



**El Colegio
de la Frontera
Norte**

El deseo de servir y el deseo de ayudar: la participación del tercer sector en la atención de niñas, niños y adolescentes a través de programas de voluntariado

Tesis presentada por

Gloria Ivone Cuapanteca Gallegos

para obtener el grado de

**MAESTRA EN ACCIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
SOCIAL**

Ciudad Juárez, Chihuahua, México
2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Director de Tesis: Dr. Jesús Javier Peña Muñoz

Aprobada por el Jurado Examinador:

1. Dra. Teresa Fernández de Juan, lectora interna
2. Dra. Luz Anyela Morales Quintero, lectora externa

DEDICATORIA

*Comprender las cosas que nos rodean es la mejor preparación para
comprender las cosas que hay más allá.
Hypatía*

Para Itzel, Regina, mis hermanos y mis ángeles en el cielo, son la guía en mi camino y el motor de mí vida.

Dedicado a todos los voluntarios que trabajan con niños, niñas y adolescentes, pues su labor contribuye en la formación de una sociedad con un enfoque de cultura de paz.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a El Colegio de la Frontera Norte por permitirme ser parte de esta institución, a cada uno de los doctores y doctoras que compartieron sus conocimientos en cada clase. Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología por el apoyo económico y haberme elegido beneficiaria para la realización de esta maestría.

A “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.” y al “Proyecto Tokniuan” así como a cada voluntario por el tiempo brindado no solo a esta tesis, a su dedicación en la atención de niños, niñas y adolescentes. Al personal de la Mesa de Albergues y el personal gubernamental de Ciudad Juárez y Puebla, por creer que aún tenemos mucho que dar como sociedad en pro de los NNA.

A mi director de tesis, Dr. Jesús Peña Muñoz por todo su apoyo y guía en todo el proceso de derrumbe, construcción y deconstrucción; a mis lectoras la Dra. Teresa Fernández y la Dra. Luz Anyela Morales, el conocimiento que me han compartido es invaluable.

Gracias a mi madre quien me enseñó a siempre ir hacia adelante, a Yeni y Tavo los mejores hermanos del mundo, gracias por todas sus palabras, mensajes, burlas y su toxico amor, son el más poderos motor de vida; a sus adjuntos, Alejandra y Miguel por siempre motivarme con sus mensajes.

Gracias a cada tía, tío, primos, sobrinos que con una llamada o un mensaje siempre siguieron al pendiente de mí. Analy y Hugo son la familia que escogí que me acompañaron en este camino y por supuesto a mi mamá académica que siempre me ha inspirado en este camino de la investigación.

Sin olvidar a cada uno de mis compañeros de la MAPDS, a pesar de la virtualidad tuvimos la oportunidad de compartir un sube y baja de emociones, a mis roomies por los consejos y las palabras de aliento en los momentos de duda y estrés.

RESUMEN

Este trabajo analiza la participación del tercer sector en la atención de niñas, niños y adolescentes (NNA) a través de programas de voluntariado mediante la revisión de dos casos de estudio de las ciudades de Puebla y Ciudad Juárez. El objetivo es conocer la relación de las metas y funcionamiento de estos programas con las motivaciones de los voluntarios, así como su vinculación con el sector gubernamental de manera particular (voluntarios) y general (programa de voluntariado), su participación en los cambios sociales, en la creación de normatividad y políticas públicas desde un enfoque de la acción, la teoría altruista y la criminología positiva. La estrategia metodológica fue de índole cualitativa basada en entrevistas. Se observó que la participación del tercer sector está influenciada por la motivación y objetivos de los programas de voluntariado que a su vez intervienen en el tipo de impacto que buscan tener en la atención de los NNA dando como resultado dos constructos denominados como el deseo de servir y el deseo de ayudar. Se concluye que aquellos que poseen el deseo de servir están enfocados a motivación intrínseca basada en el dogma, donde el desarrollo buscado sea el psicológico, espiritual o moral y no buscan impactar de manera general a la sociedad; el deseo de ayudar posee una motivación mixta, buscan que todos los individuos tengan el mismo nivel de bienestar e impactar en la creación en normas con un enfoque de responsabilidad social.

Palabras clave: Acción pública, programas de voluntariado, niñez y adolescencia, Ciudad Juárez, Puebla.

