

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs–
“MAYRA GUTIÉRREZ”**



**MARÍA JOSÉ GARCÍA ESCOBAR
MARIA ANDREA ORELLANA GONZÁLEZ**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2011

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs–
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A
USUARIOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CRISIS PARA ADICTOS 1545”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

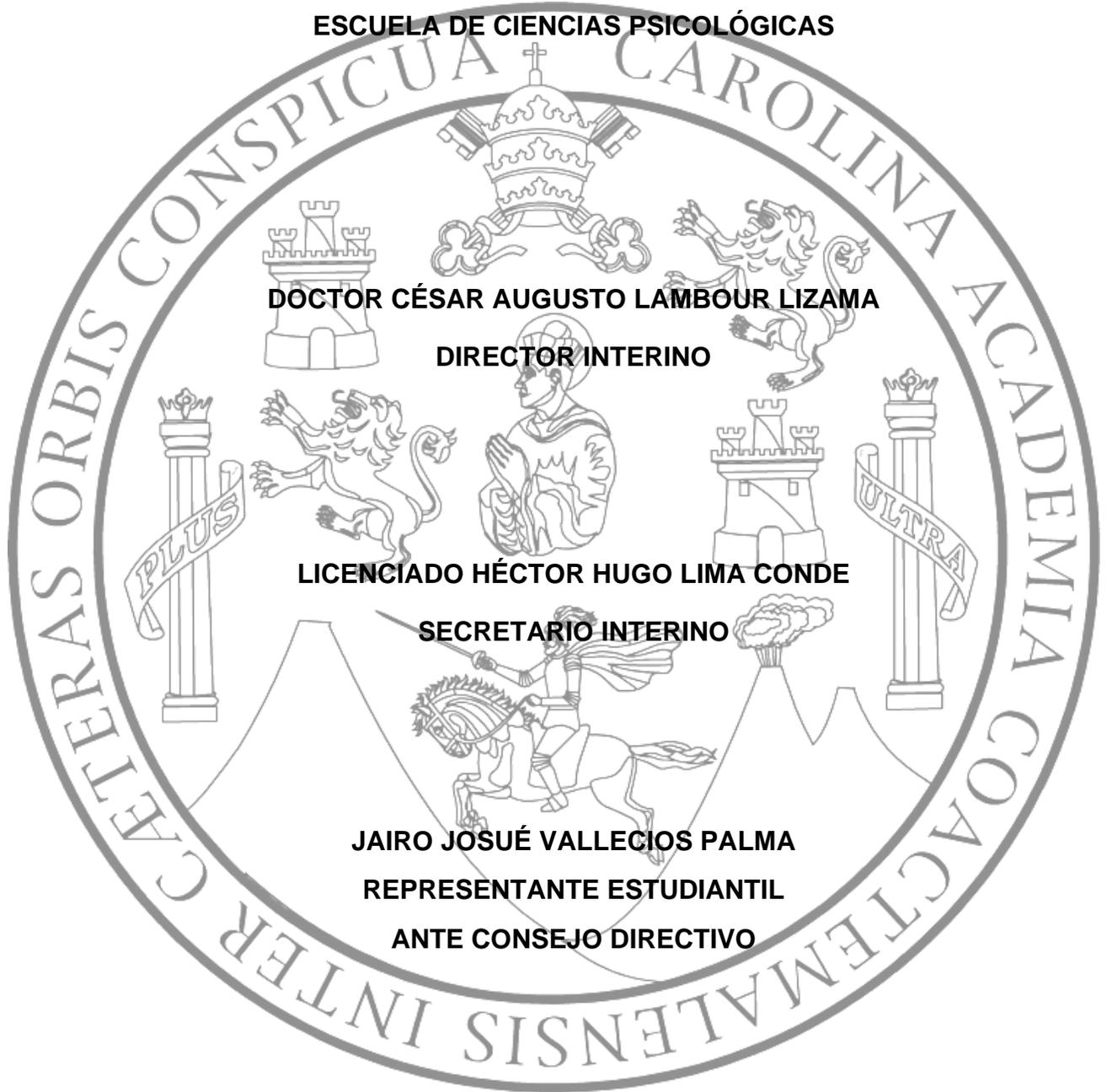
**MARÍA JOSÉ GARCÍA ESCOBAR
MARIA ANDREA ORELLANA GONZÁLEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2011

**CONSEJO DIRECTIVO
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 472-2011

DIR. 1,720-2011

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

26 de octubre de 2011

Estudiantes

María Joséé García Escobar

Maria Andrea Orellana González

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL ONCE (1,698-2011)**, que literalmente dice:

"MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO": Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CRISIS PARA ADICTOS 1545"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

María Joséé García Escobar

Maria Andrea Orellana González

CARNÉ No. 2006-16845

CARNÉ No. 2006-18330

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Rene Antonio Abrego y revisado por la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Doctor César Augusto Lambou
DIRECCIÓN INTERINO





Escuela de Ciencias Psicológicas
 Recepción e Información
 CUM/USAC

12 OCT 2011

FIRMA: *[Signature]* HORA: 14:00 Registro: 442-10

CIEPs
 REG: 472-2011
 REG: 442-2010
 REG: 442-2010

472-2011
 442-2010
 442-2010

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
 CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
 9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
 Tel. 24187530 Telefax 24187543
 e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

INFORME FINAL

Guatemala, 11 de Octubre 2011

SEÑORES
 CONSEJO DIRECTIVO
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
 CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CRISIS PARA ADICTOS 1545.”

ESTUDIANTE:
María José García Escobar
Maria Andrea Orellana González

CARNÉ No:
2006-16845
2006-18330

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 07 de Octubre 2011 y se recibieron documentos originales completos el día 10 de Octubre 2011, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]

Licenciado Helvin Orlando Velásquez Ramos
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo
 Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM -
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPS 473-2011
REG: 442-2010
REG 442-2010

Guatemala, 11 de Octubre 2011

Licenciado Helvin Orlando Velásquez Ramos: M.A. Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado Velásquez:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

"EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A USUARIOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CRISIS PARA ADICTOS 1545."

ESTUDIANTE:

María José García Escobar
Maria Andrea Orellana González

CARNE

2006-16845
2006-18330

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 30 de Septiembre 2011 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada **Miriam Elizabeth Ponce Ponce**
DOCENTE REVISOR



Guatemala, 10 de Octubre de 2011

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora Centro de Investigaciones en
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de Investigación titulado "**Evaluación de la eficacia del programa de atención a usuarios a través de la línea de crisis para adictos 1545**", realizado por las estudiantes María José García Escobar, carne 200616845 y María Andrea Orellana González, carne 200618330.

El trabajo fue realizado a partir del 8 de marzo de 2010 al 13 de agosto de 2011.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Lic. Rene Antonio Abrego
Colegiado No. 1887
Asesor de contenido.



**PATRONATO
PRO-REHABILITACION
DEL DROGADICTO**

Línea de crisis 1545

Guatemala 22 de junio 2011

Licenciada

Mayra Luna de Álvarez

Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Álvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes MARÍA JOSEE ESCOBAR GARCÍA, carne 200616845 y MARÍA ANDREA ORELLANA GONZALEZ carne 200618330 realizaron en esta institución la aplicación del cuestionario que ellas mismas elaboraron con el fin de evaluar la eficacia de la línea bajo el tema "Evaluación de la eficacia del programa de atención a usuarios a través de la línea de crisis para adictos 1545" En el periodo comprendido de marzo 2010 a octubre 2010 en horario de ocho a doce, una vez cada quince días.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradeceremos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,


Doctor Jorge Bolívar Díaz

**PATRONATO PRO-REHABILITACION
DEL DROGADICTO**

Director Patronato Pro-Rehabilitación del adicto.

Teléfono y sello

41546153

Padrinos de graduación

Por Maria Andrea Orellana González

Dora Judith López Avendaño

Licenciada en Psicología

Colegiado 4186

Por María Joseé García Escobar

Vilma Patricia Escobar Meléndez de García

Licenciada en Psicología

Colegiado 4241

Ana Lucia Asturias Déleon

Médico y Cirujano

Colegiado 13271

DEDICATORIA
Por
María Joséé García Escobar

A DIOS:

Por haberme permitido llegar hasta este punto, por siempre demostrarme su amor, por darme un corazón agradecido y en él haber depositado la semilla de amor hacia esta profesión.

A MIS PADRES: LUIS Y PATRICIA

Por haber creído en mí en todo momento, por darme todo su amor, comprensión, apoyo, y por su gran esfuerzo. Este triunfo es de ustedes.

A MIS ABUELITOS QEPD:

Que gracias a sus consejos y sabiduría, el día de hoy soy quien soy. Por todo el amor que me dieron siempre, y sus sonrisas. Daría todo por entregarles esta tesis en sus manos, pero sé que en el cielo estarán celebrando. Los amo y los extraño!

A MI HERMANO LUIS FERNANDO

Por ser el mejor hermano del mundo, por cuidarme y apoyarme, gracias por estar conmigo en este momento tan importante en mi vida.

A MIS FAMILIARES

Tío Julio, este triunfo es para ti, que tu sonrisa siempre sea mi inspiración para seguir adelante, Tía Shený, gracias por tu apoyo y consejos, a mi tía Any con mucho amor. A mi primo Adolfo (QEPD), una vez me dijiste que este triunfo sería el que hay que celebrar, te lo dedico a ti con todo mi amor. Julio Alfredo, Gracias por ser una alegría en mi vida, Te quiero mucho. A mis tíos Carlos Asturias y Mariela de Asturias por su ayuda y consejos con mucho cariño.

A MIS MADRINAS

Licda. Patricia de García, Dra. Ana Lucia Asturias y Licda. Ofelia Déleon. Por ser un ejemplo en mi vida.

A MIS AMIGOS

Con quienes he compartido muy buenos momentos en mi vida, con especial agradecimiento a Jackeline Batres y familia por su apoyo y cariño incondicional, y a mi amiga Andrea Orellana por confiar en mí, por su apoyo, amistad y comprensión, y que este sea el primero de muchos triunfos que compartiremos juntas.

Dedicatoria

Por

Maria Andrea Orellana González

Hoy siendo uno de los días más importantes de mi vida, puedo decir que valió la pena tanto esfuerzo y que al fin se alcanzo la meta, este triunfo no lo hubiera logrado sin el apoyo de personas importantes en mi vida.

A Jehová Dios, por darme las fuerzas y la sabiduría.

Mi mamá a quien quiero mucho.

Mi hermano que a lo largo de la carrera siempre pensaba en darte este ejemplo de perseverancia y dedicación.

Mis queridos abuelitos a quienes debo gran parte de lo que soy, gracias por su confianza y su amor.

Mis tías que siempre me brindaron palabras de aliento para seguir adelante gracias por su cariño.

Mis primos quiero decirles que si se puede, llegar tan lejos como uno se lo proponga.

Mis compañeros y amigos gracias por los momentos compartidos, y su apoyo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser quien nos dio la sabiduría para llegar a este triunfo académico.

A nuestra casa de estudios, la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Psicología que nos vio crecer profesionalmente.

Al equipo que integra la línea 1545, por abrirnos las puertas y así poder llevar a cabo el trabajo de investigación en sus instalaciones.

Al Doctor Jorge Bolívar por su completa disposición a brindarnos información relacionada con la presente investigación y su confianza depositada a nuestro trabajo.

A la Licenciada Miriam Ponce por su empeño y dedicación al momento de orientarnos en la presente investigación.

Al Licenciado René Ábrego quien con su conocimiento nos guió en la elaboración de esta investigación.

A la Licenciada Doris López por su apoyo y orientación en el trabajo de investigación, por su esmero y por compartir sus conocimientos.

ÌNDICE

	Pág.
Resumen	1
Prólogo	2
Capítulo I	
Introducción	4
Planteamiento del Problema y Marco Teórico	5
1.1.1 Planteamiento del problema	5
1.1.2 Marco Teórico	7
1.1.2.1 Antecedentes teóricos y empíricos	7
1.1.2.2 Antecedentes de las líneas de atención en crisis en América América del Sur	11
1.1.2.3 Línea de atención al adicto en crisis en Guatemala	14
1.1.3 Categorías de análisis	16
Capítulo II	
2 Técnicas e Instrumentos	18
2.1 Técnicas	18
2.1.1 Técnica de recolección de datos	18
2.2 Instrumentos	22
Capítulo III	
3 Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	23
3.1 Características del lugar y de la población	23
3.1.1 Características del lugar	23
3.1.2 Características de la población	23
3.2 Resultados reflejados en mapas conceptuales	23
3.3 Comprensión global de resultados de la investigación	34
3.4 Comprensión global del problema de estudio	35
Capítulo IV	
Conclusiones y Recomendaciones	41
4.1 Conclusiones	41
4.2 Recomendaciones	42
Bibliografía	43
Anexos	45

RESUMEN

Título:

“EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A USUARIOS
A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE CRISIS PARA ADICTOS 1545”

Autoras:

María Joséé García Escobar y Maria Andrea Orellana González

El propósito de esta investigación es identificar las deficiencias de la línea 1545 por medio de una evaluación de la eficacia del programa de atención a usuarios de la línea de crisis 1545, por medio de la cual se pudieron crear mejoras, y de la misma manera se brindó apoyo a personas con problemas emocionales que son provocados por algún tipo de adicción y también se brindó información en relación a la temática de las drogas. La población que se atendió en esta línea fue de ambos sexos, de 13 años de edad en adelante. En esta investigación se utilizó el método de la teoría fundamentada, por medio de un muestreo aleatorio simple en el cual se eligieron 20 personas al azar, 10 de cada género. Se realizó un análisis sobre la calidad del servicio que ésta presta a los usuarios, con el fin de identificar sus deficiencias y sus fortalezas, por medio de entrevistas las cuales evidenciaron si la atención que los usuarios recibían era eficaz. Se utilizó la técnica de codificación abierta de la información recolectada, y el método comparativo constante.

