

Segundo Congreso de Centros de Atención Telefónica Especializados y Asistenciales Asistel 2005

Autor(es): Psic. Daniel Suárez Pellycer

Institución que representa:

Universidad Autónoma del Estado de Morelos

Teléfono (incluida clave LADA):

01 800 00 5 68 36

Dirección electrónica:

pellycer@buzon.uaem.mx

Título: **ORIENTEL “Un modelo de orientación a distancia y apoyo psicológico a través de los medios”.**

Resumen

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

ORIENTEL, pretende ser considerado como el sistema universitario especializado en orientación a distancia más importante del país, caracterizado por contar con opciones diversificadas que atiendan, de manera permanente, las diferentes necesidades de información, orientación, apoyo psicológico y canalización, específicas, de los diferentes sectores de la población; con altos niveles de calidad y calidez, en mejora constante y que cuente con un reconocimiento social, por la eficiencia y eficacia de su servicio profesional, inmediato, gratuito y confidencial.

La Orientación a Distancia, entendida como la Orientación Educativa a través de los medios, se presenta como una extraordinaria oportunidad de llegar a cualquier persona justo en el momento que esta lo requiere, además de tener la ventaja de poder ser atendido de manera anónima, lo que aumenta considerablemente la posibilidad de abordar en forma directa, situaciones que en forma presencial son difíciles de analizar en un primer contacto.

Por otra parte las nuevas tecnologías aportan canales de comunicación inmediatos que poco a poco van desdibujando las fronteras geográficas, culturales

e ideológicas, y utilizadas adecuadamente, nos pueden llevar al mejor entendimiento entre las personas de diferentes países, razas y religiones.

Un modelo de orientación a distancia y apoyo psicológico a través de los medios. ORIENTEL

Psic. Daniel Suárez Pellycer¹

Psic. Javier Segura Román²

Universidad Autónoma del Estado de Morelos

INTRODUCCIÓN

La calidad de la orientación puede representar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

¿Por qué orientar?, ¿a quién orientar?, ¿para qué orientar?, ¿cuándo orientar?, ¿cómo orientar?, y ¿con qué orientar?; son preguntas que debemos respondernos, antes de adentrarnos en el difícil arte de orientar.

En Orientel, orientamos porque es una necesidad de la población, ya que está plenamente demostrado que a lo largo del curso de la vida de las personas, se presentan situaciones o circunstancias que representan dilemas, en los cuales se siente la necesidad de pedirle, a alguien, con mayor preparación o experiencia, algún consejo o recomendación, para confrontar de la mejor manera posible, tal circunstancia.

Pretendemos orientar a cualquier persona, no importando su edad, sexo, escolaridad o posición social, y tal como lo ha explicado claramente Paulo Freire, concebimos a cada persona como un sujeto, más que como el "objeto de la orientación", denominándole "orientando" en lugar de "orientado", para reconocer el papel protagónico y activo de cada persona, en la construcción y desarrollo de su propio proyecto de vida.

Orientamos para contribuir a deshacer los fantasmas y a su vez construir el espíritu. Buscamos permanentemente ayudar a destruir, entre muchos otros, los fantasmas de la insatisfacción, de la violencia, de los temores, de las angustias, de las adicciones, de las enfermedades, de la depresión, de la desesperanza, del suicidio y de la ignorancia.

Asimismo buscamos ayudar a construir el espíritu de la independencia, de la motivación, de la productividad, del amor, de la sexualidad plena y responsable, del compromiso, del respeto, de la solidaridad, de la comprensión, de la tolerancia, del cuidado del medio ambiente y muchas otras actitudes positivas, que permiten el bienestar integral del ser humano.

¹ Coordinador General del Sistema de Orientación a Distancia ORIENTEL de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos UAEM

² Coordinador del Programa TELNIÑEZ de ORIENTEL

Orientamos cuando las personas nos lo solicitan de manera directa o indirecta. Concebimos a la orientación como un servicio que debe estar siempre disponible para que las personas lo utilicen cuando lo crean conveniente. Disentimos de quienes quieren imponer la orientación como algo obligatorio o como un proceso selectivo. La orientación, a nuestro juicio, debe ser un proceso en el cual el especialista y el usuario, deben incorporarse de manera amigable, consciente y voluntaria.