ABSTRACT

This work analyzes the participation of the third sector in the care of children and adolescents (CA) through volunteer programs by reviewing two case studies in the cities of Puebla and Ciudad Juárez. The objective is to know the relation between the goals and operation of these programs with the motivations of the volunteers, as well as their link with the government sector in a particular way (volunteers) and in general (volunteer program), their participation in social changes, in the creation of regulations and public policies from a theory of action approach, altruistic theory and positive criminology. The methodological strategy was of a qualitative nature based on interviews. The results indicated that the participation of the third sector is influenced by the motivation and objectives of the volunteer programs, which in turn intervene in the type of impact they seek to have in the care of children and adolescents, resulting in two constructs called the desire to serve and the desire to help. In conclusion, those who have the desire to serve are focused on intrinsic motivation based on dogma, where the development sought is psychological, spiritual or moral and they do not seek to impact society in a general way; the desire to help has a mixed motivation, they seek that all individuals have the same level of well-being and they impact the creation of norms with a focus on social responsibility.

Key words: Public action, volunteer programs, children and adolescence, Ciudad Juárez, Puebla.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	2
1.1.1 El tercer sector.....	2
1.1.2 El voluntariado	7
1.1.3 Conductas disruptivas	7
1.1.4 Marco normativo para la atención de NNA	8
1.1.5 Informes estadísticos	14
1.2 Justificación.....	19
1.3 Preguntas de investigación	20
1.4 Hipótesis.....	20
1.5 Objetivo general	21
1.6 Objetivo específico.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	22
2.1 De la acción individual a la acción pública.....	22
2.1.1 Acción individual	23
2.1.2 Acción colectiva y movimientos sociales	27
2.1.3 Acción Pública	29
2.2 Criminología positiva y conductas disruptivas.	32
2.2.2 Conductas disruptivas	33
CAPÍTULO III. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	39
4.1 Contexto general sobre el tercer sector y atención a la población NNA en Ciudad Juárez y Puebla	39
4.2 Análisis de casos de estudio en Ciudad Juárez y Puebla.....	41
4.2.1 “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.”	41
4.2.3 “Proyecto Tokniuan”.....	42
4.3 Tipología del voluntario	45
4.4 Perspectiva de los voluntarios sobre su impacto en la atención de NNA.....	49
4.5 La relación de los programas de voluntariado con el sector gubernamental.....	52
4.5.1 Perspectiva y profesionalización hacia el voluntariado.....	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	i

Anexo 1.....	i
Guía de preguntas Voluntarios.....	i
Anexo 2.....	ii
Guía de preguntas para Coordinadores del programa de Voluntarios.....	ii
Área 1. Contexto del Voluntariado/ Asociación Civil	ii
Área 2. Voluntariado	ii
Área 3. Acción Pública.....	ii
Anexo 3.....	iii
Guía de preguntas para Personal gubernamental	iii
Área 2. Niñas, niños y adolescentes	iii
Área 3. Acción Pública.....	iii
Anexo 4.....	iv
Reglamento interno “Proyecto Tokniuan”	iv

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Definiciones de entidades del tercer sector.....	4
Tabla 1.2 Características del Homo economicus y Homo sapiens.....	24
Tabla 2.2 Comparación de las teorías sobre el altruismo.....	25
Tabla 3.2 Definiciones de la acción pública.....	30
Tabla 1.3. Asignación de códigos para informantes.....	36
Tabla 2.3 Asignación de códigos para informantes externos a los programas de voluntariado.....	38
Tabla 1.4. Perfil de los programas de voluntariado.....	44
Tabla 5.1 Características del deseo de servir y ayudar.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.2 De la acción individual a la acción pública.....	23
---	----

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación analiza la participación del tercer sector en la atención de problemas públicos mediante programas de voluntariado que atienden a niñas, niños y adolescentes (NNA). Los objetivos de esta investigación son el análisis y evaluación del funcionamiento de dos programas de voluntariado, uno ubicado en la ciudad de Puebla y el otro en Ciudad Juárez, y su vínculo con el sector gubernamental, entender su papel dentro de las instituciones y el impacto que tienen en las personas que realizan el voluntariado. Para ello, se realizaron entrevistas a personas voluntarias, a los coordinadores de los programas y a funcionarios y funcionarias pertenecientes al Sistema para el Desarrollo Integral de las Familias (DIF).

Los resultados indican que la participación del tercer sector que atiende a niños, niñas y adolescentes está influenciada por las motivaciones y objetivos de los voluntarios. En esta investigación encontramos dos tipos de participación denominados como el deseo de servir y el deseo de ayudar los cuales son posibles de entender desde las teorías sobre el altruismo, esto a su vez se interrelacionan con el proceso que se realiza entre la acción individual, la acción colectiva y la acción pública.