La investigación se llevó a cabo entre los meses de marzo a octubre del 2010 por medio de un monitoreo de llamadas entrantes, y la realización de entrevistas a usuarios de esta línea. Asistiendo a dicha institución 1 vez a la semana, 5 horas cada día, siendo esto un 3% de tiempo invertido cada semana; se registró la información que dichos usuarios solicitan, y la que se les proporcionó de parte de los operadores.

PRÓLOGO

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la línea de atención al adicto en crisis 1545 ubicada en la 8 calle 7-86 zona 9, Edificio Cocopat en la Ciudad de Guatemala. Las instalaciones están compuestas por 4 pisos y específicamente la línea de atención al adicto en crisis 1545 se encuentra ubicada en el 1er nivel, la cual cuenta con 3 cabinas, 3 equipos de cómputo y con su respectiva silla y escritorio. Esta línea fue creada y es financiada por el Patronato Pro rehabilitación del Drogadicto del Club Rotario de la Ciudad de Guatemala.

El objetivo primordial de las investigadoras fue evaluar la eficacia de la atención que recibían los usuarios de la línea 1545 por parte de los operadores, debido a que la población guatemalteca demanda cada día más profesionales y personas capacitadas para tratar el tema de las drogas y las adicciones.

Guatemala al igual que muchos países sudamericanos, como Perú, Venezuela y Colombia han mostrado su interés con relación a la problemática de las drogas, por lo que han creado líneas similares a la que existe en Guatemala en donde se brinda ayuda a las personas que necesitan ser orientadas en como manejar su adicción.

El incremento del consumo de drogas no solo se da en Guatemala, vemos en los medios de comunicación que es un problema a nivel mundial, y que cada vez más personas se interesan en el tema ya que desde muy temprana edad las personas se están involucrando con el consumo y por qué no mencionar la distribución de drogas.

La evaluación de la eficacia de la línea 1545 logró abordar las dificultades que afrontan los usuarios al momento de poner en práctica los consejos que en dicha línea se les brinda. Como lo son las recaídas, el consumo en seco, y la

dificultad de sobrellevar su adicción cuando todo lo que les rodea los lleva al mismo punto que es volver a consumir.

El presente informe de investigación contiene cuatro capítulos, en el primero el lector encontrará la sustentación teórica de la eficacia de la línea de atención al adicto en crisis 1545. El segundo capítulo se refiere a las técnicas y procedimientos utilizados en el proceso de investigación. En el capítulo tres se muestra la presentación y análisis e interpretación de resultados, a través de los cuales se comprueba que la línea 1545 si es eficaz. Para finalizar, el capítulo cuatro del informe contiene las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación.

El contacto que se tuvo con los usuarios de la línea 1545 fue enriquecedor, ya que ellos se encontraban con poca información o nula de lo que son las drogas y los efectos que tienen tanto a nivel físico como psicológico. Al momento de brindarles la información requerida y la orientación solicitada ellos mostraban agradecimiento y de la misma manera eran constantes al hacer uso de la línea.

En la línea 1545 no existen antecedentes de haberse elaborado algún trabajo de evaluación, ni de apoyo para calificar ninguna de las necesidades que posiblemente esta tenga, por lo que al momento de realizar dicha investigación tanto los usuarios como los operadores mostraron agradecimiento e interés por participar en dicho estudio.

La evaluación fue llevada a cabo gracias a la colaboración de las autoridades y la participación de los usuarios de la línea 1545. También se llevó a cabo satisfactoriamente por la asesoría del Lic. René Abrego ya que con su experiencia en el tema de las drogas e interés en este proyecto se hizo realidad.

Se abarcó la necesidad fundamental de los usuarios que es ser escuchados y recibir la ayuda necesaria para afrontar dicha problemática con las drogas.

CAPÍTULO I

1. Introducción

En este estudio se investigó la eficacia del programa de atención a usuarios de la línea de crisis para adictos 1545, para identificar si existía alguna deficiencia y de encontrar alguna, crear mejoras, lo cual se alcanzó a través de una serie de procedimientos y técnicas, el detalle de los cuales se encontrará en el contenido del siguiente trabajo.

El tema de esta investigación surgió de la problemática que enfrentan los guatemaltecos con respecto a las adicciones, ya que algunos por ignorancia, por presión social, o por problemas emocionales o familiares, han tomado el camino que para ellos ha sido “fácil” sin imaginar las consecuencias negativas que el consumo puede traer para sus vidas.

La presente investigación se llevó a cabo en las instalaciones donde se ubica la línea de ayuda para el adicto en crisis 1545. La población que hace uso de ésta está comprendida entre 15 y 50 años de edad, de estos usuarios se seleccionó una muestra aleatoria a través de las llamadas entrantes a la línea y, para fines de estudio se agrupó por género 10 hombres y 10 mujeres.

Este estudio pretende identificar si existen deficiencias en la línea de ayuda para el adicto en crisis 1545 y crear mejoras y así poder ayudar a personas con problemas emocionales que se deriven en algún tipo de adicción, y brindar información en relación a la temática de las drogas.

El instrumento que se utilizó para evaluar la eficacia de la línea fue un cuestionario elaborado por las investigadoras, que contiene 5 preguntas en donde el usuario pudo exteriorizar lo que percibía del servicio de la línea y como esta ha contribuido en la mejora de su adicción. El objetivo general de esta investigación fue: Explicar la contribución de la línea 1545 en la prevención del consumo de drogas e información de las mismas.

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1.1 Planteamiento del Problema

En Guatemala existen muchos factores por los cuales los jóvenes incurren en el mundo de las adicciones, siendo esta su escapatoria a la realidad y su manera de afrontar los problemas familiares.

Por cada persona adicta, según las estadísticas del país, se dice que 25 personas alrededor de él, incluyendo a los miembros de la familia del adicto, se ven afectadas emocionalmente. El 35% de la población guatemalteca ha consumido alguna vez en su vida algún tipo de droga, el 15% ha consumido en el último año y más del 50% de la población es adicta. Existen muchos tipos de adicciones pero la más frecuente es a algún tipo de sustancia, y en su mayoría son jóvenes quienes se vuelven adictos. En las personas de 30 a 60 años se presentan adicciones como al trabajo, a un estilo de vida desordenado, a sustancias como el alcohol y el cigarrillo, tratando de sobrellevar la ansiedad que les provoca el estrés diario; todo esto según una investigación realizada por el Licenciado René Abrego en 2008 en el Centro de Integración de Tratamiento Ambulatorio en Adicciones.¹

La línea de atención al adicto en crisis está dedicada a las personas que se han sumergido en el mundo de las drogas, y que han llegado al punto de necesitar ayuda, ya que por sus propios medios no han logrado resolver el problema. El número de esta línea es 1545 y lo único que necesita la persona adicta es marcarlo para poder recibir ayuda vía telefónica, la línea es atendida por especialistas en adicciones, psicólogos y estudiantes de psicología, es gratuita y las personas pueden acudir a ella las 24 horas del día, los 365 días del año.

¹ Abrego, René. **Investigación de campo en el área de adicciones en el Centro Integral de tratamiento ambulatorio en Adicciones CITAA.** Guatemala, 2008.

El propósito de realizar esta investigación en la línea de atención al adicto en crisis 1545, es mejorar el servicio que ésta presta a los usuarios, e implementar nuevos conocimientos y formas de atender a las personas que están atravesando una crisis, un consumo en seco, o que están a punto de cometer un acto suicida u homicida. Evaluar si la línea de atención al adicto en crisis 1545 está dando los resultados esperados por medio de estadísticas, entrevistas y estudios a profundidad.

La población que hace uso de esta línea está comprendida entre 13 y 50 años de edad, por lo que se evaluó la capacidad de los operadores al momento de recibir una llamada donde se solicita información ya sea de algún tipo de droga como por ejemplo tabaco, cocaína, crack, o bien adictos a personas (parejas codependientes) u objetos. Esta evaluación se realizó por medio de entrevistas a los usuarios.

1.1.2 Marco Teórico:

1.1.2.1 Antecedentes teóricos y empíricos

Durante el año 2010 se llevó a cabo la práctica en el área de adicciones, y se constató que la problemática de adicciones en Guatemala es muy grande; y en la línea de crisis 1545, se comprobó la necesidad de recibir ayuda que tienen la mayoría de los adictos. Por esto es muy importante conocer si realmente la línea es eficaz.

A continuación describiremos la definición de adicción, de drogadicción, alcoholismo y tabaquismo, y luego una breve reseña de lo que es la línea 1545 y el concepto de eficacia que es lo que buscamos conocer con nuestra investigación.

Las adicciones son un síndrome constituido por un conjunto de signos y síntomas característicos. El origen de las mismas es multifactorial, entre los que podemos mencionar factores biológicos, genéticos, psicológicos y sociales.

Algunos síntomas característicos de las adicciones son:

- Daño o deterioro progresivo de la calidad de vida de la persona, debido a las consecuencias negativas de la práctica de la conducta adictiva.
- Pérdida de control caracterizada por la práctica compulsiva de la conducta adictiva.
- Negación o auto engaño que se presenta como una dificultad para percibir la relación entre la conducta adictiva y el deterioro personal.

Uso a pesar del daño, lo cual se manifiesta como la práctica continuada de la conducta adictiva. Este daño es tanto para la persona como para los familiares.

A continuación se dará la definición de “drogadicción”, así como también la de “alcoholismo y tabaquismo”, ya que son las áreas que más se abarcan en esta investigación.

La drogadicción es una enfermedad que consiste en la dependencia de sustancias que afectan el sistema nervioso central y las funciones cerebrales, produciendo alteraciones en el comportamiento, la percepción, el juicio y las emociones. Los efectos de las drogas son diversos, dependiendo del tipo de droga y la cantidad o frecuencia con la que se consume. Pueden producir alucinaciones, intensificar o entorpecer los sentidos, provocar sensaciones de euforia o desesperación. Algunas drogas pueden incluso llevar a la locura o la muerte.

La dependencia producida por las drogas puede ser de dos tipos:

- Dependencia física: el organismo se vuelve necesitado de las drogas, tal es así que cuando se interrumpe el consumo sobrevienen fuertes trastornos fisiológicos, lo que se conoce como síndrome de abstinencia.

- Dependencia psíquica: es el estado de euforia que se siente cuando se consume droga, y que lleva a buscar nuevamente el consumo para evitar el malestar u obtener placer. El individuo siente una imperiosa necesidad de consumir droga, y experimenta un desplome emocional cuando no la consigue.

Algunas drogas producen tolerancia, que lleva al drogadicto a consumir mayor cantidad cada vez, puesto que el organismo se adapta al consumo y necesita una mayor cantidad de sustancia para conseguir el mismo efecto.

La dependencia, psíquica o física, producida por las drogas puede llegar a ser muy fuerte, esclavizando la voluntad y desplazando otras necesidades básicas, como comer o dormir. La necesidad de droga es más fuerte. La persona pierde todo concepto de moralidad y hace cosas que, de no estar bajo el influjo de la droga, no haría, como mentir, robar, prostituirse e incluso matar. La droga se convierte en el centro de la vida del adicto, llegando a afectarla en todos los aspectos: en el trabajo, en las relaciones familiares e interpersonales, en los estudios, etc.

El alcoholismo es una enfermedad que consiste en padecer una fuerte necesidad de ingerir alcohol etílico, de forma que existe una dependencia física del mismo, manifestada a través de determinados síntomas de abstinencia cuando no es posible su ingesta. El alcohólico no tiene control sobre los límites de su consumo y suele ir elevando a lo largo del tiempo su grado de tolerancia al alcohol.

El alcoholismo supone un serio riesgo para la salud que a menudo conlleva el riesgo de una muerte prematura como consecuencia de afecciones de tipo hepática como la cirrosis hepática, hemorragias internas, intoxicación alcohólica, hepatocarcinoma, accidentes o suicidio.

El alcoholismo no está fijado por la cantidad ingerida en un periodo determinado: personas afectadas por esta enfermedad pueden seguir patrones muy diferentes de comportamiento, existiendo tanto alcohólicos que consumen a diario, como alcohólicos que beben semanalmente, mensualmente, o sin una periodicidad fija; si bien el proceso degenerativo tiende a acortar los plazos entre cada ingesta.

El consumo excesivo y prolongado de esta sustancia va obligando al organismo a requerir cantidades crecientes para sentir los mismos efectos, a esto se le llama "tolerancia aumentada" y desencadena un mecanismo adaptativo del cuerpo hasta que llega a un límite en el que se invierte la supuesta resistencia y entonces "asimila menos", por eso tolerar más alcohol es en sí un riesgo de alcoholización.