Orientamos estableciendo una comunicación interactiva, centrada en las propias necesidades, intereses, motivaciones, características, condiciones, posibilidades, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, propias de la persona que solicita la orientación.

Orientamos con la palabra, con el sonido y con las imágenes, buscando aprovechar al máximo los recursos materiales, técnicos y tecnológicos de nuestra realidad contemporánea, facilitando el acceso de los orientandos hacia la información sobre los conocimientos, posibilidades y oportunidades que la ciencia y la tecnología van aportando, para construir un mundo mejor, que permitan a cada persona, alcanzar altos niveles de productividad y satisfacción, en armonía con su entorno social y ambiental.

En este trabajo se presenta una síntesis general de los resultados obtenidos a lo largo de más de ocho años de investigación, instrumentación, experimentación y análisis, de la posibilidad teórico - metodológica de realizar orientación educativa y apoyo psicológico a través de los medios de comunicación a distancia, (Teléfono, Internet, Radio, Televisión, Prensa y otros) a partir de lo que denominamos el "Modelo de orientación a distancia y apoyo psicológico a través de los medios" "**ORIENTEL**".

MARCO TEÓRICO – METODOLÓGICO

Coincidimos con Elvira Repetto al considerar que "... los campos que hoy son objeto de la actuación del orientador europeo (y del resto del mundo) abarcan desde la intervención en el ámbito académico y el vocacional, hasta los programas de la educación de la carrera, de orientación ocupacional, de ayuda al desempleo y a la jubilación o utilización del tiempo libre y el desarrollo personal."³

Orientación: Según Rodríguez (1989). "la raíz de la palabra Orientación (guidance) evoca los conceptos de guía, gestión, gobierno, de tal modo que para los padres y las personas que solicitan ayuda, Orientador sería aquella persona que dirige a las personas hacia ciertas finalidades o intenciones educativas. Con

³ Repetto E. Perspectivas de la Formación del Personal de Orientación Europeo. España. Ponencia presentada en el Tercer Encuentro Bi-anual de la Federación de Asociaciones y Profesionales de la Orientación de América Latina (FAPOAL) Universidad de Puerto Rico, Octubre de 1992.

un componente ideológico: "Por la que se tiene siempre presente un determinado punto de vista al intentar ayudar a una persona".

También puede concebirse:

Como un servicio integral: "...porque abarca sistemas organizados y procedimientos útiles que ayuden al escolar a conocerse a sí mismo".

Como un proceso: "Denotando su identidad de fenómeno en continuo cambio, de tal modo que dos intervenciones orientadoras no sean hechos aislados sino que impliquen conjuntos y series de pasos progresivos hacia lo consecución de mi objetivo".

Como la ayuda: "..con el propósito fundamental de prevenir, mejorar o solucionar los problemas u obstáculos ante los que el hombre se enfrenta; las orientación como ayuda personalizada a estudiantes o personas que se ven invadidos por las preocupaciones en su vida normal, es decir como CONSEJO (counseling).

Finalmente la "ORIENTACIÓN como el llegar a conocerse a sí mismo y al mundo desarrollando la conciencia de la identidad personal y de experiencia de los contenidos del entorno y del medio donde la persona vive enmarcada para llegar a la madurez en la comunicación interpersonal".⁴

Pero también puede entenderse como un "Proceso de abordaje, evaluación y un conjunto de estrategias de asesoría basada fundamentalmente en determinado enfoque terapéutico pendiendo de la formación profesional del orientador, pero que sustituya la unidisciplinaria y unidimensional por una perspectiva transdisciplinaria (FERNÁNDEZ, 1993).⁵

Asimismo coincidimos también con Calvo y Riverohl quienes definen a la orientación educativa como "una práctica universal, ejercida en su expresión más sencilla, por el hombre que mediante la palabra guía a otro; que establece con su interlocutor una relación ético - pedagógica y un vínculo afectivo, que permita ayudarlo en el conocimiento de la realidad, con el propósito de lograr su ubicación y elementos para desarrollar su proyecto de vida".⁶

