidad de fuentes aprovechables de información que faciliten la labor de los profesionales del área.

Con lo ya expuesto por los datos recavados tras la aplicación del instrumento empleado por este estudio, es claro que no todos los manuales gozan de la misma popularidad entre los orientadores. El más utilizado es *De Joven a Joven* pudiéndose atribuir esto a la estructura informativa más amplia de las temáticas frecuentes de los usuarios de la línea. Así mismo, a la diferencia que existe entre la contextualización al grupo de edad específico de la que carecen los otros tres manuales (*Niñotel*, *Línea Mujer* y *Línea Dorada*).

Esto sugiere una reestructuración de los mismos, con el fin de ampliar el panorama de los orientadores con respecto a los grupos poblacionales que hacen uso del servicio.

Cabe mencionar además, que uno de los sujetos entrevistados mencionó haber participado activamente durante la elaboración de los documentos, aportando datos relevantes al interés de esta investigación: “...los documentos que hoy día ocupamos para capacitar a nuestros orientadores fueron hechos con otro propósito... en aquel momento el gobierno exigió un compendio de las actividades y resultados de la Institución para justificar su existencia... No fueron diseñados para capacitar, se buscó dar un panorama

de lo que hacemos aquí, accesible a todas las personas interesadas y por lo mismo no tienen de mucha información en áreas que se requieren para dar un buen servicio...”

Esta información revela que la constitución misma de los manuales no permite el desarrollo total de las herramientas que los orientadores requieren para ofrecer un servicio de calidad. Al tratarse de documentos de acceso público, la especificidad de la información y contexto no es la requerida, por lo tanto, la reelaboración de los manuales para sus usuarios directos (orientadores telefónicos) facilitaría su labor dentro de la línea, buscando desarrollar actitudes y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las metas y expectativas tanto personales como institucionales, desembocando así en una mayor productividad del servicio y, a su vez, justificar por sí mismo su existencia dentro de la red de apoyo social que el Gobierno del Distrito Federal implementa en la actualidad.

5. Ejes Rectores de la Interacción Telefónica.

Se trata del nombrado “Marco Conceptual” que LOCATEL pretende utilizar en la interacción con cada usuario del servicio. En seguida se presentan las definiciones que se utilizan para caracterizar estos conceptos:

- ✓ La Perspectiva de Curso de Vida: *“Hace alusión a una compleja configuración de papeles sociales y estatus que los individuos desempeñan en los diferentes ámbitos o dominios institucionales a lo largo de la vida, ya sea simultáneamente o de manera secuencial. Tal configuración es dinámica, cambiante a través del tiempo y puede ocurrir dentro y entre ámbitos de actividad específicos, modificando los papeles sociales o la situación de las personas” (p. 46) (LOCATEL, 2000a)*
- ✓ Enfoque Educativo-Preventivo: *“El Servicio es una estrategia de educación no formal que promueve aprendizajes significativos. Los contenidos de la interacción telefónica vinculan los marcos de referencia de los usuarios con información nueva que los orientadores incorporan poco a poco dentro de cada llamada” (p. 50) (LOCATEL, 2000d).*

- ✓ Enfoque de Derechos Humanos: *“Promulga los derechos humanos, pues se afirma la aspiración social de alcanzar un mundo donde impere la equidad, la igualdad y la justicia; en tanto que el ejercicio de los mismos contribuye al bienestar de todas las personas”* (p. 55) (LOCATEL, 2000d).
- ✓ Perspectiva de Género: *“ Permite explicar la manea como han sido construidas las diferencias socioculturales entre los hombres y las mujeres, y al mismo tiempo, dismantelar las estructuras que generan desigualdad en las oportunidades de desarrollo entre ambos sexos”* (p. 56) (LOCATEL, 2000a).

La importancia de conocer estos ejes radica en que en ellos se basa la comunicación de cualquier información, asesoría u orientación que se elabore con los usuarios. Es decir, el papel que la línea tiene como instrumento de acción social pretende plantear en los consumidores conocimientos y conceptos que permitan una mejora en la calidad de vida individual, que a un largo plazo se traduzca en bienestar social de los grupos vulnerables. De esto se partió para recabar datos que permitieran conocer si los trabajadores de Asesoría Psicológica dominan el tema y más importante aún, si lo implementan dentro de sus intervenciones.

Las tablas 5.1 y 5.2 sintetizan el dominio teórico que los Orientadores del área tienen sobre el marco conceptual o ejes rectores de la interacción telefónica. En el primero es posible observar un conocimiento global, es decir, se discrimina qué cantidad de ellos se conocen correctamente, mientras que en el segundo (tabla 5.2) se desglosa el número exacto de ocasiones en que se mencionó cada eje; en este caso la N pertenece a 41 respuestas obtenidas, ya que cada uno de los sujetos (12 en total) debía conocer los cuatro Ejes Rectores.