El tabaquismo es la adicción al tabaco provocada, principalmente, por uno de sus componentes activos, la nicotina; la acción de dicha sustancia acaba condicionando el abuso de su consumo. El tabaquismo es una enfermedad crónica sistémica perteneciente al grupo de las adicciones y está catalogada en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV de la Asociación Psiquiátrica Americana.

Actualmente se cree que es la causa principal mundial de enfermedad y mortalidad evitable. Se considera una enfermedad adictiva crónica con posibilidades de tratamiento.²

Ahora es importante tocar el tema de la eficacia ya que esto será el punto de evaluación en nuestra investigación.

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".

Es el grado de optimización en que una persona, organización, programa, proyecto, actividad o función logra los objetivos previstos en sus políticas, las metas operativas establecidas y otros logros esperados.³

² Hopenhayn , Martin. **La grieta de las drogas**. Editorial Naciones Unidas. Chile, 1997. Pág. 98.

³ Oliveira Da Silva, Reinaldo. **Teorías de la administración**. Internacional Thomson Editores. México, 2002. Pág. 19

1.1.2.2 Antecedentes de las líneas de atención en crisis en América del Sur.

- **Línea del Adicto en Crisis en Venezuela**

Narcóticos Anónimos - Región Venezuela

Visión

Que cualquier adicto que quiera recuperarse tenga un lugar donde llamar durante las 24 horas para que pueda comunicarse con otro adicto en recuperación y recibir información para llegar a un grupo o a una reunión de NA y así conocer nuestra nueva forma de vida.

Misión

Que a través de la línea telefónica o línea de ayuda podamos ofrecer atención inmediata e información sobre nuestra confraternidad a cualquier persona que la solicite y que los adictos puedan comunicarse con otro adicto en recuperación que comparta su experiencia, fortaleza y esperanza y recibir información acerca de nuestros grupos, reuniones y sobre nuestro programa de recuperación de NA en general, capaz de salvar vidas. ⁴

- **Línea del Adicto en Crisis en Perú**

Programa de CEDRO (Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas) lleva 22 años brindando servicio de ayuda inmediata. Espacio telefónico brinda consejos sobre adicción a la nicotina, fármacos y juegos.

⁴ Narcóticos Anónimos región Venezuela. **Guía básica de LT (LÍNEA TELEFÓNICA) / LA (LÍNEA DE AYUDA).**

http://www.navenezuela.org/servicio/guias_manuales/Guia%20Basica%20de%20LT%20de%20NA%20Venezuela%202010.pdf Consultado el 23/03/2011.

“Lugar de Escucha” es un espacio telefónico que viene ayudando a jóvenes y adultos de distintas edades a tratar sus problemas de abuso y dependencia de drogas y narcóticos.

Este programa fue creado por el Centro de Información y Educación para la Prevención del abuso de drogas –Cedro- para orientar, brindar consejo psicológico y convencer a los pacientes adictivos de iniciar sesiones motivacionales, psicológicas o tratamiento psiquiátrico según el caso. Estos pueden ser drogodependientes, adicciones no tradicionales, o pueden presentar comportamientos riesgosos.

El servicio es atendido por profesionales psicólogos clínicos, psicoterapeutas, médicos psiquiatras y voluntarios, que conforman un grupo humano con un enfoque cognitivo-conductual.

Debido a la gran acogida de este programa a través de la línea telefónica, el “Lugar de Escucha” extendió su servicio y creció. De acuerdo con los avances tecnológicos ahora brinda orientación de forma personal y vía internet (on-line).

En la actualidad “Lugar de Escucha” trata problemas específicos dirigidos a personas con adicciones a la nicotina, pacientes fármaco dependientes, casos de ansiedad, estrés, depresión, ataques de pánico, otros problemas emocionales, además de adicción no tradicional, como ludópata o personas adictas a los juegos, problema con mayor incidencia en púberes. “Lugar de Escucha” es una alternativa de ayuda inmediata, anónima y sin costo alguno.

Para poder comunicarse el número es el siguiente: 447-5837 o al 445-6665, o a través de internet en la página web lescucha@cedro.org.pe.⁵

⁵ CEDRO. **Estrategias frente a las drogas**. <http://www.cedro.org.pe/ebooks/problema20074.pdf> consultado el 23/03/2011

- **Línea del Adicto en Crisis en Colombia**

A través de un número telefónico nacional y de internet, quienes estén atravesando por problemas de adicciones de droga, trastornos mentales como depresión serán atendidos por profesionales de la salud del Ministerio de la Protección Social. El servicio será gratis y funcionará de lunes a domingo. Un nuevo servicio puso en funcionamiento el Ministerio de la Protección Social para tratar temas relacionados con adicciones por consumo de drogas, suicidio, trastornos de la conducta alimentaria (anorexia y bulimia), depresión, consumo de alcohol, y dudas relacionadas con comportamientos sexuales, entre otros.

De lunes a domingo funcionará durante las 24 horas la línea gratuita nacional 018000 113 113 y la página web: www.unaopcionenlinea.gov.co. A través de estos medios, profesionales de la salud atenderán de manera confidencial y anónima las inquietudes de los colombianos.

Además de la orientación, los profesionales que atienden la línea telefónica gratuita y el chat de la página web, están en capacidad de informar sobre los procedimientos a seguir cuando las personas requieren de atención y las consecuencias que ocasionan a nivel social, familiar y personal estas problemáticas.

Las dos alternativas se constituyen en medios fundamentales para facilitar a la población el acceso a la información y orientación sobre los riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas y de la salud mental en general.⁶

⁶ Galvis, Camilo. **Nueva línea telefónica para atender casos sobre adicción de drogas y depresión** <http://www.elspacio.com.co/oficial/index.php/bogota/bogota/21131-nueva-linea-telefonica-para-atender-casos-sobre-adiccion-de-drogas-y-depresion> consultado el 23/03/2011

1.1.2.3 Línea del adicto en crisis en Guatemala

Objetivos de la línea de crisis del adicto 1545

- Adictos y familiares de adictos en crisis.

Consejería, apoyo emocional, psicológico y orientación para la búsqueda de centros de asistencia de acuerdo a sus necesidades y recursos económicos jóvenes, maestros y público en general se provee orientación sobre los tipos y efectos del alcohol, tabaco y otras drogas y formas de prevenir la adicción.

Actividades de la línea de crisis 1545

Información sobre el consumo de drogas mediante estadísticas, siguiendo las normas de confiabilidad y el anonimato de la persona que llama.

Atención las 24 horas del día a personas con problemas depresivos y tendencias suicidas (síndrome de abstinencia a drogas en horas de la madrugada).

La línea de atención al adicto en crisis 1545 se creó en 1993 para darle asistencia telefónica a los drogodependientes. Fue un proyecto del Patronato Pro Rehabilitación del Drogadicto del Club Rotario de la ciudad de Guatemala. Haciendo uso de la tecnología, y siendo el teléfono una forma de fácil acceso, se implementó esta línea, para abarcar más y ayudar a las personas que en algún momento puedan necesitar ayuda, la cual está ubicada actualmente en la 8 calle 7-86 zona 9 Ciudad de Guatemala.

La misión de la línea 1545 es proporcionar ayuda a las personas adictas para poder superar su crisis, e informar a la población en general acerca de las drogas y las adicciones. Todo esto por medio de una línea telefónica.

Línea de Crisis 1545

Población Objeto	Tipo de Servicio	Productos esperados
Adictos y familiares de adictos en crisis, drogas lícitas e ilícitas.	Consejería, apoyo emocional, psicológico y orientación para su problema adictivo.	1. Sigue consejos y asesoría provista por técnico 2. Deja de consumir. 3. Continúa llamando para dar seguimiento a su problema.
Jóvenes, maestros y público en general.	De acuerdo a la demanda, se provee orientación sobre los tipos y efectos del alcohol, tabaco y otras drogas, sus efectos negativos en el organismo y formas de prevenir la adicción, siguiendo criterios reconocidos en la literatura.	1. Utiliza la información para replicar misma en prevención de las adicciones. 2. Aplica en sí mismo las recomendaciones Preventivas. 3. Ayuda a personas con problema de adicción.
Personas con problemas depresivos y tendencias suicidas.	Se provee apoyo emocional y brinda orientación para las personas que llaman buscando ayuda por estos problemas, se refieren a las instituciones correspondientes.	1. Busca las instituciones de tratamiento (Hospital Nacional de Salud Mental) o bien psicólogos privados. 2. Continúa llamando para el apoyo correspondiente en caso la consejería llene sus necesidades.
Maestros, padres de familia, colegios, instituciones educativas, universidades.	Charlas sobre detección temprana de conducta adictiva en adolescentes. Actividades informativas sobre las sustancias adictivas y sus efectos sobre la salud. Cursos y cursillos sobre prevención de adicciones. Talleres sobre técnicas y estrategias de consejería y apoyo, para maestros y orientadores escolares.	1. Colaborar en la identificación de niños y adolescentes vulnerables al consumo. 2. Conocimiento de las consecuencias negativas para la salud física y mental, del uso de sustancias adictivas. 3. Apoyar y orientar a los niños y adolescentes identificados como vulnerables. 4. Reforzar las estrategias y programas existentes para la reducción de la demanda de drogas.
Niños y jóvenes.	Charlas y talleres para la identificación y generación de actores de protección contra el uso de drogas así como la identificación de factores de riesgo (vulnerabilidad).	1. Transmitir a los participantes, estrategias y técnicas de aplicación práctica, para resistir la presión de grupo en relación al consumo de drogas tanto lícitas como ilícitas. 2. Reforzar el valor y los beneficios de los estilos saludables de vida, como un factor de cohesión social entre las personas, para mantenerse alejadas de grupos que consumen drogas. 3. Proveer alternativas de apoyo frente al riesgo de consumo de drogas.
Empresas.	Charlas y talleres sobre prevención de drogas, con los siguientes temas: 1. Consumo de drogas y sus consecuencias en el individuo, empresa, familia y sociedad. 2. Clima organizacional y su relación con el consumo de drogas. 3. Productividad y su relación con el consumo de drogas. 4. Beber controlado.	1. Motivar la reflexión individual acerca de las conductas de riesgo en materia de consumo de sustancias adictivas. 2. Transmitir estrategias y técnicas de aplicación práctica, para resistir la presión de grupo en relación con el consumo de drogas tanto lícitas como ilícitas. 3. Informar de los efectos negativos que el consumo de sustancias adictivas tiene sobre la salud física y mental de las personas, a corto, mediano y largo plazo.
Investigación.	Diseño y ejecución de proyectos de investigación con el respaldo académico correspondiente: 1. Identificación de factores de riesgo y protección en poblaciones específicas. 2. Diagnóstico situacional con sentido del problema de consumo de drogas en poblaciones específicas. 3. Estudios de evaluación del impacto de programas y proyectos en drogas.	1. Diseño de proyectos de prevención e intervención de acuerdo con las necesidades identificadas. 2. Reestructuración, ampliación y actualización de proyectos implementados basados en evidencia actualizada. ⁷

⁷ Bolívar Díaz, Jorge. **Presentación Patronato Pro-Rehabilitación del Adicto**, Guatemala, 1991, Pág. 12.

1.1.3 Categorías de Análisis

El concepto de **eficacia**, se refiere a la comparación del logro de las metas y objetivos previstos en función de las subsecuentes acciones emprendidas. Se concibe como el cumplimiento en tiempo, lugar, cantidad y calidad, por esto se decidió hacer una evaluación de la eficacia para así poder comprobar si su funcionamiento ha sido positivo, ésto en la medida en que se han alcanzado los objetivos que la misma línea se ha propuesto.

Una **adicción** es una enfermedad física y psicoemocional, según la Organización Mundial de la Salud. En el sentido tradicional es una dependencia hacia una sustancia, actividad o relación (codependencia). Está representada por los deseos que consumen los pensamientos y comportamientos (síndrome de abstinencia) del adicto, y éstos actúan en aquellas actividades diseñadas para conseguir la sensación o efecto deseado o para comprometerse en la actividad deseada (comportamientos adictivos). A diferencia de los simples hábitos o influencias consumistas, las adicciones son "dependencias" que traen consigo graves consecuencias en la vida real que deterioran, afectan negativamente, y destruyen relaciones, salud (física y mental), además de la capacidad de funcionar de manera efectiva.

La **drogadicción** es una enfermedad que consiste en la dependencia de sustancias que afectan el sistema nervioso central y las funciones cerebrales, produciendo alteraciones en el comportamiento, la percepción, el juicio y las emociones. Los efectos de las drogas son diversos, dependiendo del tipo de droga y la cantidad o frecuencia con la que se consume. Pueden producir alucinaciones, intensificar o entorpecer los sentidos, provocar sensaciones de euforia o desesperación. Algunas drogas pueden incluso llevar a la locura o la muerte.

Según la OMS, las drogas son toda sustancia que, introducida en el organismo por cualquier vía de administración (inhalada, inyectada, fumada o tragada) puede alterar de algún modo el sistema nervioso central del individuo y además es susceptible de una dependencia, ya sea psicológica o física.

La línea es atendida por profesionales en el área de adicciones, los cuales dan ayuda inmediata a los usuarios, brindándoles información de sumo interés hasta el grado de estabilizarlos emocionalmente cuando éstos se encuentran atravesando una crisis y aclarar sus dudas en relación a las adicciones. Está a disposición no sólo a personas que consumen sino también se orienta a familiares y amigos de aquellas personas que necesitan ser internadas en algún centro de rehabilitación o referirlos a algún centro para recibir terapia y así ponerle fin al camino del consumo de drogas.