El presente trabajo propone que, considerando los conceptos antes señalados, la Orientación Educativa puede ser abordada a distancia, es decir a través de los medios de comunicación, definiéndola como aquella actividad de carácter eminentemente transdisciplinario que se ocupa de apoyar, a través de los

⁴ Lic. Fernández Juárez Pablo. "Especialidades de orientación educativa, consejo vocacional y tutoría académica". UNAM Facultad de ciencias de la conducta (Estudios de posgrado)

⁵ Idem

⁶ Cfr. Calvo López Mónica; Muñoz Riverohl, B., et al., "Orientación Educativa. Estados de conocimiento". II Congreso Nacional de Investigación Educativa, Cuaderno No. 18, ed. SEP-SNTE, México, 1993 p.8

medios, los procesos formativos y de estructuración de la personalidad humana, mediante un proceso dinámico y participativo que le permita al orientador identificar los factores biológicos, psicológicos y sociales que inciden en su desarrollo con el propósito de establecer, conjuntamente con el orientando, las estrategias necesarias para ir construyendo las bases de un futuro ocupacional y personal productivo y satisfactorio.⁷

ORIENTEL

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

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

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

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

Actualmente existen líneas de apoyo telefónico en diferentes temáticas. Las hay de Información Orientación, de Apoyo Psicológico Asesoría Jurídica y de Canalización, sin contar las líneas de atención a clientes y de entretenimiento.

Para construir el Modelo de Apoyo Telefónico de ORIENTEL se tuvo contacto con la mayor parte de las líneas de este tipo, para conocer sus métodos e instrumentos, así como en algunas de ellas, recibir cursos de capacitación en orientación y apoyo psicológico vía teléfono. Cabe mencionar que este proceso duró casi un año. Al finalizar la fase de formación, los orientadores de ORIENTEL desarrollaron un primer Modelo de Orientación

Telefónica pensado en las características particulares del estado de Morelos, que integraría las seis áreas de atención de las líneas de apoyo identificadas (Información, Orientación Apoyo Psicológico, Asesoría, Referencia y Canalización.

⁷ Psic. Perea Avella Graciela; Psic. Suarez Pellycer Daniel. "Hacia una nueva definición de Orientación Educativa". Universidad Autónoma del Estado de Morelos. 1993

ORIENTEL empezó a brindar servicio de apoyo telefónico el 13 de septiembre de 1997, con el objetivo de brindar a la comunidad universitaria y al público en general, orientación y apoyo psicológico vía telefónica, de manera profesional, inmediata y confidencial. Y a partir de esa fecha ha brindado su apoyo a más de 17500 personas, entre estudiantes, amas de casa, trabajadores, funcionarios, niños, niñas, jóvenes y personas adultas en situación de duda o conflicto, tanto de personas del Estado de Morelos, como del interior de la república y hasta del extranjero, combinando tanto el servicio de apoyo telefónico con la modalidad de atención, vía correo electrónico, iniciando con esto los trabajos de conceptualización del Sistema de Orientación a Distancia ORIENTEL.

Actualmente el Sistema ORIENTEL cuenta con cinco programas específicos. DE JOVEN A JOVEN Morelos, el cual está dirigido especialmente a la población joven del Estado, y que viene funcionando en el sistema, desde el mes de Octubre de 1998.

TELNIÑEZ, que funciona a partir del año 2002 y es un programa especialmente dirigido a atender las necesidades de Orientación, Información y Apoyo Psicológico de la población infantil del Estado. Se atienden llamadas de inquietudes dudas y problemas relacionados con la familia, los amigos, la escuela, malos tratos y abuso entre otros más. Asimismo, es un medio para denunciar situaciones de marginación infantil y para adultos que tienen a su cargo niños y adolescentes que plantean cualquier conflicto.

UNITEL, que es un programa especializado en la atención a la comunidad estudiantil, brindando información, y orientación en todos aquellos factores que influyen el desarrollo académico y vocacional.