Tabla 5.1 Dominio Teórico de los Orientadores de Asesoría Psicológica sobre los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica		
	No. de Casos	Porcentaje
Correctos los 4 Ejes	5	41.7%
Correctos 3 Ejes	2	16.7%
Correctos 2 Ejes	1	8.3%
Incorrecto, Nombró 3 Ejes Correctos y 1 Inexistente	2	16.3%
Incorrecto, Nombró 1 Eje Inexistente	2	16.3%
N = 12 orientadores		

Tabla 5.2 Número de Casos en que fueron Mencionados los Diferentes Ejes Rectores de Interacción		
	No. de Casos	Porcentaje
Perspectiva de Género	11	26.8%
Enfoque de Derechos Humanos	10	24.4%
Curso y Proyecto de Vida	9	21.9%
Enfoque Educativo-Preventivo	7	17.1%
Otros	4	9.8 %
N = 41 Respuestas Obtenidas		

En las tablas anteriores es posible indicar que la mayoría de los orientadores desconocen todos los ejes, su importancia deviene en que, al ignorarlos, se le restan posibilidades a la Institución para ser considerada un elemento de cambio social, que, dicho sea de paso, es su meta primordial.

Así mismo, se deseaba saber si los orientadores de Asesoría Psicológica hacen uso de los ejes y qué tan frecuentemente los aplican en las intervención que elaboran. Las tablas 5.3 y 5.4 resumen el uso y frecuencia de los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica. En el segundo caso (5.4) la N utilizada fue mayor ya que, algunos trabajadores mencionaron más de un eje inserto en las asesorías que brindan.

Tabla 5.3 Número de Casos en que se Utilizan los Ejes dentro de las Llamadas que Recibe		
	No. de Casos	Porcentaje
Utiliza 2 de los Ejes	3	25%
Utiliza 1 Eje	6	50%
No Utiliza Ningún Eje	3	25%

Tabla 5.4 Frecuencia del Uso de los Ejes de la Interacción Telefónica		
	No. de Casos	Porcentaje
Perspectiva de Género	9	60%
Enfoque Educativo-Preventivo	1	6.7%
Curso y Proyecto de Vida	2	13.3%
No Utiliza Ninguno	3	20%
N = 15 Repuestas Obtenidas		

El desfase entre su uso y frecuencia cuestiona, si los manuales de capacitación son los suficientemente explícitos y claros en los métodos que se pueden utilizar para introducir estos conceptos, dentro de la respuesta que los orientadores pueden darle a los usuarios al momento de solicitar ayuda. Por lo tanto, hubo que conocer las fuentes informativas que los orientadores utilizan para familiarizarse con los Ejes Rectores de la Interacción. Las tablas 5.5 y 5.6 exponen estos resultados.

Tabla 5.5 Fuentes de Información que los Orientadores Utilizan para Familiarizarse con los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica		
	No. de Casos	Porcentaje
Manuales de Capacitación	3	25%
Otras Fuentes de Información	9	75%

Tabla 5.6 Desglose de Fuentes Informativas Utilizadas por los Orientadores para Familiarizarse con los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica		
	No. de Casos	Porcentaje
Experiencia en la Línea	4	12.1%
Comentarios de Supervisores	3	9.1%
Comentarios de los Compañeros	3	9.1%
Experiencia como Terapeuta	1	3%
Educación Formal	9	27.3%
Bibliografía	3	9.1%
Manuales de Capacitación	3	9.1%
Pláticas Informativas dentro de LOCATEL	5	15.1%
Medios Masivos de Comunicación	2	6.1%
N = 33 Fuentes de Información		

El hecho de que los Ejes Rectores sean utilizados o no por los orientadores desvía los planteamientos institucionales, sin embargo, las temáticas mencionadas como “frecuentes” por quienes atienden la línea parecen difíciles de empalmar con ellos para cubrir las expectativas del usuario. Si esto sucede existe una falla en los métodos que se utilizan para integrar estos preceptos (Ejes Rectores) a las demandas, surge entonces la necesidad de reelaborarlos, reconstruirlos y reintegrarlos para que esta disparidad sea superada y las partes involucradas obtengan los resultados deseados (en un ámbito

institucional se alcancen las metas y en el individual se obtenga una respuesta satisfactoria que provoque cambios personales).

6. Variables Relacionadas.

Los resultados que se han mostrado con anterioridad, revelan que las variables sociodemográficas no están relacionadas con la aplicación de los Ejes Rectores ni el conocimiento que se tiene de ellos, sin embargo, se encontró que la Experiencia Profesional Previa y el Tiempo Laborado dentro de LOCATEL afectan el uso de los manuales de capacitación (*Niñotel, De Joven a Joven, Línea Mujer y Línea Dorada*) y la aplicación de los Ejes Rectores de Interacción Telefónica (Perspectiva de Género, Enfoque de Derechos Humanos, Perspectiva de Proyecto de Vida y Enfoque Educativo-Preventivo).

La Tabla 6.1 muestra la relación que tiene la experiencia profesional previa ya sea en Instituciones, en psicoterapia presencial o como orientador telefónico en otras líneas de ayuda psicológica con respecto a la aplicación de los Ejes Rectores de Interacción Telefónica (marco conceptual de la Institución) en las asesorías que se brindan a los usuarios en la línea.