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.1 Técnicas

Para realizar el presente trabajo de investigación, se seleccionó una muestra aleatoria a través de las llamadas entrantes a la línea de atención al adicto en crisis 1545, que oscilan entre 200 llamadas efectivas al mes, por medio de la recepción de llamadas 1 vez a la semana, 5 horas cada día, siendo esto un 3% de tiempo invertido cada semana. Se realizó una tabla de registro y transcripciones textuales de la información que dichos usuarios solicitaron, y la que se les proporcionó a los usuarios por parte de los operadores.

Para fines del estudio la muestra fue agrupada por género, 10 hombres y 10 mujeres, entre 15 y 50 años de edad que hicieron uso de la línea de atención al adicto en crisis 1545 durante los meses de marzo a octubre del año 2010.

2.1.1 Técnica de recolección de datos:

Teoría fundamentada

La Teoría Fundamentada es un método de investigación cualitativa. Para comprender cómo aplicarla se debe entender y profundizar en sus orígenes, sus objetivos y su fundamentación básica.

En los siguientes apartados, se analizará más profundamente cada uno de los elementos constitutivos del proceso.

Para comenzar es importante aportar una definición, formulada por Sandoval, sobre qué es la teoría fundamentada, por ser esta especialmente clara:

“Es una metodología general para desarrollar teoría a partir de datos que son sistemáticamente capturados y analizados; es una forma de pensar acerca de los datos y poderlos conceptualizar. Aún cuando son muchos los puntos de afinidad en los que la teoría fundamentada se identifica con otras aproximaciones de investigación cualitativa, se diferencia de aquellas por su énfasis en la construcción de teoría.”⁸

Se tipifica así un estilo de recolección de datos y de análisis teórico, con el propósito explícito de hacer posible la verificación de las hipótesis emergentes (formuladas éstas como proposiciones que plantean relaciones entre conceptos). Esto se realiza de comienzo a fin, del proceso de investigación.

Además del interés por la construcción de teoría, los procedimientos empleados para llevar a la práctica el método de comparación constante propia de esta alternativa de investigación, constituye un rasgo distintivo importante.

Este método, se basa en cuatro estrategias:

1. Un interrogatorio sistemático a través de preguntas generativas, que buscan relacionar conceptos.
2. El muestreo teórico.
3. Los procedimientos de categorización (codificación) sistemáticos, y
4. El seguimiento de algunos principios dirigidos a conseguir un desarrollo conceptual sólido (no solamente descriptivo).

8. Rodríguez Gómez, Gregorio; Gil Flores, Javier; García Jiménez, Eduardo. **Teoría empíricamente Fundamentada**, Edición Aljibe. España. 1996, Pág. 159

El planteamiento central es, entonces, que la teoría surge de la interacción con los datos aportados por el trabajo de terreno. En este contexto, el análisis cualitativo de los datos es el proceso no matemático de interpretación, llevado a cabo con el propósito de descubrir conceptos y relaciones y de organizarlos en esquemas teóricos explicativos.

Entrevista en profundidad

Técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, se utilizó un listado de preguntas verbales que se aplicaron a los usuarios a fin de que contestaran verbalmente; a este listado se le denomina cuestionario.⁹ **(Ver anexo 2)**

Indicadores:

- Tener conocimiento si la línea es eficaz en momentos de crisis.
- Confirmar si la persona supera dicha crisis de ansiedad al momento de usar la línea.
- Identificar si el usuario ha llamado anteriormente y si los consejos u orientación que se le ha brindado le han sido útiles.
- Conocer el medio por el cual el usuario se enteró de la existencia de la línea de atención al adicto en crisis 1545.
- Evaluar la calidad de atención por parte de los operadores hacia las inquietudes de los usuarios.

9. Puente, W, **Técnicas de Investigación** (Documento el línea) (s.f) disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm> Consulta: 20/12/2010.

Codificación Abierta

La codificación abierta fue el proceso con el que se desglosaron los datos en distintas unidades de significado. Como norma, se debe comenzar con una completa transcripción de la entrevista, y después, con el análisis del texto línea a línea con la intención de identificar las palabras clave o frases que conectan el relato del informante con experiencia bajo investigación.

Este proceso se asocia con un concepto desarrollado que consiste en identificar un trozo o unidad de datos que pertenece o representa un ejemplo de un fenómeno más general.

Método de comparación constante

Éste consiste en la comparación de la información recogida para encontrar patrones de comportamiento e identificar sucesos. La comparación explora las diferencias y las similitudes a lo largo de los incidentes identificados dentro de la información obtenida, y provee una guía para la recolección de datos adicionales. El análisis compara de forma implícita cada incidente proporcionado por los datos con aquellos que van apareciendo pertenecientes a la misma categoría, explorando sus similitudes y diferencias.

2.2 Instrumento

Los instrumentos utilizados para la realización de esta investigación fueron los siguientes:

- **Tabla de relación entre objetos e inductores:** En relación a los objetivos de la investigación se elaboró un cuestionario para obtener información de los usuarios de la línea 1545, por medio de éste se pudo captar todas las respuestas para así poder verificar la eficacia de la misma. **(Ver anexo 1)**
- **Cuestionario:** Este instrumento fue diseñado para que de manera sencilla para los usuarios, se pudiera captar toda la información posible sobre las experiencias que habían tenido al momento de hacer uso de la línea 1545. Mediante éste se pudo recoger todas las respuestas necesaria para poder realizar la investigación. Cabe mencionar que al momento de su aplicación a los usuarios se les explicaron términos importantes como eficacia, crisis, ansiedad entre otros. **(Ver anexo 2)**
- **Tabla registro y transcripción textual:** Se elaboró una tabla en la cual se registraron las entrevistas, con las preguntas y sus respectivas respuestas transcritas textualmente, esto con la información que brindaron los usuarios de la línea que conformaron la muestra. **(Ver anexo 3)**
- **Esquema de codificación axial:** Por medio de este esquema se establecieron categorías para interrelacionarlas y vincularlas para poder hacer un análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario.
- **Mapas conceptuales:** Se realizaron para poder visualizar los conceptos y las relaciones jerárquicas entre los mismos, esto con la función de organizar la información y poder expresar las ideas y los resultados.

CAPÍTULO III

3. Presentación y análisis de resultados

3.1 Características del lugar y la población

3.1.1 Características del lugar:

La línea de atención al adicto en crisis 1545 se encuentra ubicada en 8 calle 7-86 zona 9 de la ciudad de Guatemala, Edificio Cocopat, la cual cuenta con tres cabinas y brinda ayuda por medio de una llamada telefónica, la cual puede durar minutos u horas. Los operadores son hombres y mujeres, estudiantes y profesionales en el área de adicciones y psicología.

Las instalaciones se componen de 4 niveles, cuentan con una recepción, una cafetería y baños sanitarios. El edificio es compartido con otras empresas que se dedican al servicio al cliente por medio de llamadas telefónicas.

3.1.2 Características de la población

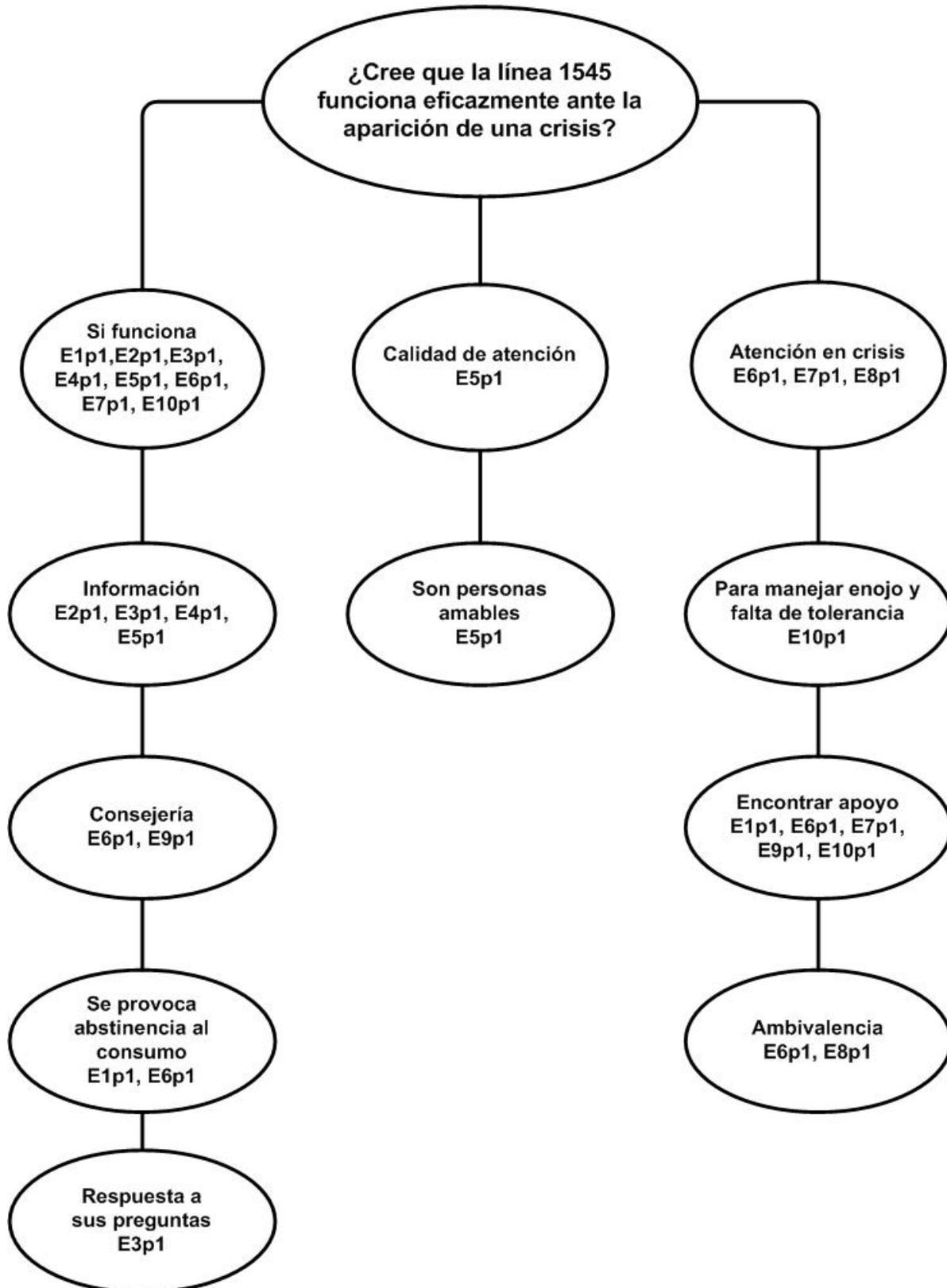
Son hombres y mujeres entre 13 y 50 años de edad, de diferente nivel educativo, social, cultural y socioeconómico, tanto de la capital como de los departamentos, todos con una problemática en común: las adicciones. Son personas que tienen acceso a la comunicación por vía telefónica, siendo ésta la única forma de acceso a la línea de atención al adicto en crisis 1545.

3.2 Resultados reflejados en mapas conceptuales:

Los datos obtenidos durante las entrevistas, se lograron integrar en mapas conceptuales para tener una mejor organización y visualización de los resultados del proceso de investigación. Siendo los siguientes.

Mapa No. 1

¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?