Y a partir de un convenio celebrado con la Procuraduría General de Justicia del Estado, en el año 2002 nacieron dos nuevos programas:

ABOGATEL, que es un servicio de información y orientación jurídica a distancia, que ofrece a la población en general elementos básicos para saber cómo actuar o a dónde acudir o cómo proceder en caso de tener un problema legal, y

VICTIMATEL, que es un programa de información y orientación jurídica y psicológica a distancia dirigido a las personas que han sido víctimas de algún delito y

PREVENTEL que está dirigido a promover y fortalecer el desarrollo de una cultura de la prevención a través de los medios electrónicos, y con un programa estructurado de pláticas y conferencias a la población del Estado de Morelos.

ORIENTEL, pretende ser considerado como el sistema universitario especializado en orientación a distancia más importante del país, caracterizado por contar con opciones diversificadas que atiendan, de manera permanente, las diferentes necesidades de información, orientación, apoyo psicológico y

canalización, específicas, de los diferentes sectores de la población; con altos niveles de calidad y calidez, en mejora constante y que cuente con un reconocimiento social, por la eficiencia y eficacia de su servicio profesional, inmediato, gratuito y confidencial.

El Modelo de Orientación a Distancia y Apoyo Psicológico a través de los Medios ORIENTEL

Características del Modelo ORIENTEL⁸

La disponibilidad, y la ausencia de formatos rígidos de la Orientación a Distancia, se ofrecen como ventajas, las cuales a su vez permiten la incidencia de los orientadores en situaciones y sectores de alto riesgo, previniendo consecuencias indeseables y procurando siempre, la integridad física y mental de los usuarios.

La Orientación a Distancia es además, un espacio de reflexión semidirigida que apoya los procesos de toma de decisiones, haciendo énfasis en la responsabilidad personal y social, así como en la importancia del proyecto de vida de cada individuo.

El interés primordial del Modelo se centra, principalmente, en la promoción de una nueva cultura del uso de los medios, para que se perciban como un espacio confiable para recibir orientación profesional, inmediata y útil para su vida cotidiana. Asimismo busca optimizar la fluidez de la información, de forma clara y precisa, que facilite el acceso a los recursos e instancias más adecuadas para la resolución de dudas y problemas.

Por otra parte, se procura la investigación, adecuación y perfeccionamiento de métodos, técnicas e instrumentos que mejoren la orientación a distancia, para que a su vez, se incida efectiva y pertinentemente en los problemas personales y sociales más urgentes e inmediatos de las personas, buscando ser un termómetro que señale, de alguna manera, los requerimientos de atención de la comunidad, sobre todo en los aspectos más delicados y urgentes de su problemática social.

Los agentes centrales del proceso de comunicación de ORIENTEL son las personas que acceden a los canales de comunicación y el orientador a distancia que atiende la demanda del usuario.

ORIENTEL cuenta con personal capacitado y especializado para ofrecer a las personas, información, asesoría, apoyo y enlace con especialistas e instituciones de diversos sectores, cuando el caso lo requiere.

⁸ El Modelo ORIENTEL es una adaptación del Modelo de Interacción Telefónica del Sistema LOCATEL del Gobierno de la Ciudad de México, aunque se enriquece con múltiples aportes de otros desarrollos teórico-metodológicos, nacionales y extranjeros.

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

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

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

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

La Orientación a Distancia, sobretodo en su modalidad telefónica, resulta útil e importante en situaciones de crisis transitorias.

El usuario puede solicitar la atención de un orientador o de una orientadora según sea su preferencia para dialogar.

Objetivos del Modelo ORIENTEL

Objetivo General

Coadyuvar a través de los medios al desarrollo integral de las personas dentro de un curso de vida armónico, productivo y satisfactorio.

Específicos:

Promover y desarrollar la cultura de la planeación, prevención, y protección en la población como medida para anticiparse y estar preparados para confrontar los posibles problemas del futuro.

Proporcionar el enriquecimiento de los procesos de toma de decisiones relacionadas con los proyectos de vida que realicen las personas.

Ofrecer a los usuarios consejería, apoyo psicológico, asesoría así como una instancia de diálogo que apoya la construcción de sus propios proyectos de vida.

Ofrecer un espacio de contención básica ante una situación de emergencia emocional.

Poner al alcance de las personas, la infraestructura social, pública y privada y potenciar los beneficios que esa puede brindar.