Tabla 6.1 Experiencia Laboral Previa Vs. Aplicación de los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica.		
	<i>Experiencia Profesional Previa (En Consultorio, Líneas de Atención Psicológica o dentro de alguna Institución)</i>	
<i>Aplicación de Ejes Rectores</i>	Si	No
<i>Si</i>	6	4
<i>No</i>	2	

Estos resultados muestran que exclusivamente 2 personas que tienen experiencia profesional previa no utilizan los Ejes Rectores de la Interacción (Enfoque de Derechos Humanos, Perspectiva de Género, Enfoque Educativo-Preventivo y Perspectiva de Proyecto de Vida) , se atribuyen estos datos a que existen corrientes psicológicas que no abrazan los conceptos del marco institucional, tal es el caso del Psicoanálisis Ortodoxo

con respecto a la Perspectiva de Género. En un análisis de estos casos se encontró que ambos sujetos utilizan esta orientación teórica, lo que conlleva a suponer que el marco conceptual de la Institución no se acopla neutralmente a todas las corrientes teóricas que los trabajadores actuales del área, teniendo como consecuencia que no se respeten las metas que la Institución misma se ha planteado y por lo tanto, sus objetivos como instrumento de cambio social.

La tabla 6.2 sintetiza la relación entre la experiencia profesional previa con respecto al uso de los manuales de capacitación.

Tabla 6.2 Experiencia Profesional Previa Vs. Uso de Manuales de Capacitación del Área de Asesoría Psicológica		
	<i>Experiencia Profesional Previa (En Consultorio, Líneas de Atención Psicológica o dentro de alguna Institución)</i>	
Uso de Manuales	Si	No
Si	5	2
No	3	2

Se observa que la mayor parte de los orientadores que cuentan con práctica dentro de la Psicología Clínica hace uso de los manuales, atribuyéndosele a que, como se vio en el apartado 4 de este capítulo (Manuales), los usos que se les da constituyen un marco educativo, es decir, los documentos son mayoritariamente utilizados para la transmisión de conceptos exactos, mismo que generalmente se aprenden dentro de la educación formal y no por la práctica profesional. Analizando los casos de aquellos que afirman no hacer uso de los manuales, se encontró que en los casos con experiencia profesional previa son aquellos sujetos que han tenido una trayectoria más larga dentro del área profesional: han brindado psicoterapia dentro de alguna institución y cuentan con consultorio particular, lo que repercute en una actualización constante de su parte. Los dos sujetos sin experiencia profesional y que no hacen uso de los manuales son aquellos que egresaron de la licenciatura hace muy poco tiempo (6 meses) y quien aún la cursa, afirmándose así que los conceptos de los Ejes Rectores aún se tienen frescos y en la memoria.

En la tabla 6.3 es posible observar la relación que existe entre el tiempo laborado dentro de LOCATEL con respecto a la aplicación de los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica.

Tabla 6.3 Tiempo de Experiencia dentro de LOCATEL Vs. Aplicación de los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica			
	<i>Tiempo de Experiencia dentro de LOCATEL</i>		
<i>Aplicación de Ejes Rectores</i>	6 Meses o Menos	7 Meses a 1 Año	1 Año, 1 Mes a 3 Años
Si	1	2	7
No			2

Es evidente que los orientadores con mayor experiencia dentro de la línea son quienes aplican los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica, se atribuye esto a que las Retroalimentaciones que los supervisores realizan con cada orientador se enfocan a este rubro, es decir, se hace una revisión de la aplicación del Modelo de Interacción Telefónica con llamadas escogidas al azar, con el fin de verificar el cumplimiento de este parámetro institucional. Con respecto a las personas que tienen menos de un año laborando dentro del servicio se sabe, por los resultados obtenidos para el apartado 3 de este capítulo (Capacitación), que la capacitación continua (retroalimentaciones) tiene una frecuencia aproximada de 6 meses, por lo tanto, es probable que aún no se haya hecho una revisión a fondo del Modelo con ellos, teniendo como consecuencia la nula aplicación de los ejes.

Finalmente, la relación que existe entre el tiempo que se ha laborado dentro de LOCATEL vs. el uso de los manuales denota que una vez más, aquellos orientadores con más experiencia dentro del área de Asesoría Psicológica son quienes los utilizan. La tabla 6.4 resume los resultados del análisis.

<i>Tabla 6.4 Tiempo laborado dentro de LOCATEL Vs. Uso de Manuales de Capacitación de Asesoría Psicológica.</i>			
	Tiempo de Experiencia dentro de LOCATEL		
Uso de Manuales	6 Meses o Menos	7 Meses a 1 Año	1 Año, 1 Mes a 3 Años
<i>Si</i>		1	6
No	1	1	3

Se atribuye el uso frecuente de los documentos de capacitación debido a la exigencia de la implementación del Modelo de Interacción Telefónica que se apunta dentro de las retroalimentaciones con los supervisores. La única herramienta con la que se cuenta en el área para conocerlo son los manuales, por lo tanto, su uso es necesario. Tras analizar los casos de aquellos sujetos que no utilizan los manuales se encuentra que en 3 de los casos son quienes coinciden en no haberlos recibido tras su ingreso al área, mientras que los demás no se encontró alguna razón que explicara su proceder.

Con los resultados obtenidos se encuentran relaciones importantes que habrá que estudiar más a fondo en un estudio posterior. Los datos demográficos y de experiencia laboral de los orientadores se encuentran relacionados de diversas formas con su desempeño en la línea, la aplicación que efectúan de los Ejes Rectores de la Interacción Telefónica y el uso que le dan a los manuales de capacitación del Servicio Público de Localización Telefónica.