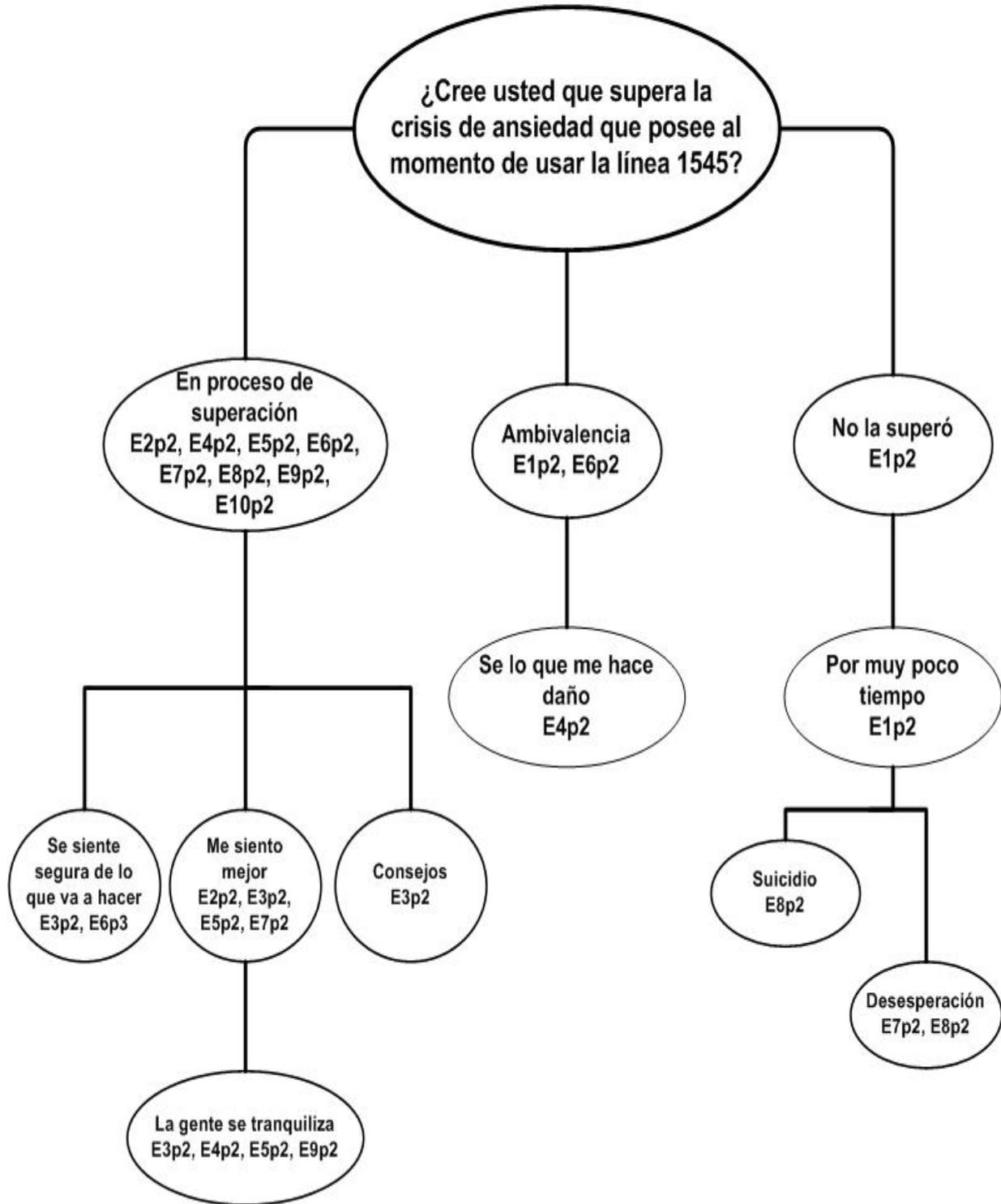


Según las entrevistas realizadas a usuarios de la línea 1545 podemos distinguir las diferentes reacciones que tienen en cada persona al momento de llamar:

1. **Si funciona:** Según lo planteado en (E1p1, E2p1, E3p1, E4p1, E5p1, E6p1, E7p1, E10p1) al decir... “*Si funciona*” fue la respuesta de los que frecuentemente utilizan la línea y han encontrado solución a su problemática por medio de la “*Información...*” (E2p1, E3p1, E4p1, E5p1) que es lo que brindan los operadores de la línea lo cual se refleja en la “*Consejería...*” (E6p1, E9p1), “*Se provoca abstinencia al consumo...*” (E1p1, E6p1), a los usuarios y encuentran “*Respuesta a sus preguntas*” (E3p1). A través de todas estas respuestas podemos observar que para la mayoría de los usuarios ha sido funcional el servicio.
2. **Calidad de atención:** “*Son personas amables...*” (E5p1), siendo esta la calidad de atención que se les brinda a los usuarios. Para las personas que utilizan la línea es muy importante el sentirse escuchados, ya que así establecen armonía y confianza con el operador, al sentirse seguros pueden contarle toda su problemática y entender que lo que se les aconseja es para poder mejorar sus vidas y principalmente que su adicción desaparezca.
3. **Atención en Crisis:** Refieren que pueden “*manejar enojo y falta de tolerancia...*” (E10p1), y “*Encontrar apoyo...*” (E1p1, E6p1, E7p1, E9p1, E10p1), expresar su sentir, sus pensamientos y emociones al momento de recaer en la adicción. Muchos de los usuarios llaman en el momento exacto en que atraviesan por una crisis, y en la línea han encontrado a personas que les escuchan y les ayudan a superar la misma, brindándoles técnicas para poder manejar su ansiedad y así evitar que vuelvan a consumir.
4. **Ambivalencia:** “*Se que está mal, pero...*” (E6p1, E8p1) que aun sabiendo lo que es correcto hacen lo contrario. Por la adicción el usuario siente que su cuerpo necesita seguir consumiendo, a pesar que ellos saben que les hace daño, tanto física como psicológicamente.

Mapa No. 2

¿Creó usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?



Al momento de hacer uso de la línea de crisis para adictos hay mucha ansiedad de parte de los usuarios por lo que no todos la superan:

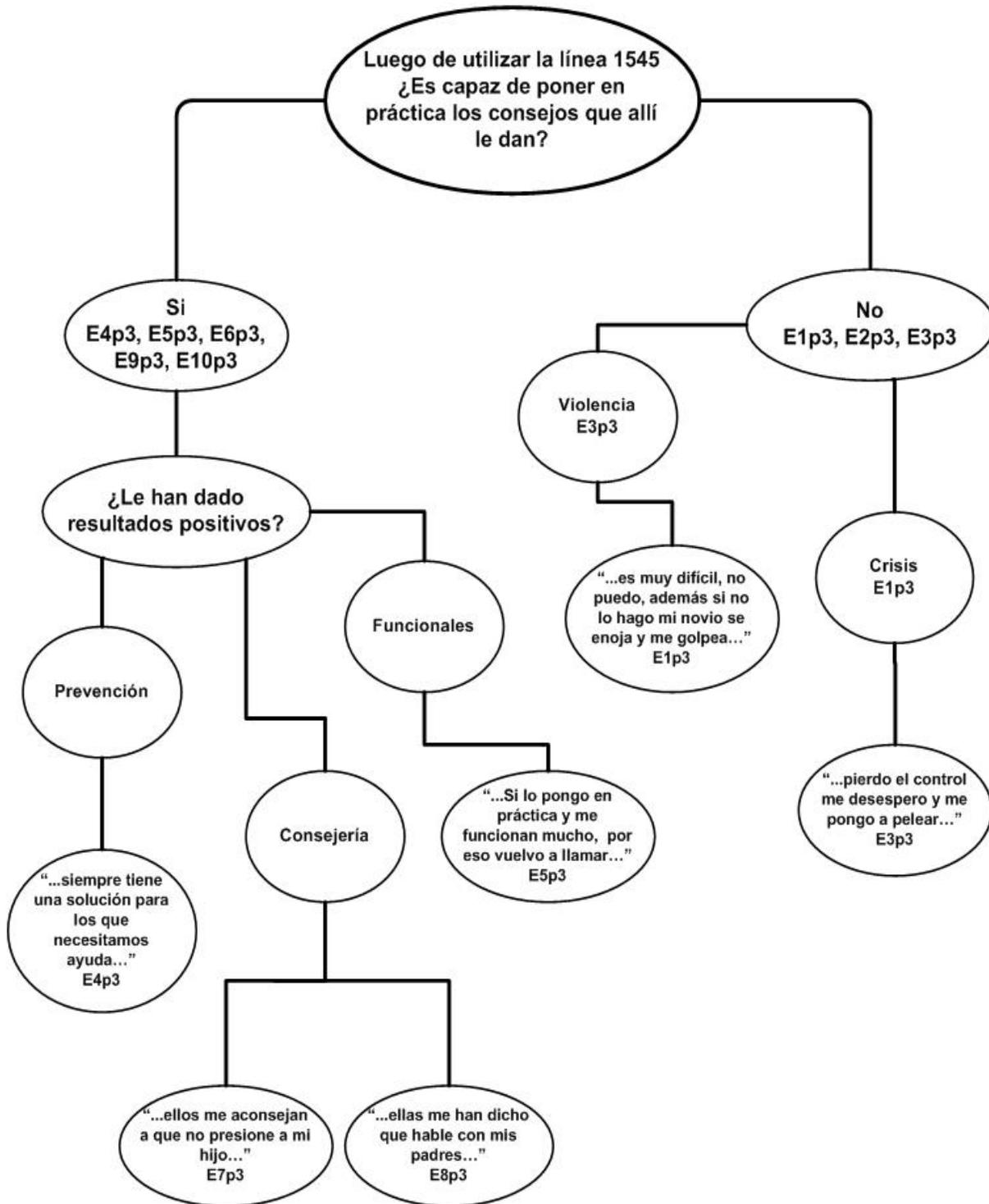
1. En proceso de superación: *“Si la supero...”* (E2p2, E4p2, E5p2, E6p2, E7p2, E8p2, E9p2, E10p2), *“Si, por que me siento mejor cuando hablo a esta línea”* (E2p2), *“me siento mejor y tranquila”* (E5p2), *“si fíjese que yo tenía...”* (E6p2) *“si, cuando yo he llamado”* (E7p2,) *“la verdad que si...”* (E8p2), *“si la he superado...”* (E9p2, E10p2), *“me siento mejor...”* (E2p2, E3p2, E5p2, E7p2) *“Se siente segura de lo que va hacer...”* (E3p2, E6p2), *“Se lo que me hace daño...”* (E4p2), *“respuestas a sus preguntas...”* (E3p2). La mayoría de personas entrevistadas supera la crisis por su propio interés, en otros casos la recaída es muy predecible.

2. Ambivalencia: *“Lo hacemos pero lo quiero dejar...”* (E1p2), *“yo sabía que no era bueno”* (E6p2), a pesar de su interés en dejar la adicción los usuarios tienen que superar sus propios deseos ya que su organismo les pide la droga. También deben enfrentarse a altos niveles de influencias ejercidas por sus amistades, o son obligados por sus parejas o familiares cercanos.

3. No la supero: *“Por muy poco tiempo”* (E1p2), al intentar dejar la adicción no todos logran una constancia en la abstinencia. Para algunos usuarios es difícil superar la crisis, ya que tienen mucha angustia y pensamientos negativos *“Me pongo a llorar, porque siento mucha desesperación...”* (E7p2, E8p2), *“Suicidio...”* (E8p2), Los resultados psicológicos se ven reflejados en los sentimientos y las conductas que los usuarios manifiestan a la hora de hacer uso de la línea.

Mapa No. 3

Luego de utilizar la línea 1545 ¿Es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan? y ¿le han dado resultados positivos?

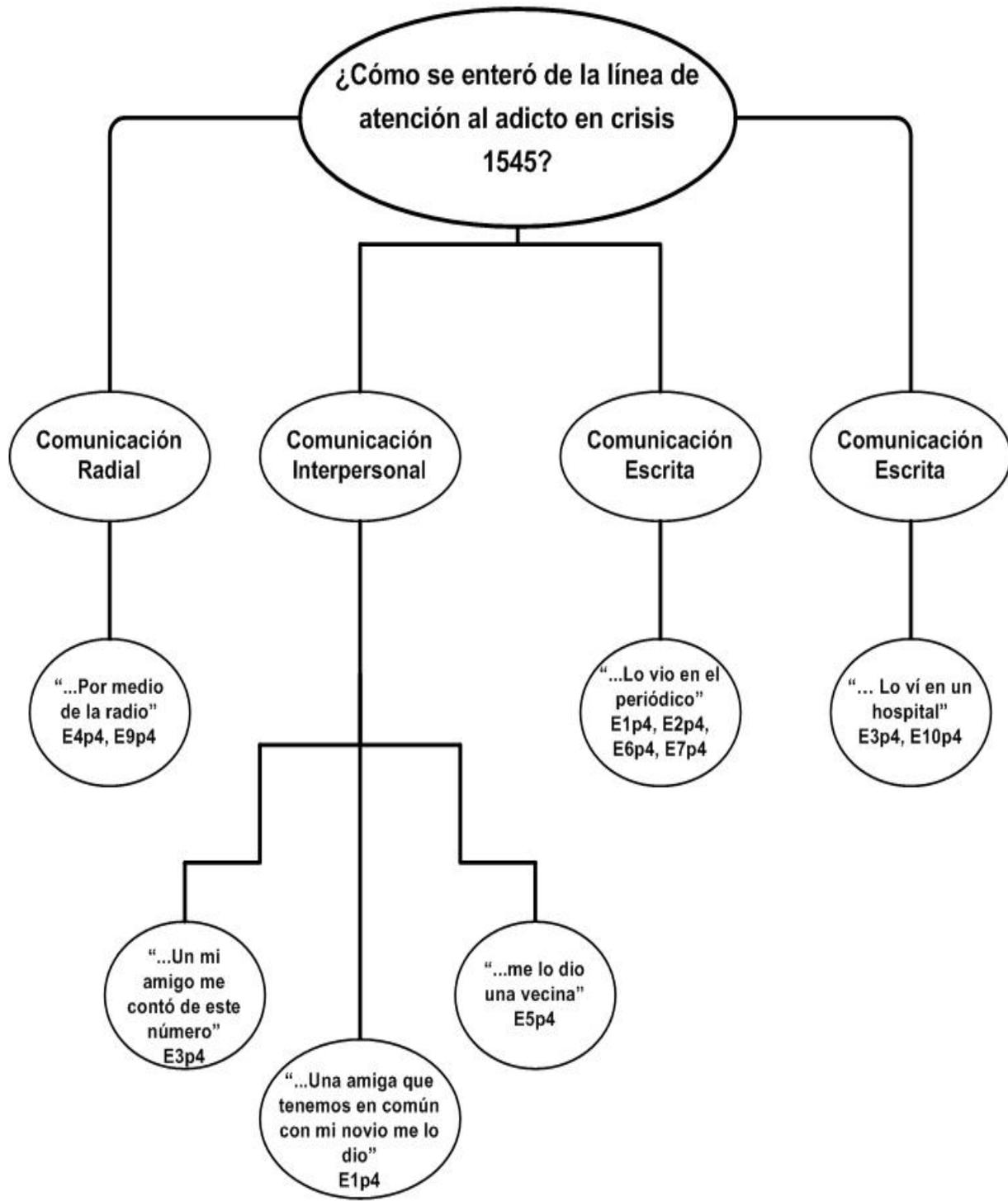


Los usuarios luego de utilizar la línea 1545 son capaces de poner en práctica los consejos que allí le dan, y les dan resultados positivos.