Propiciar que las personas conciban la comunicación interpersonal y con las instituciones como estrategias para calificar sus propias decisiones y acciones.

Fundamentación del Modelo ORIENTEL

ORIENTEL retoma para su fundamentación y operación, elementos teóricos y metodológicos de los siguientes planteamientos:

La conceptualización de la Orientación Educativa de la Asociación Mexicana de Profesionales de la Orientación AMPO.⁹

El Modelo de Apoyo Psicológico por Teléfono del Sistema de Apoyo SAPTEL de la Federación Mundial de Salud Mental.¹⁰

Del Modelo de Interacción Telefónica del Sistema LOCATEL del Gobierno de la Ciudad de México.¹¹

De las propuestas para el Desarrollo Humano de la ONU.¹²

De La Metodología de Educación en Población Objeto, Métodos y Estrategias. de UNESCO.¹³

Los cuales por cuestiones de espacio no desarrollamos en este trabajo, además de los aportes de la corrientes sobre la construcción del proyecto de vida, perspectiva de género de los derechos humanos.

Esquema Operativo de ORIENTEL

Para representar el esquema operativo de ORIENTEL, proponemos definir momentos de intervención más o menos diferenciados, aunque fuertemente concatenados entre sí, que deberán ser abordados de acuerdo a las circunstancias particulares en que se desarrolle el proceso orientador.

Momentos Operativos de ORIENTEL

APERTURA DE LA COMUNICACIÓN

Objetivo: Iniciar de manera formal el proceso orientador a partir de la bienvenida y

⁹ Primer Congreso Nacional de Orientación Educativa. Pachuca, Hidalgo, México. Talleres Gráficos de la Universidad Autónoma de Hidalgo.

¹⁰ Documento inédito para la Capacitación de los Consejeros Telefónicos

¹¹ Mejía Ortega M. (2000), Niñotel Atención para la Niñez y su Familia Una Experiencia de Servicio Telefónico. México. Talleres de Retículas Gráficas S.A. de C. V.

¹² Organización de las Naciones Unidas (2000) Informe Sobre Desarrollo Humano

¹³ Falconiet M. (1994). La Educación en Población Objeto, Métodos y Estrategias. Información, Educación y Comunicación en población. Santiago Chile. FNUAP/UNESCO.

presentación del servicio al usuario, de una manera clara, amable y cálida, que le brinde la certeza de que se ha comunicado a un espacio de atención sensible y profesional.

RECONOCIMIENTO DEL USUARIO(A)

Objetivo: Identificar y analizar las principales características del usuario para determinar la forma en la cual se puede abordar el proceso orientador.

RECONOCIMIENTO DEL OBJETO DE LA DEMANDA

Objetivo: Identificar y dimensionar el motivo de la llamada y de la demanda, contextualizándola e identificando posibles factores de riesgo en la situación particular y actual del usuario.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA NECESIDAD DE APOYO

Objetivo: Identificar los factores de riesgo en que el usuario tenga un panorama real de lo que ocurre ante la situación vivida.

ANÁLISIS FODA

Objetivo: Identificar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas del usuario, analizando los recursos personales y sociales, así como las circunstancias adversas que debe confrontar y/o superar.

EL PROYECTO DE VIDA

Objetivo: Identificar los valores, las expectativas, aspiraciones, estrategias y metas de su proyecto de vida, para contextualizar la demanda dentro de una perspectiva diacrónica y sincrónica.

ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS

Objetivo: Analizar y establecer las estrategias posibles y más adecuadas para confrontar su situación actual, dentro de la lógica de su propio proyecto de vida.

RETROALIMENTACIÓN

Objetivo: Sintetizar el análisis del proceso orientador dirigido a la clarificación de dudas y al fortalecimiento de las determinaciones. La recapitulación del proceso de interacción tiene como finalidad promover el aprendizaje significativo en el usuario y en el orientador.

SEGUIMIENTO

Objetivo: Brindar un acompañamiento al usuario para retroalimentar la ejecución del plan de acción, así como los efectos del mismo, sólo en aquellos casos que así se acuerde.

CIERRE

Objetivo: Terminar la comunicación asegurándose de que no queden aspectos sin analizar y que el usuario este seguro de lo que quiere hacer para confrontar su circunstancia.