Discusión

Investigar una organización gubernamental no es fácil, la falta de antecedentes históricos de investigación, la carencia de apoyo y el desinterés de las administraciones complica la labor de cualquier persona interesada en el tema.

A pesar de que en México existen más de 220 líneas de apoyo psicológico por teléfono, LOCATEL fue pionera de todas ellas. Resultó laborioso el conjuntar datos que permitieran la visión de aquellas personas que brindan sus servicios; esto sucede porque por cuestiones de seguridad personal e institucional se procura el anonimato absoluto de los orientadores telefónicos, sin embargo, resulta sumamente importante conocer los procesos, aciertos y fallas de una de las Instituciones más relevantes en el ámbito de la Asesoría Psicológica vía telefónica a nivel nacional.

En un primer momento esta investigación surgió por el apoyo que representa la Institución para grupos vulnerables, después, por el interés de que el servicio sea proporcionado con los más altos estándares de calidad para poder ayudar a quienes acuden en su búsqueda.

Si bien es cierto que este documento es descriptivo y exploratorio mostró facetas interesantes y susceptibles a más investigación con el propósito de mejorar las herramientas, en este caso muy específico los manuales de capacitación, que permitan y fomenten aprendizajes útiles a quienes contestan un teléfono para ayudar a alguien que se encuentra dentro de cualquier problemática que bajo su perspectiva, tiene una difícil solución. La reelaboración de dichos documentos que el servicio emplea podría brindar un mayor contexto a quienes ayudan a los usuarios, proporcionándoles un cúmulo más extenso de herramientas y actitudes que faciliten su labor en la interacción con los usuarios, desembocando en una mayor calidad en el servicio.

A partir de los resultados obtenidos surgen varias preguntas de investigación: ¿la capacitación, al no ser homogénea, tiene los mismos resultados en todos los orientadores?, ¿la duración de los “grupos de discusión” es suficiente para ahondar en las temáticas abordadas en la línea?, ¿es posible suponer que todos los orientadores poseen la misma información acerca de todos los tópicos y, por lo tanto, las mismas herramientas

al momento de brindar la atención a los usuarios?, ¿las especializaciones de algún área determinada dentro de la Psicología (educativa, clínica, neurofisiológica, laboral, social o experimental) tienen ingerencia en la cantidad de información que se posee sobre algún tema en específico?, ¿es posible que se requiera un tiempo mayor de capacitación para especializar a los orientadores? Aunado a esto resultaría también muy sugestivo poder ampliar este estudio a aquellas instituciones, asociaciones y fundaciones que tomaron como ejemplo al Servicio de Asesoría Psicológica en LOCATEL, puesto que esas experiencias enriquecerían aún más la vasta práctica del servicio, posiblemente sugiriendo mejoras y detectando fallas que hasta el momento han pasado desapercibidas

Conclusiones.

A la luz de los datos arrojados tras este estudio es posible mencionar las siguientes conclusiones:

- El perfil demográfico de los orientadores de Asesoría Psicológica es variado en lo que respecta a Sexo, Edad y Estado Civil, lo que posibilita a los usuarios de la línea a encontrar respuestas aceptables a sus demandas.
- La orientación teórica de los profesionales del área permite una amplia gama de posibles abordajes para las temáticas frecuentemente expuestas dentro de la línea.
- La experiencia laboral de los orientadores previa a LOCATEL parece influir en el uso de los manuales de capacitación y el marco conceptual de la Institución.
- La capacitación que LOCATEL implementó con los orientadores que hoy en día laboran en el área de Asesoría Psicológica no coincide con la que la Institución se ha sugerido dentro de los mismos documentos. Se requiere de una revisión del proceso con el fin de lograr las metas y objetivos específicos y generales que el Servicio Público de Localización Telefónica pretende para sí mismo.
- Los manuales de capacitación que el Servicio Público de Localización Telefónica utiliza para el Área de Asesoría Psicológica no son frecuentemente empleados por los orientadores telefónicos.

- El contenido de los mismos no es del todo pertinente con las temáticas que día con día los trabajadores tienen que solventar en la línea. Es suficiente en el ámbito del marco operacional que identifica al Modelo de Interacción Telefónica, sin embargo, carece de información específica acerca de los métodos de abordaje para el marco conceptual (Enfoque Educativo-Preventivo, Proyecto de Vida, Perspectiva de Género y Derechos Humanos). Escasea de información amplia y actual sobre los tópicos en que los usuarios están interesados.
- La información contenida en los manuales de capacitación es insuficiente en los conceptos de Proyecto de Vida, Perspectiva de Género, Derechos Humanos y Enfoque Educativo-Preventivo.
- Los manuales de capacitación no son considerados por los orientadores como herramientas primarias para desempeñar su labor, en su lugar se utilizan otras fuentes informativas (libros, revistas, periódicos y medios masivos de comunicación) para solventar la falta de información útil y pertinente.
- Los Ejes Rectores o Marco Conceptual que caracterizan la Interacción Telefónica en LOCATEL no están siendo utilizados por todos los orientadores, ni en los cuatro rubros conceptuales que la Institución maneja.
- El uso infrecuente de los Ejes Rectores o Marco Conceptual dentro de las llamadas telefónicas afecta directamente al logro de los objetivos de la Institución, puesto que es por ellos que LOCATEL se instaure como un facilitador social de las políticas gubernamentales en materia de leyes y servicios dirigidos a los grupos vulnerables.