1. **Si pueden:** *“Si...son personas preparadas siempre tienen una solución, un consejo...”* (E4p3) *“Si lo pongo en práctica y me funciona mucho...”* (E5p3) *“si he podido practicarlos...”* (E6p3, E9p3, E10p3) *“Si, ellos me aconsejan... y tienen razón... ha sido muy bueno para mí...”* (E7p3) *“...casi siempre... mis problemas ahora han mejorado...”* (E8p3). Hay usuarios que si han podido poner en práctica los consejos que les dan en la línea ya que les ofrecen alternativas terapéuticas, como rehabilitación ambulatoria, sin dejar su trabajo ni sus obligaciones familiares, o si fuese necesario el operador les aconseja sobre centros de internamiento para poder llevar un tratamiento para dejar las adicciones y así poder tener cambios positivos en sus vidas.
2. **No pueden:** *“trato... es muy difícil...”* (E1p3), *“...Si aunque me cuesta...”* (E2p3), *“Es difícil...convivo con personas alcohólicas... pierdo el control y me pongo a pelear, y llegamos a los golpes...”* (E3p3). Hay personas que se les hace difícil poner en práctica los consejos ya que la mayoría sufren de violencia; ya que conviven con personas violentas, pueden ser sus padres o parejas y consumen para poder evadir la realidad en la que viven o por que las personas cercanas les obligan a consumir y para evitar que se de una situación violenta que pueda arriesgar su vida al ellos rechazarles vuelven a consumir.

Mapa No. 4

¿Cómo se enteró de la línea de atención al adicto en crisis 1545?



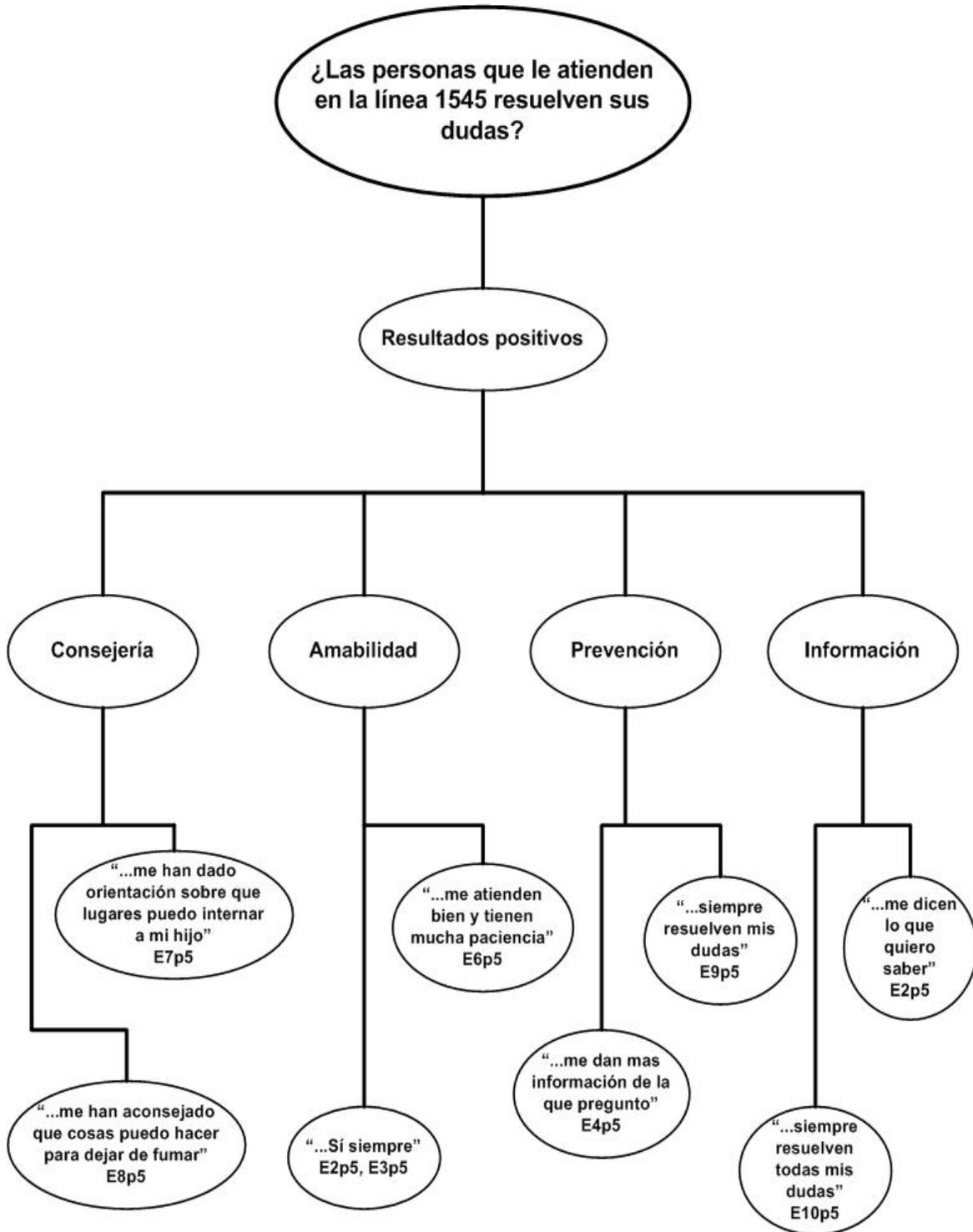
Las personas se han enterado de la línea de crisis por varias vías.

- 1 **Comunicación radial:** *“Por medio de la radio...” (E4p4, E9p4).* Algunas de las personas que hacen uso de la línea se enteraron de su existencia por medio de programas de prevención, difusión o anuncios radiales.
- 2 **Comunicación interpersonal:** *“Un mi amigo me contó de este número...” (E8p4), “Una amiga que tenemos en común con mi novio me lo dio...” (E1p4), “Me lo dio una vecina” (E5p4).* Algunos de los usuarios de la línea se enteraron que existía por medio de amigos o personas conocidas que al observar la problemática que los adictos vivían les brindaron el número para poder ayudarles.
- 3 **Comunicación escrita:** *“...Lo vio en el periódico...” (E1p4, E2p4, E6p4, E7p4).* Muchos de los usuarios de la línea han visto el número de la misma en periódicos nacionales.
- 4 **Comunicación visual:** *“Lo vi en un hospital...” (E3p4, E10p4)* Algunos de los usuarios de la línea, se enteraron de la existencia de esta por medio de afiches puestos en los hospitales.

Todos estos medios de comunicación son muy importantes para la difusión de la línea, ya que a través de ellos la población guatemalteca puede saber sobre la existencia de la misma.

Mapa No. 5

¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?

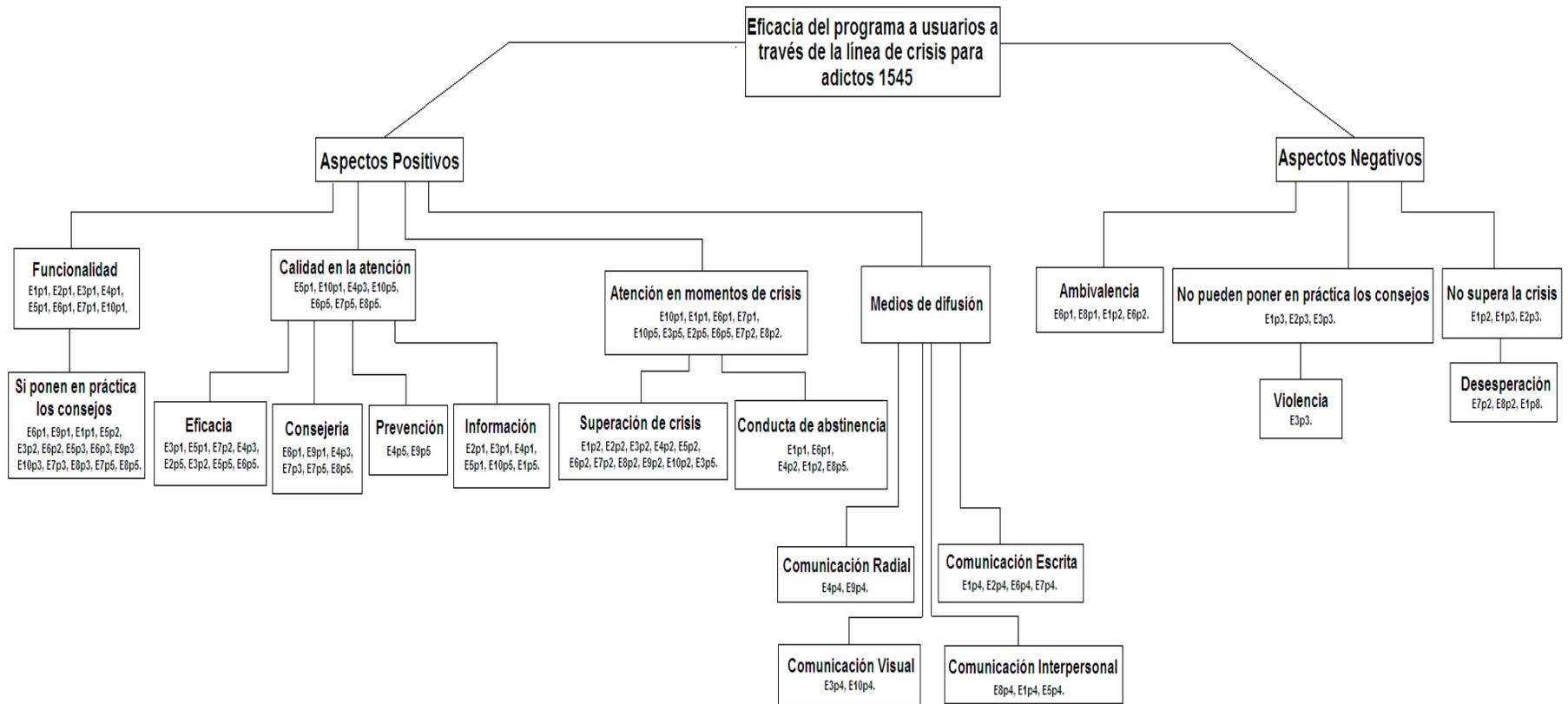


Las personas que han sido atendidas en la línea 1545 han resuelto sus dudas:

1. **Información:** *"...Siempre resuelven todas mis preguntas..."* (E10p5), *"...me dicen lo que quiero saber..."* (E1p5). Las personas que han llamado con dudas para recibir información en general, sobre que son, y que efectos pueden causar o como pueden parar el consumo, han logrado resolver sus dudas.
2. **Prevención:** *"...hasta me dan más información de la que pregunto..."* (E4p5) *"...siempre resuelven mis dudas..."* (E9p5). A través de la información se ha logrado que el usuario sepa todo acerca de las drogas, que sepan los efectos nocivos para la salud, y así prevenir el consumo por ignorancia.
3. **Amabilidad:** *"...me atienden bien, y tienen mucha paciencia..."* (E6p5), *"...Sí, siempre han estado allí para cuando más los necesito..."* (E3p5), *"...hacen que me vaya mejor con mis problemas de alcoholismo con mi esposo..."* (E5p5), *"...Sí, siempre..."* (E2p5). Las personas que han llamado han recibido la ayuda que necesitan, han superado su crisis y con esto han mejorado en su vida.
4. **Consejería:** *"...me han dado orientación sobre qué lugares puedo llevar a internar a mi hijo..."* (E7p5), *"...me han aconsejado que cosas mejor puedo hacer para dejar de fumar..."* (E8p5). Las personas han recibido consejería, para poder superar su crisis, o para poder detener el consumo, y se les ha brindado orientación sobre en qué lugares pueden internarse, o para poder internar a sus familiares que tengan una adicción.

3.3 Comprensión global de resultados de la investigación.

Eficacia del programa a usuarios a través de la línea de crisis para adictos 15



3.4 Comprensión global del problema de estudio.

Una adicción es una enfermedad bio-psico-social que se caracteriza por el abuso de sustancias químicas con el fin de modificar el estado de ánimo, la cual arrastrara a la persona adicta lejos de todo lo que le rodea.

Dentro de las adicciones está la drogadicción, que es una dependencia fisiológica hacia determinada sustancia, la cual se caracteriza por la modificación del comportamiento y otras reacciones.

Las investigaciones demuestran que el adicto se ve afectado tanto física como psicológicamente, en esta dimensión el adicto al momento de consumir experimenta euforia, energía, placer, pero al terminar el efecto de la droga, siente depresión, ansiedad, irritabilidad y necesidad de seguir consumiendo.