Dichos momentos están matizados de manera permanente por los principios básicos del respeto a los derechos humanos, a las perspectivas de género, de edad y de cultura de cada persona que solicite el servicio, sin establecer juicios de valor y procurando su bienestar físico y mental, dentro de su propio entorno social.

CONCLUSIÓN

La Orientación a Distancia, entendida como la Orientación Educativa a través de los medios, se presenta como una extraordinaria oportunidad de llegar a cualquier persona justo en el momento que esta lo requiere, además de tener la ventaja de poder ser atendido de manera anónima, lo que aumenta considerablemente la posibilidad de abordar en forma directa, situaciones que en forma presencial son difíciles de analizar en un primer contacto.

Por otra parte las nuevas tecnologías aportan canales de comunicación inmediatos que poco a poco van desdibujando las fronteras geográficas, culturales e ideológicas, y utilizadas adecuadamente, nos pueden llevar al mejor entendimiento entre las personas de diferentes países, razas y religiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Calvo López Mónica, Muñoz Riverohl B., (1995) Orientación Educativa Estados de Conocimiento. Memoria del Primer Congreso Nacional de Orientación Educativa AMPO. Pachuca, Hidalgo, México. Talleres Gráficos de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Consejo Nacional de Población. (1995) Las Acciones del programa de Atención al Adolescente Joven en el Contexto del Plan Nacional de Desarrollo.
- Elder H. (sin año). Historia Familiar y Curso de Vida en Hareven. T. Transiciones. La Familia y el Curso de Vida desde una perspectiva Histórica. Traducción para el Consejo Nacional de Población por Rodríguez P.
- Falconiet M. (1994). La Educación en Población Objeto, Métodos y Estrategias. Información, Educación y Comunicación en población. Santiago Chile. FNUAP/UNESCO.
- Fernández Juárez P., (1995), Especialidades de Orientación Educativa Estados de Conocimiento. Memoria del Primer Congreso Nacional Educativa AMPO. Pachuca, Hidalgo, México. Talleres gráficos de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Hareven T. (sin año). El Estudio Histórico del Curso de Vida en Hareven. T. Transiciones. La Familia y el Curso de Vida desde una perspectiva Histórica. Traducción para el Consejo Nacional de Población. Rodríguez P.
- H. Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos (2001), Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, México D.F. Talleres de la Nación.
- Instituto Nacional de Estadística , Geografía e Informática (2000), Censo Nacional de Población. México D.F. Talleres de Impresión propios.
- Márquez Serrano E. (1995), Nuevas Habilidades y Aprendizaje en una Educación Globalizada en el marco del Tratado de Libre Comercio de Norteamérica. Memoria del Primer Congreso Nacional de Orientación Educativa. Pachuca, Hidalgo, México. Talleres Gráficos de la Universidad Autónoma de Hidalgo.
- Mejía Ortega M. (2000), Niñotel Atención para la Niñez y su Familia Una Experiencia de Servicio Telefónico. México. Talleres de Retículas Gráficas S.A. de C. V.
- Repetto E., (1992), Perspectivas de la Formación del Personal de Orientación Europeo. Memorias del Tercer Encuentro Bi-Anual de la Federación de asociaciones y Profesionales de la Orientación de América Latina. Puerto Rico. PROICC.
- Morales P., Reyes L., Martínez L. (1995) Marco de Referencia de la Educación en población. México. Consejo Nacional de población.
- Organización de las Naciones Unidas (2000) Informe Sobre Desarrollo Humano
- Palomar J. (1995). Algunas Conceptualizaciones sobre la Calidad de Vida. Revista Umbral XXI.
- Repetto E. (1980). Fundamentación de la Orientación. Madrid España. Ediciones Morata.
- Setien N. (1993). Indicadores Sociales de Calidad de Vida. Un sistema de Medición aplicado al País Vasco. España. Umbral XXI.
- Slakeu K. (1998). Intervención en Crisis. México. El manual Moderno.

Tuirán R. (1996). Transiciones de la Adolescencia a la Edad Adulta en México. México.

WCEFA. (1990). Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje: una visión para el decenio de 1990. Documento de referencias Jomtien, Tailandia.