Anexo 1

A continuación se presenta la tablas de dimensiones elaborada para la construcción del cuestionario incluido dentro de la entrevista estructurada

Variable	Dimensión	Ítem
Edad		1. Edad. Años: _____ Meses: _____
Sexo	Masculino Femenino	1. Sexo: M ☐ F ☐
Estado Civil	Casado (a) Soltero (a) Viudo (a)	1. Estado Civil Soltero ☐ Casado ☐ Viudo ☐
Escolaridad	<i>Preparatoria</i> <i>Licenciatura</i> <i>Maestría</i> <i>Doctorado</i> <i>Diplomados</i> <i>Cursos certificados.</i> <i>Universidades e Institutos</i>	1. ¿Hasta que grado estudió usted? 2. ¿Concluyó dicho nivel? 3. En caso de haber estudiado Licenciatura y/o Maestría, por favor especifique la carrera 4. Mencione los Diplomados u otros cursos que haya concluido. 1. Por favor mencione el nombre de la Institución o Instituciones donde usted haya estudiado y concluido la Licenciatura, Maestría, Doctorado, Diplomado y/o Certificaciones.

Experiencia Laboral en el Puesto	Contrato	
	Exclusivamente laborando en el área de Asesoría Psicológica.	1. ¿En qué fecha ingresó usted a LOCATEL?
	Laborando dentro de varias áreas de la Institución (Front, Sistemas, Puente o Programas Especiales)	1. ¿Qué tiempo ha laborado dentro de Programas Especiales y específicamente en el área de Asesoría Psicológica?
	Exclusivamente como orientador telefónico.	1. Dentro del tiempo que usted ha trabajado dentro de LOCATEL, ¿a qué áreas ha pertenecido?
	Laborando dentro de una Institución.	1. ¿Ha laborado dentro de otras Instituciones desempeñándose como <i>Orientador Telefónico</i> ? 2. En caso afirmativo, por favor, nómbrelas.
	Ejerciendo de forma particular (consultorio propio)	1. ¿Ha brindado psicoterapia presencial dentro de alguna Organización o Institución? 2. En caso afirmativo, por favor enumérelas adjuntado el tiempo de experiencia dentro de cada una.
	Población a la que se brindó o proporciona ayuda (grupos de edad)	1. ¿Usted cuenta con algún consultorio donde brinde psicoterapia?
	Escuela Psicoterapéutica a la que se enfoca su asesoría.	1. ¿Qué edad promedio tienen sus pacientes?
		1. ¿A qué escuela psicoterapéutica (psicoanalítica, conductual, cognoscitiva, sistémica, gestáltica, etc.) se enfocan sus asesorías?
Apoyo (uso y aplicación)	Uso	1. Describa la capacitación

		que recibió para ser “Orientador Telefónico” (a)
	Aplicación	1. ¿Ha consultado los manuales de LOCATEL para resolver alguna duda de las llamadas que atiende?
	Frecuencia de uso	2. ¿Los manuales le ha ayudado a aclarar algún concepto que los usuarios (as) requieran? 3. ¿Qué manual utiliza para auxiliar a los usuarios (as)?
	Disponibilidad	4. ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación de los Supervisores (as), para asegurarse del apego al Modelo de Interacción Telefónica que abordan los manuales de LOCATEL? 1. ¿Qué manual utiliza con más frecuencia? 2. <i>Si conoce los “Ejes Rectores” de la interacción Telefónica , ¿Cuál o cuáles de esos ejes utiliza con mayor frecuencia?</i> 1. ¿Los manuales están a su alcance durante las llamadas?

		LOCATEL?
Conocimiento	Fuentes externas e internas de información.	1. ¿Conoce usted los manuales que LOCATEL utiliza para capacitar a los Orientadores (as) de Asesoría Psicológica? 2. A su consideración, ¿Cuál es el mejor de todos? ¿Por qué? 3. ¿Ha leído los manuales de LOCATEL? 4. ¿Qué fuentes de información son las que más utiliza para aclarar las dudas y preguntas de los usuarios (as)? 5. ¿De dónde obtiene la información para aclarar las demandas de la línea? 6. ¿Cuáles son los métodos que utiliza para mantenerse actualizado? 7. Por favor, mencione: ¿de dónde obtiene la información para interactuar con los usuarios (as)? Manuales de Capacitación. Documentos de la Institución. Bibliografía. Hemerografía. Información Electrónica. Experiencia Profesional. Educación Formal. 8. ¿De dónde obtuvo la información de lo que significan los Ejes de la interacción Telefónica?

Anexo 2.

En seguida se presenta el cuestionario aplicado a los orientadores del Servicio del Localización Telefónica dentro de la entrevista estructurada.

Buen día:

Se está realizando un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de los manuales de capacitación que *LOCATEL* emplea para el área de *Asesoría Psicológica*.

Queremos pedir su colaboración para que conteste unas preguntas que no le llevará mucho tiempo responder. *Sus respuestas son confidenciales y anónimas.*

Las opiniones de todas las personas involucradas en ésta área serán incluidas en la tesis profesional, pero no se comunicarán los datos individuales.

Le pedimos que conteste el cuestionario con la mayor sinceridad posible. NO hay respuestas correctas o incorrectas.