Históricamente se ha experimentado con diferentes modelos de tratamiento para las adicciones, como por ejemplo: el modelo ambulatorio que es indicado para las personas que necesitan tratamiento y que además tienen conservado gran parte de su funcionamiento psicosocial, de modo que acuden simultáneamente a su trabajo y permanecen en su ambiente familiar, el modelo hospitalario que es básicamente el manejo intrahospitalario de los desordenes adictivos, este modelo se orienta al aislamiento terapéutico y llena el tiempo del paciente con un programa intensivo de terapias variadas, o el modelo de comunidad terapéutica en el que las personas que participan en este tipo de tratamiento conviven con una comunidad de adictos en recuperación. De esta manera se logra incorporarlos a un estilo de vida compartido y de responsabilidad personal.

Actualmente se considera que el tratamiento debe basarse en una serie de intervenciones clínicas, todas estas con el fin de que resulten útiles para promover y apoyar la recuperación y así proporcionarle una mejor calidad de vida.

Asimismo, recientemente se han implementado modalidades alternativas para la atención en crisis de las personas con adicciones. Es así como en Guatemala existe la Línea de crisis para adictos 1545, una línea para personas que poseen algún tipo de adicción, en la cual llaman demandando ayuda psicológica. Esta línea se caracteriza por un hacer profesional basado en un amplio repertorio de habilidades terapéuticas como: escucha activa, empatía, reforzamiento, motivación, resolución de problemas de carácter inmediato, etc.

Se ofrece orientación mediante el asesoramiento a los consultantes proponiéndole alternativas para poder disminuir poco a poco la adicción hasta llegar a eliminarla, así también de cómo actuar en situaciones de crisis, planificando e implementando acciones concretas que los preparen para tomar decisiones apropiadas en cuanto a la adicción, incluso si es necesario se le brinda información sobre centros de atención, donde se le brinde el tratamiento adecuado, ya sea médico o psicológico.

El programa de ayuda por medio de una línea telefónica se enfoca en promover los cambios psicológicos y a establecer una relación terapéutica interpersonal, brindándole al adicto los instrumentos y técnicas que le van a permitir desde su casa orientarse hacia la resolución de su problema.

La línea de crisis para adictos 1545 se creó en 1993 para darle asistencia telefónica a los drogodependientes. Fue un proyecto del Patronato Pro Rehabilitación del Drogadicto del Club Rotario de la ciudad de Guatemala. Haciendo uso de la tecnología, y siendo el teléfono una forma de fácil acceso, se implementó esta línea, para abarcar más y ayudar a las personas que en algún momento puedan necesitar ayuda. Esta línea funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, con personal especializado en el área.

Conocer la eficacia de esta modalidad de atención fue el propósito del presente estudio, y según se pudo determinar a través de las entrevistas realizadas se puede hacer referencia con respecto a los aspectos positivos de la línea, que los usuarios hicieron énfasis en la atención que han recibido y la intervención que han tendido al hacer uso de la misma al momento de tener una crisis, ya que la mayoría lograron superar la crisis que enfrentaban en el instante que utilizaron la línea como se puede ver en estas frases “...*Si la he superado, pues he manejado mucha ansiedad por que llevo 4 meses sin tomar, pero me mantengo muy enojada y ansiosa, por eso llamo para que me ayuden y para poder encontrar un apoyo cuando necesito ser escuchada, y no tengo con quien hablar.*” (E10p2), “...*Si, por que me siento mejor cuando hablo a esta línea, uno a veces necesita ser escuchado.*” (E2p2).

El superar la crisis es de suma importancia para el adicto, ya que durante ese momento ellos manejan mucha ansiedad que puede provocar una recaída, pero al sentirse escuchados, y recapacitar en los consejos que les dan, ellos pueden lograr desarrollar una conducta de abstinencia, “...*Si, pues cada vez que llamo es porque quiero consumir marihuana, aunque sé que está mal, pero ustedes me ayudan a detenerme un poco, aunque no lo puedo dejar*” (E1p2), “...*Si, pues después de usarla me siento tranquilo y sé lo que me hace daño, sé que no debo consumir ya que voy a tener mucho daño si lo sigo haciendo.*” (E4p2), son algunas de las frases de las cuales hacen mención los usuarios.

Para los usuarios también ha sido de suma importancia la calidad del servicio en la misma, ya que refieren que han recibido una buena atención, y han llenado todas sus expectativas, “...*Sí, siempre que llamo las personas que me atienden, a veces hombre o señoritas siempre me atienden bien y tienen mucha paciencia de explicarme lo que no entiendo y de aconsejarme bien.*” (E6p5), “...*Sí, siempre han estado ahí cuando más los necesito*” (E3p5), también se refieren en torno a la consejería, ya han recibido asesoría psicológica, y consejos que al ponerlos en práctica logran minimizar el consumo “...*Si a mí las señoritas que me*

han atendido, han sido muy buena gente conmigo, me han escuchado, pues yo no tenía con quien hablar de estas cosas, pues mis papás no saben que fumo, ni mi novio, y mis amigos que si saben fueron los que me enseñaron a fumar entonces yo con ellos no podía hablar de eso. Las señoritas han resuelto mis dudas, porque yo antes tenía dudas sobre algunas drogas y ellas me explicaban, y me han aconsejado que cosas mejor puedo hacer para dejar de fumar.” (E8p5), y también han recibido información sobre centros de rehabilitación, de internamiento y de tratamiento ambulatorio. *“...Si, ellos me han ayudado mucho, han resuelto mis dudas siempre, incluso me han dado orientación sobre qué lugares puedo llevar a internar a mi hijo para que me lo desintoxiquen.”* (E7p5).

Las personas que llaman también mencionan sobre la importancia que le dan a la prevención de las adicciones en la línea, ya que al hacer uso de la misma, brindan información en general sobre las drogas, y sus consecuencias, lo que les ha servido para poder resolver sus dudas *“...Si, en su mayoría de veces, otras hasta me dan más información de la que pregunto, siempre tienen la información que solicito y de una manera clara, y si no entiendo algo me lo explican.”* (E4p5).

Para que una línea sea eficaz es importante que tenga una buena difusión para que así los usuarios en potencia puedan tener información y saber cómo poder acceder a ella, algunos usuarios hacen referencia que se han enterado de la línea por medio de comunicación radial *“...Por medio de la radio...”* (E4p4, E9p4), otros usuarios lo han hecho por medio de comunicación interpersonal, es decir, que amigos o personas conocidas les brindaron el número para poder ayudarles, *“...Una amiga en común que tenemos con mi novio me lo dio, porque ella lo vio en el periódico y yo le había pedido ayuda a ella”* (E1p4); muchos usuarios también accedieron a esta información por medio de periódicos de circulación nacional, *“...Me enteré por el diario, ahí vi el número de teléfono y así llame.”* (E6p4), siendo está catalogada como comunicación escrita, y algunos se enteraron por medio de afiches puestos en hospitales. *“...En un afiche en un hospital.”* (E10P4)

La adicción como tal crea una necesidad tanto física como mental, y para el adicto algunas veces es muy difícil no consumir después de superar la crisis, por lo tanto se detectaron algunos aspectos negativos que afectaron a los usuarios, a pesar de haber recibido apoyo de parte de los operadores de la línea.

Algunos usuarios por presión social o por su misma inestabilidad emocional se encuentran en una crisis de ambivalencia, ya que saben que el consumo les causa daño tanto físico como mental *"...Si fíjese porque yo tenía mucha ansiedad en ese momento, porque por ratos quería irme con mis amigos, pero yo sabía que no era bueno, porque iba a ir a tomar otra vez, y cuando voy con ellos tomo mucho y por varios días, entonces por eso necesitaba ayuda, porque me sentía ansioso de no saber qué hacer. Y gracias a Dios ellos me ayudaron y si superé mi crisis."* (E6p2), pero al final ellos mismos se convencen de que lo necesitan y deciden seguir consumiendo, pero siempre con la idea de que en algún momento van dejarlo como se refleja en la siguiente frase *"...Por muy poco tiempo, ya que me dan muchas ganas cuando estoy con mis amigas, y con mi novio lo hacemos pero lo quiero dejar"* (E1p2).

Otros usuarios ni siquiera han podido, o se les ha hecho muy difícil poner en práctica los consejos que les han brindado los operadores, ya que han sufrido violencia y por esto recaen, *"...Es difícil porque aunque yo los ponga en práctica convivo con personas alcohólicas entonces llega el momento en que pierdo el control y me pongo a pelear, y llegamos a los golpes."* (E3p3), esta frase es un reflejo evidente de las dificultades que se enfrentan además de la adicción y que no permiten que esta termine o por lo menos se controle.

A través de estas circunstancias, es evidente que algunos usuarios no superan la crisis al momento de utilizar la línea, a pesar de toda la consejería que se les pueda brindar, ya que su entorno no les ayuda para esto, además de la ansiedad y los efectos físicos que se puedan presentar por la necesidad de

consumo, se enfrentan a mucha desesperación, y es ahí cuando recaen, e incluso pueden empeorar su forma de consumo, o iniciar nuevas adicciones.

Pero para otros usuarios a pesar de la situación que atraviesan ellos o incluso sus familiares, logran disminuir su ansiedad, como refleja la siguiente frase *“...Si, cuando yo he llamado, he tenido mucha ansiedad, he llamado llorando, o tal vez no llamo llorando pero al hablar con la persona que me atiende me pongo a llorar, porque siento mucha desesperación de ver todos los problemas que mi hijo ha tenido por el consumo de alcohol y cocaína. Pero al hablar con las personas que me atienden mi ansiedad se disminuye o se termina...”* (E7p2).

Los operadores de la línea brindan apoyo a las personas que llaman por medio de la prevención, ya que algunos llamaban por desconocimiento de los efectos de las drogas, y a través de la información que les fue dada, ellos pudieron conocer los efectos nocivos que para su salud puede implicar el tener una adicción.

La mayoría de usuarios estuvo de acuerdo en que el servicio prestado fue muy bueno y alcanzaron el efecto que esperaban, haciendo evidente que el programa de ayuda de la línea es eficaz.

Es de suma importancia mencionar, que a través de la información recabada con los usuarios entrevistados ninguno de ellos hizo mención sobre haber visto algún anuncio de televisión o en internet, siendo estos medios de comunicación muy importantes ya que son medios que llegan a la mayoría de la población guatemalteca, en especial a los jóvenes, que son un sector muy vulnerable para caer en una adicción. Algunas alternativas podrían ser en segmentos de programas televisivos, o en las redes sociales electrónicas que tienen capacidad de alcance con muchas personas.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

- La disponibilidad de la línea 1545 al estar las 24 horas del día los 365 días del año, permite que todas las personas sean atendidas en un momento de crisis y la ayuda sea eficaz, lo cual permite resultados positivos y personas informadas con lo relacionado a la atención y recuperación de las adicciones.
- Se determinó que la línea ha sido eficaz para la mayoría de los usuarios, ya que se ha cumplido con los propósitos de la línea, que es brindar apoyo, y estabilizar al paciente en crisis, y a través de la consejería que el usuario termine con su adicción. Los usuarios hicieron referencia a que se sintieron escuchados, y recibieron la atención que ellos esperaban, además que pudieron resolver sus dudas acerca de las drogas o las adicciones, y lo más importante que recibieron consejería para superar la crisis que al momento de llamar presentaban.
- Durante el proceso de investigación también se evidenció que al superar la crisis el usuario puede concentrarse mejor, ya que se tranquiliza, y así puede tomar acciones para dejar de consumir, o suprimir su conducta adictiva, a lo que se le conoce como abstinencia.
- Según los datos obtenidos, las personas que atienden la línea 1545 están capacitadas para apoyar a los usuarios en toda la información que solicitan desde que es una droga, y los lugares a los que pueden recurrir para ser internados y recibir ayuda terapéutica.

4.2 Recomendaciones

- Que la Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de la Escuela de Ciencias Psicológicas, colabore con la creación de mas centros de tratamientos para adictos, como CITAA, para contribuir con la rehabilitación de muchas personas que sufren la problemática de las adicciones.
- Que el Centro Integral de Tratamiento Ambulatorio en Adicciones - CITAA- continúe con el apoyo por medio de sus practicantes en la Línea de Atención al Adicto en Crisis 1545.
- Que la Línea de atención al adicto en crisis 1545 siga capacitando a los operadores de la línea, para así poder brindar un servicio óptimo a los usuarios de la misma.
- Que los profesionales vinculados con el área de adicciones, egresados de la Escuela de Ciencias Psicológicas, sean precursores de la creación de programas de prevención y de rehabilitación para personas con problemas de adicciones.
- Concientizar a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la problemática de las adicciones en Guatemala para fortalecer el vínculo entre CITAA y la Línea de atención al adicto en crisis 1545.
- Incrementar la difusión de la línea por medio de televisión e Internet, ya que estos medios de comunicación llegan a mucha de la población guatemalteca en especial a los jóvenes que pueden ser un grupo en riesgo, y que se continúe difundiendo por radio, periódicos, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrego, René. **Investigación de campo en el área de adicciones en el Centro Integral de Tratamiento Ambulatorio en Adicciones -CITAA-**, Guatemala, 2008. 56 pp.
- Bolívar Díaz, Jorge. **Presentación Patronato Pro-Rehabilitación del Adicto**. Guatemala, 1991. 28 pp.
- **DSM-IV Breviario: Criterios diagnósticos**. Masson. Barcelona, 1994. 370 pp.
- Glaser, B., & Strauss, A. **The discovery of Grounded theory: strategies for qualitative research**. Aldine Publishing. New York, 1967. 271 pp.
- Hopenhayn, Martin. **La grieta de las drogas**, Editorial Naciones Unidas. Chile, 1997. 218 pp.
- Moreno, Kena. **Drogas las 100 preguntas más frecuentes, Juvenil**. Editorial Auroch/Centro de Integración México. 2010, 168 pp.
- Oliveira Da Silva, Reinaldo. **Teorías de la Administración**, Internacional Thomson Editores. México. 2002, 524 pp.
- Rodríguez Gómez, Gregorio, Gil Flores, Javier, García Jiménez, Eduardo. **Teoría empíricamente fundamentada**, Edición Aljibe. España, 1996, 159 pp.