Por favor, lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas donde sólo se puede responder una opción; otras tienen varias alternativas y también se incluyen preguntas abiertas.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Instrucciones.

A continuación le presentamos una serie de preguntas donde se le solicita que conteste de la forma más sincera posible. NO existen respuestas buenas o malas, solamente queremos conocer su opinión.

Dentro del cuestionario se le presentarán preguntas donde se le solicita escriba su opinión, por ejemplo:

1. ¿Qué opina usted acerca de los perros como mascotas?

Usted debe escribir sobre la línea su apreciación al respecto del tema.

Otro tipo de preguntas le presentan varias alternativas para su respuesta, por ejemplo:

2. ¿Qué aparatos electrodomésticos existen en su hogar? *Puede marcar una o más opciones*

- a. Refrigerador
- b. Televisión
- c. Radio
- d. Computadora

Como puede observar, se le indica que puede marcar una o más alternativas.

Por último, encontrará preguntas que sólo requieren que marque una opción, por ejemplo:

3. ¿Tiene usted hijos? **Sí** ☐ **No** ☐

Si tiene alguna duda indíquesele a quien le aplica el cuestionario, de lo contrario, por favor, empiece.

Edad: _____ **Sexo:** M ☐ F ☐ **Estado Civil:** Soltero ☐ Casado ☐ Viudo ☐

1. ¿Hasta qué grado estudió usted?

a. Preparatoria b. Licenciatura c. Maestría. d. Doctorado e. Especialidad

2. ¿Concluyó dicho nivel? **Sí** ☐ **No** ☐

3. Escolaridad

	Especialidad	Institución
Licenciatura		
Maestría		
Doctorado		

4. Mencione los diplomados o cursos que haya usted concluido:

5. ¿Ha laborado dentro de otras Instituciones desempeñándose como *Orientador Telefónico*? **Sí** ☐ **No** ☐

6. En caso afirmativo, por favor, nómbrelas: _____

7. ¿Ha brindado *psicoterapia presencial* dentro de alguna Organización o Institución?

Sí ☐ **No** ☐

8. De ser así, haga el favor de enumerarlas adjuntando el tiempo de experiencia dentro de cada una.

9. ¿Usted cuenta con algún consultorio donde brinde psicoterapia? **Sí** ☐ **No** ☐

10. ¿A qué escuela psicoterapéutica se enfocan sus asesorías?

a. Psicoanalítica

b. Conductual

c. Sistémica

d. Gestáltica

e. Cognitivo-Conductual

f. Terapia Breve

g. Otra: _____

11. ¿Qué edad promedio tienen sus pacientes?
a. 1 a 10 años b. 10 a 20 años c. 20 a 30 años d. 30 a 60 años e. Más de 60
12. ¿A qué género pertenecen en su mayoría? **M** ☐ **F** ☐
13. Indique por favor, ¿cuál fue su fecha de ingreso a LOCATEL? _____
14. Dentro del tiempo en que usted a trabajado en LOCATEL, ¿a qué áreas ha pertenecido? _____

15. ¿Qué tiempo ha laborado dentro de Programas Especiales y específicamente en el área de Asesoría Psicológica?
a. 1 a 3 meses b. 4 a 6 meses c. 7 meses a un año d. De uno a tres años
16. Al ingresar a LOCATEL, ¿recibió capacitación como Orientador Telefónico?
Sí ☐ **No** ☐
17. Describa la capacitación que recibió para ejercer como Orientador Telefónico

18. ¿Ha leído los manuales de LOCATEL? **Sí** ☐ **No** ☐
19. ¿Conoce los manuales que LOCATEL utiliza para capacitar a los Orientadores (as) de Asesoría Psicológica? **Sí** ☐ **No** ☐
20. ¿Conoce los “*Ejes Rectores*” de la Interacción Telefónica? Por favor, enúncielos

21. Si conoce los “*Ejes Rectores*” de la Interacción Telefónica, ¿Cuál o cuáles de estos ejes utiliza con más frecuencia en las llamadas?

22. ¿De dónde obtuvo la información de lo que significan los Ejes de la Interacción Telefónica?

23. ¿Qué temáticas son las que más frecuentemente se abordan en las llamadas que recibe?

24. Estas temáticas, ¿son abordadas por los manuales? **Sí** ☐ **No** ☐

25. ¿Qué temáticas le han ayudado a aclarar los manuales?

26. ¿Considera que los manuales son útiles en las demandas que formulan los usuarios (as)? **Sí** ☐ **No** ☐

27. ¿Los manuales le han ayudado a aclarar algún concepto que los usuarios (as) requieran? **Sí** ☐ **No** ☐

28. ¿Ha consultado los manuales de LOCATEL para resolver alguna duda e las llamadas que atiende? ☐ **Sí** ☐ **No**

29. ¿Qué manual utiliza para auxiliar a los usuarios?

- a. Niñotel b. De Joven a Joven c. Línea Mujer d. Línea Dorada

30. ¿Qué manual utiliza con más frecuencia?

- a. Niñotel b. De Joven a Joven c. Línea Mujer d. Línea Dorada

31. ¿Cuáles son las diferencias entre los manuales? *Puede marcar más de una opción*

- a. La explicación de los temas que abordan
- b. Los conceptos que tratan
- c. Los usuarios de los que hablan
- d. El lenguaje que utilizan
- e. Los método de aplicación que sugieren para la Interacción Telefónica

32. ¿Considera que existen similitudes? *Puede marcar más de una opción*
- a. La explicación de los temas que abordan
 - b. Los conceptos que tratan
 - c. Los usuarios de los que hablan
 - d. El lenguaje que utilizan
 - e. Los método de aplicación que sugieren para la Interacción Telefónica
 - f. Otro: _____

33. ¿Los manuales son ilustrativos para el Modelo de Interacción Telefónica?

- | | | | |
|--|-----------|--------------------------|-----------|
| ☐ | Sí | ☐ | No |
| 34. ¿Los manuales son explicativos para la aplicación de dicho modelo? | | | |
| ☐ | Sí | ☐ | No |

35. ¿Los manuales son sencillos de utilizar? **Sí** ☐ **No** ☐

36. ¿Qué tan sencillos de utilizar?

- a. Muy sencillos de utilizar
- b. Sencillos de utilizar
- c. Regulares de utilizar
- d. Difíciles de utilizar
- e. Muy difíciles de utilizar

37. ¿La información se localiza rápidamente?

- a. Siempre b. Muy frecuentemente c. Frecuentemente d. Rara vez e.

Nunca

38. Por favor, mencione qué manual es el mejor: _____

39. ¿Sugiere usted alguna adaptación a los manuales?

40. ¿Para qué le es útil el que usted considera como el mejor manual?
- a. Aclarar las dudas conceptuales que presentan los usuarios
 - b. Ilustra métodos de abordaje para las llamadas
 - c. Apoya la elaboración de conocimiento en los usuarios (as) de la línea
 - d. Proporciona ejemplos didácticos de las llamadas
 - e. Otro: _____
41. ¿Por qué los demás manuales no le son útiles?
- a. Las explicaciones contenidas son insuficientes
 - b. No varían el contenido
 - c. No están actualizados
 - d. No son didácticos
 - e. Otro: _____
42. ¿Los manuales están a su alcance durante las llamadas? **Sí** ☐ **No** ☐
43. ¿Los contenidos de los manuales corresponden a las temáticas que demandan los usuarios en la línea?
- a. Siempre b. Muy frecuentemente c. Frecuentemente d. Rara vez e. Nunca
44. ¿De dónde obtiene la información para aclarar las demandas de los usuarios? *Puede marcar una o más opciones*
- a. Manuales de capacitación
 - b. Otra bibliografía
 - c. Información electrónica
 - d. Periódicos y/o revistas
 - e. Documentos de la Institución
 - f. Otro: _____
45. Por favor mencione, ¿de dónde obtiene la información para interactuar con los usuarios?
- _____
- _____
- _____

46. ¿Cuáles son los métodos que utiliza para mantenerse actualizado?
- a. Cursos de capacitación
 - b. Lectura
 - c. Información Institucional
 - d. Televisión
 - e. Radio
 - f. Internet
 - g. Experiencia profesional
 - h. Educación formal
 - i. Otros: _____
47. ¿Cada cuando LOCATEL ofrece capacitación en el Modelo de Interacción Telefónica?
- a. Cada mes
 - b. Cada tres meses
 - c. Cada seis meses
 - d. Cada año
 - e. Nunca
48. ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación de los Supervisores, para asegurarse del apego al Modelo de Interacción Telefónica que abordan los manuales de LOCATEL?
- a. Una vez a la semana
 - b. Una vez cada quince días
 - c. Una vez al mes
 - d. Una vez cada tres meses
 - e. Otra: _____
49. En promedio, ¿cuántas llamadas atendió diariamente en los últimos dos meses?
- _____
50. ¿Cuánto tiempo le lleva atender a un usuario?
- _____
- _____
51. ¿A qué género pertenecen mayoritariamente los usuarios que ha atendido en los últimos de 2 meses? ☐ **M** ☐ **F**

52. ¿En promedio qué edad tenían la mayoría de los usuarios (as) en ese mismo periodo?
- a. 5 a 10 años b. 10 a 20 años c. 20 a 30 años d. 30 a 60 años e. Más de 60
53. ¿A qué grupo de edad atiende con más frecuencia?
- a. Niñ@s b. Adolescentes c. Adultos d. Adultos en plenitud
54. Le agradeceremos que mencione cualquier otra cuestión que para usted sea importante con respecto al tema y que considere que no se ha abordado dentro del cuestionario.

¡¡¡¡Muchas gracias por su colaboración!!!!