- CEDRO. **Estrategias frente a las drogas.**
<http://www.cedro.org.pe/ebooks/problema20074.pdf> consulta:
 23/03/2011.
- Galvis, Camilo. **Nueva línea telefónica para atender casos sobre adicción de drogas y depresión**
<http://www.lespacio.com.co/oficial/index.php/bogota/bogota/21131-nueva-linea-telefonica-para-atender-casos-sobre-adiccion-de-drogas-y-depresion> consulta: 23/03/2011.
- Narcóticos Anónimos región Venezuela. **Guía básica de LT (LÍNEA TELEFÓNICA) / LA (LÍNEA DE AYUDA).**
http://www.navenezuela.org/servicio/guias_manuales/Guia%20Basica%20de%20LT%20de%20NA%20Venezuela%202010.pdf consulta:
 23/03/2011.
- Puente, W (s/f) **Técnicas de Investigación** (Documento el línea)
 Disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicadeinvestigacion.htm>
 consulta: 20/12/2010.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de relaciones entre objetivos e inductores de cuestionario

Objetivo Especifico	Cuestionario
<p>Identificar el número de llamadas recibidas diariamente</p> <p>Identificar qué tipo de información es más solicitada por parte de los usuarios</p> <p>Identificar las deficiencias de la línea en crisis y crear mejoras</p> <p>Socializar la ayuda que brinda la línea en crisis a los usuarios</p>	<p>Las personas que le atienden en la línea 1545 ¿resuelven sus dudas?</p> <p>¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?</p> <p>¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?</p> <p>¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan? y ¿le han dado resultados positivos?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo se enteró de la línea de crisis?

Anexo 2

Cuestionario

Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Código //

Nombre:

Género:

Edad:

Estado Civil:

1. ¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?
2. ¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?
3. Luego de utilizar la línea 1545 ¿es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan? y ¿le han dado resultados positivos?
4. ¿Cómo se entero de la línea de atención al adicto en crisis 1545?
5. Las personas que le atienden en la línea 1545 ¿resuelven sus dudas?

Anexo 3

Tabla de transcripción de entrevistas

Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Código___ / ___ / ___

Nombre: _____ Género: _____

Edad: _____ Estado Civil: _____

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?		
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?		
Luego de utilizar la línea 1545 ¿es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan? y ¿le han dado resultados positivos?		
¿Cómo se entero de la línea de atención al adicto en crisis 1545?		
Las personas que le atienden en la línea 1545 ¿resuelven sus dudas?		

Anexo 4

Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

CODIGO: E1/F/17

Edad: 17

Estado Civil: Soltera

Genero: Femenino

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, pues cada vez que llamo es porque quiero consumir marihuana, aunque se que esta mal, pero ustedes me ayudan a detenerme un poco, aunque no lo puedo dejar.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Por muy poco tiempo, ya que me dan muchas ganas cuando estoy con mis amigas, y con mi novio lo hacemos pero lo quiero dejar.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Trato pero en la mayoría de veces me es muy difícil, no puedo, además si no lo hago mi novio se enoja y me golpea	
¿Cómo se entero de la línea de crisis?	Una amiga en común que tenemos con mi novio me lo dio, ella lo vio en el periódico y yo le había pedido ayuda a ella.	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Siempre, aunque a veces no me contestan, pero siempre que contestan me dicen lo que quiero saber y como puedo dejar la marihuana.	

Edad: 18

Estado Civil: Soltero

Genero: Masculino

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, creo que me ha ayudado mucho, y que es bueno que exista para las personas que necesitamos información.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si, por que me siento mejor cuando hablo a esta línea, uno a veces necesita ser escuchado.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si aunque me cuesta ponerlos en práctica, uno sabe que esta haciendo mal, pero es difícil cambiar.	
¿Cómo se entero de la línea de crisis?	Por medio del periódico.	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, siempre resuelven mis dudas y me dan la información que necesito.	

Universidad San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro Universitario Metropolitano

CODIGO: E3/F/34

Edad: 34
 Genero: Femenino

Estado Civil: Casada

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, pues siempre hay una respuesta a mis preguntas	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Me siento mas tranquila, y segura de lo que voy a hacer, se como actuar gracias a los consejos que me dan.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Es difícil porque aunque yo los ponga en práctica convivo con personas alcohólicas entonces llega el momento en que pierdo el control me desespero y me pongo a pelear, y llegamos a los golpes.	
¿Cómo se entero de la línea de crisis?	Lo vi en un hospital	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, siempre han estado allí para cuando mas los necesito.	

Edad: 16
 Genero. Masculino

Estado Civil: Masculino

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, tienen bastante información de la que uno necesita	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si, pues después de usarla me siento tranquilo y se lo que me hace daño, se que no debo consumir ya que voy a tener mucho daño si lo sigo haciendo.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si, debido a que son personas preparadas siempre tiene una solución un consejo para los que necesitamos ayuda, algo que deberían de hacer nuestros padres, pero no lo hacen.	
¿Cómo se entero de la línea de crisis?	Por medio de la radio	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, en su mayoría de veces, otras hasta me dan mas información de la que pregunto, siempre tienen la información que solicito y de una manera clara, y si no entiendo algo me lo explican.	

Universidad San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro Universitario Metropolitano

CODIGO: E5/F/54

Edad: 54
 Genero: Femenino

Estado Civil: Casada

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, hay mucha información que queremos saber y en esta línea se encuentra, son personas amables.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si la supero me siento mejor y tranquila ya que ellos siempre me ayudan y me dan consejos.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si lo pongo en práctica y me funcionan mucho, por eso vuelvo a llamar.	
¿Cómo se entero de la línea de crisis?	Me lo dio una vecina .	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, es algo que me hace sentir muy bien, y hacen que me valla mejor con mis problemas de alcoholismo con mi esposo.	

Genero: Masculino

Edad: 38

Estado Civil: Casado

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si seño, por que a mi cuando me dieron las ganas de tomar, llame para que me ayudaran por que mis amigos ya estaban afuera solo para que yo saliera, pero yo no quería ir por que ya llevaba 2 semanas sin tomar entonces yo no quería ir. El señor que me atendió me dijo que el estaba para ayudarme en lo que yo necesitara y pues yo le conté lo que estaba pasando y el me aconsejo a que yo me diera cuenta de que ellos realmente no eran mis amigos y yo tenia que estar con mi familia y no estar tomando.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si fijese por que yo tenía mucha ansiedad en ese momento, por que por ratos quería irme con mis amigos, pero yo sabia que no era bueno, por que iba a ir a tomar otra vez, y cuando voy con ellos tomo mucho y por varios días, entonces por eso necesitaba ayuda, por que me sentía ansioso de no saber que hacer. Y gracias a Dios ellos me ayudaron y si supere mi crisis.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si he podido practicarlos, pues ellos me han aconsejado que no tome, y que en lugar de irme a tomar yo me entretenga en otras cosas, entonces en lugar de irme a tomar yo me pongo a trabajar pues yo soy carpintero, y si gracias a Dios me ha resultado bien, por que ahora hago mas cosas de trabajo que las que hacia antes cuando andaba bolo.	
¿Como se entero de la línea de crisis?	Me entere por el diario, ahí vi el número de teléfono y así llame.	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, siempre que llamo las personas que me atienden, a veces hombres o señoritas siempre me atienden bien, y tienen mucha paciencia de explicarme lo que no entiendo y de aconsejarme bien.	

Genero: Femenino

Edad: 42

Estado Civil: Casada

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, definitivamente funciona, en mi caso como madre de un joven adicto, puedo decir que en los momentos que he llamado me han ayudado mucho, ya que cuando llamo se puede decir que también estoy en crisis, diferente a la de los adictos, pero al final es crisis, por que yo lo que quiero es sacar del problema a mi hijo y encontrar apoyo y maneras para ayudarlo.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si, cuando yo he llamado, he tenido mucha ansiedad, he llamado llorando, o tal vez no llamo llorando pero al hablar con la persona que me atiende me pongo a llorar, por que siento mucha desesperación de ver todos los problemas que mi hijo ha tenido por el consumo de alcohol y cocaína. Pero al hablar con las personas que me atienden mi ansiedad se disminuye o se termina.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si, ellos me aconsejan a que no presione a mi hijo, y tienen razón por que antes yo lo regañaba y lo presionaba, y ahora solo le hablo tranquila sin regañarlo, y hasta el mismo a querido buscar ayuda, osea que si ha sido muy bueno para mi.	
¿Como se entero de la línea de crisis?	En nuestro diario lo vi.	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, ellos me han ayudado mucho, han resuelto mis dudas siempre, incluso me han dado orientación sobre que lugares puedo llevar a internar a mi hijo para que me lo desintoxiquen.	

Genero: Femenino

Edad: 16

Estado Civil: Soltera

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, seño a mi me ha ayudado mucho, por que cuando yo he llamado, es cuando me siento mal por lo que estoy haciendo, por que yo se que es malo fumar marihuana, pero a veces es difícil dejarlo, por que ya le agarre gusto, entonces me cuesta mas. Pero cuando llamo siempre hay alguien que sabe de este tema, y que me escucha todo lo que yo necesito expresar en ese momento.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	La verdad que si he superado las crisis de ansiedad, por que cuando yo he llamado he estado muy desesperada, una vez hasta quería matarme por que no sabia que hacer y mejor llame, y con los consejos que la señorita me dio, pues me ayudo a analizar bien todo lo que me estaba pasando y me di cuenta que no valía la pena matarme y que esa no era la solución si no que yo tenia que buscar soluciones buenas para mi vida. Otras veces he llamado, una vez llame por que me había peleado con mi novio y había fumado mucha marihuana y se me había quedado como trabada la cara, y ella me ayudo y me dijo que tomar para que se me pasara eso, que ella me dijo que era un efecto malo de la marihuana.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Pues casi siempre trato de poner en practica lo que me dicen y de seguir los consejos de las señoritas que me han atendido, pues ellas me han dicho que hable con mis padres, o que busque otro tipo de ayuda, y ahora he buscado ayuda con la orientadora del instituto y ella me ha ayudado mucho, ella no sabe que yo fumo, pero quiera que no ahora casi ya no fumo por que mis problemas ahora han mejorado, y como yo fumaba así como para olvidar, entonces ahora ya no he necesitado fumar, por lo menos en estos días verdad.	
¿Como se entero de la línea de crisis?	Un mi amigo me contó de este numero pero lo que si no se es como lo supo el.	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si a mi las señoritas que me han atendido, han sido muy buena gente conmigo, me han escuchado, pues yo no tenia con quien hablar de estas cosas, pues mis papás no saben que fumo, ni mi novio, y mis amigos que si saben fueron los que me enseñaron a fumar entonces yo con ellos no podía hablar de eso. Las señoritas han resuelto mis dudas, por que yo antes tenia dudas sobre algunas drogas y ellas me explicaban, y me han aconsejado que cosas mejor puedo hacer para dejar de fumar.	

Genero: Femenino

Edad: 25

Estado Civil: Soltera

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	Si, pues cada vez que llamo es que mi novio a consumido cocaína, y cuando se pone mal llamo y ahí siempre me ayudan para saber que hacer.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si la he superado, pues ellos me calman y me explican que debo hacer con el al momento que ha consumido.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si he puesto en practica los consejos que me dan, y generalmente con mi novio los tomamos en cuenta, y si nos han ayudado por que ya últimamente ya no consume, y cuando hemos llamado, es para que nos den consejos de cómo manejar la ansiedad que le da por no consumir.	
¿Como se entero de la línea de crisis?	Por la radio católica.	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Si, siempre resuelven mis dudas, y siempre son muy comprensivos conmigo.	

Genero: Femenino

Edad: 32

Estado Civil: Casada

Pregunta	Respuesta	Categoría
¿Cree que la línea 1545 funciona eficazmente ante la aparición de una crisis?	A mi si me ha funcionado, pues me han ayudado a manejar mi enojo y mi falta de tolerancia.	
¿Cree usted que supera la crisis de ansiedad que posee al momento de usar la línea 1545?	Si la he superado, pues he manejado mucha ansiedad por que llevo 4 meses sin tomar, pero me mantengo muy enojada y ansiosa, por eso llamo para que me ayuden y para poder encontrar un apoyo cuando necesito ser escuchada, y no tengo con quien hablar.	
¿Luego de utilizar la línea 1545 es capaz de poner en práctica los consejos que allí le dan, y le han dado resultados positivos?	Si siempre pongo en práctica los consejos que me dan, sin ellos creo que ya hubiera tomado otra vez.	
¿Como se entero de la línea de crisis?	En un afiche en un hospital	
¿Las personas que le atienden en la línea 1545 resuelven sus dudas?	Siempre resuelven todas mis preguntas, siempre me dan mucho de su tiempo para que yo sea escuchada.	