Bibliografía

- Campos, C., Márquez, F. y Lucchini Camila. (2002). *El Teléfono como Apoyo a los Padres en la Crianza de sus Hijos: Una Contribución de Enfermería*. Ciencia y Enfermería. 8(2). Cartagena: Colombia.
- Centro de Integración Juvenil (2002). *Manual de Organización Específico de Centros de Integración Juvenil A. C. .* México: Distrito Federal. Secretaría de Salud. 4-6.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (2005). *¿Qué son los Derechos Humanos?*. México: Distrito Federal. Folleto Informativo.
- D' Angelo, O. (1994). *Modelo Integrativo del Proyecto de Vida*. La Habana: Cuba. PROVIDA. Folleto Informativo.
- Diccionario Larousse. (1930). *Pequeño Larousse en Color*. México: Distrito Federal. Ediciones Larousse. pp. 242.
- Donald H. *Mándeme un Hombre que Lea*. En Craig D. y Bitter, L. (1985). **Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal**. México: Distrito Federal. Capítulo 15. pp. 304-315.
- Egan, G. (1975). *El Orientador Experto: Un Modelo de Ayuda Sistemática y la Relación Interpersonal*. México: Distrito Federal. Grupo Editorial Iberoamericana.
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). *Evaluación de Programas: Una Guía Práctica en Ámbitos Sociales, Educativos y de Salud*. Madrid: España. Síntesis. pp. 21-172.
- Frenk, J. (2002). Conferencia: "Informe de Actividades del Centro de Orientación Telefónica "Vive Sin Drogas". México: Distrito Federal. Explanada de los Médicos Ilustres. 17 de Septiembre de 2002.
- Gallego, D.J. (1988). *El Teléfono Como Recurso De La Enseñanza A Distancia*. Madrid: España. Universidad Complutense. pp. 13, 27.
- García, E. y Mosquera, S. (2001). *La Prevención en Todas sus Formas*. Red Asistencial de Buenos Aires. Buenos Aires: Argentina. Monografía.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: Distrito Federal. McGraw-Hill. pp. 58-62, 169.
- Lamas, M (1997). *La Perspectiva de Género: Una Herramienta para Construir Equidad entre Hombres y Mujeres*. México: Distrito Federal. Desarrollo Integral de la Familia.
- LOCATEL, (2000a). *De Joven a Joven: Espacio de Diálogo y Reflexión. Una Experiencia de Servicio Telefónico*. Documento de la Experiencia del Servicio. México: Distrito Federal.

- LOCATEL, (2000b). *Línea Mujer: Atención y Apoyo Integral. Una Experiencia de Servicio Telefónico*. Documento de la Experiencia del Servicio. México: Distrito Federal.
- LOCATEL, (2000c). *Modelo de Interacción Telefónica: Guía para la Atención*. Documento de la Experiencia del Servicio. México: Distrito Federal
- LOCATEL, (2000d). *Niñotel: Atención para la Niñez y su Familia. Una Experiencia de Servicio Telefónico*. Documento de la Experiencia del Servicio. México: Distrito Federal.
- Martínez, J. (1979). *Guía Técnica para la Formación de Programas de Capacitación* (2ª Edición) México: Distrito Federal. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. pp. 19-23.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1997). *Desarrollo Humano* (6ª. Edición). Bogotá: Colombia. McGraw-Hill Interamericana. p. 660.
- Pain, A. (1989). *Cómo Realizar un Proyecto de Capacitación*. Buenos Aires: Argentina. Garnica / Vergara. pp. 57-59.
- Pinto, R. (1994). *Proceso de Capacitación* (2ª Edición). México: Distrito Federal. Diana. Capítulo 4. pp. 105-118
- Roales-Nieto, J. G., y Calero, G. M. (1994). *Tratamiento del Tabaquismo*. Madrid: España. Interamericana McGraw-Hill.
- Rodríguez, C. (2002). *Posicionamiento del Servicio que Presta LOCATEL en el DF*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología.
- Rodríguez, J. (1989). **Derechos Humanos** en *Diccionario Jurídico Mexicano*. México: Distrito Federal. IIJ-UNAM-Porrúa. pp. 1063.
- Rodríguez, M. y Ramírez, P. (1993). *Administración de la Capacitación*. México: Distrito Federal. McGraw Hill. Capítulos 1 y 8. pp. 1-13, 81-89
- Schultz, D. (1985). *Psicología Industrial*. México: Distrito Federal. McGraw Hill. pp. 265, 378-379
- Suárez, D., Perea G. y Segura J. (2002). *Uno Modelo de Orientación a Distancia y Apoyo Psicológico a través de los Medios: ORIENTEL*. Cuernavaca: México. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Warren, H. (1999). *Diccionario de Psicología*. México: Distrito Federal. Fondo de Cultura Económica. pp. 102, 333.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología Organizacional*. México: Distrito Federal. Addison Wesley Longhand. Capítulo 14. pp. 204-231.

Páginas Web:

- <http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Edad>
- http://www.asimetcapacitacion.cl/concepcion_trabajo.htm
- http://www.asktheinternettherapist.com/telephone_counseling.asp
- <http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.htm>
- <http://www.cipaj.org/teleesp.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/46/tipoentrevista.htm>
- http://www.guidetopsychology.com/cln_cns.htm
- <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/coesme/referencias/impo.asp?c=1431>
- http://www.mercadeo.com/48_telemercadeo.htm
- <http://www.monografias.com/trabajos14/formacionrrhh/formacionrrhh.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/glosario-salud-ocupacional/glosario-salud-ocupacional.shtml>
- http://www.mundonotarial.com.mx/Notario/Glosario_2.htm
- http://www.proyectosalohogar.com/Diccionario_v2/e.htm
- <http://www.rae.es/>
- <http://www.saptel.info/funcion.htm>
- <http://www.sesic3.sep.gob.mx/cgi-bin/glosario/glsr1.pl?busca=E>
- <http://www.ua-ambit.org/she106.htm>
- http://www.wcupa.edu/ACADEMICS/sch_cas.psy/Career_Paths/Clinical/Career03.htm