Considerando los resultados se concluye que, aquellos en los que se identifica el deseo de servir, su acción individual está enfocada a una motivación intrínseca basada en el dogma, donde el desarrollo buscado sea el psicológico, espiritual o moral; la acción colectiva estará influenciada por las mismas motivaciones, intereses y recompensas económicas o materiales; en cuanto a la acción pública no busca impactar de manera general a la sociedad, es más específica hacia la comunidad o población que apoyan. Por otra parte, el deseo de ayudar tiene una motivación mixta, su acción individual comienza con la búsqueda de que todos los individuos tengan el mismo nivel de bienestar; colectivamente pueden no tener la misma motivación, pero si el mismo objetivo y su acción pública se basa en la creación de normas con un enfoque de responsabilidad social.

La presente tesis consta de un capítulo introductorio que plantea los antecedentes del tercer sector, de la situación y protección de niños, niñas y adolescentes (NNA), la principal

normatividad y estadísticas en México y las ciudades elegidas para el estudio; la justificación de la elección del tema, sus objetivos, preguntas de investigación e hipótesis. El capítulo dos aborda el marco teórico sobre cómo una acción individual llega a ser una acción pública y teorías referentes a la conducta pro social; el capítulo tres hace referencia a la estrategia metodológica que se decidió utilizar. El capítulo cuatro explica el contexto del tercer sector y los dos programas de voluntariado elegidos en la ciudad de Puebla y Ciudad Juárez y analiza los datos recabados. En el capítulo cinco se presentan las conclusiones.

1.1 Antecedentes

1.1.1 El tercer sector

Las instituciones sin “fines de lucro”, también llamadas del tercer sector económico o del sector social, atienden problemas sociales como la protección al medio ambiente, educación y cultura, niñez, discapacidad, salud, también generan ingresos y son grandes e importantes empleadores, así como originan desarrollo colectivo e individual (Roig, 2008).

Las Naciones Unidas (2005) definen al tercer sector como cualquier grupo de personas que realizan actividades altruistas sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por un interés común. Las organizaciones de la sociedad civil llevan a cabo servicios humanitarios y dan a conocer las preocupaciones de los ciudadanos al gobierno, apoyan en la supervisión de las políticas públicas y la participación política a nivel de comunidad. Algunas de estas organizaciones llegan a proporcionar análisis y conocimientos técnicos, sirven como mecanismos de alerta temprana y ayudan a supervisar e implementar tanto políticas públicas a nivel local como acuerdos internacionales. Según Roig (2008), este sector se desempeña en lo que define como sector de la economía social ya que agrupa a:

“todas aquellas instituciones que, a diferencia de los sectores público y empresarial capitalista, buscan compaginar la libertad económica del mercado con la justicia social, como instrumento de solución de los problemas sociales colectivos (empleo, calidad de vida, vivienda, consumo, ahorro, educación, sanidad...) que se originan, por distintos

motivos, en ambos sistemas, el capitalista de mercado, y el de socialismo de Estado. Las instituciones más emblemáticas, dentro de la economía social son, sin duda alguna, las cooperativas” (p.21).

Stiglitz (2000) menciona que los bienes que el Estado normalmente proporciona muchas veces son insuficientes, la demanda es mayor a los bienes ofertados, por ende, el sector privado actúa para disminuir dicha insuficiencia. Las fallas del mercado son esas situaciones en las que las necesidades de bienestar no se satisfacen por lo que no se puede confiar en el mercado para alcanzar lo óptimo (Óptimo de Pareto). La creación de las instituciones sin fines de lucro busca contribuir a los sectores necesitados para lograr ese óptimo deseado.

La disminución de la violencia en la sociedad de acuerdo al Informe mundial sobre la violencia y la salud (Organización Panamericana de la Salud, 2002) plantea diversas estrategias que buscan la prevención de la violencia. Entre ellas se contempla la participación de personas “pro sociales” que destinan parte de su tiempo a la atención de la infancia a través de instituciones de la sociedad civil.

Las organizaciones de la económica social están basadas en parte en trabajo voluntario en asociación; las organizaciones no gubernamentales (ONG) están formadas por instituciones de ayuda y promoción social independientes de la organización directamente estatal; la sociedad civil son el conjunto de instituciones sociales, mercados y asociaciones voluntarias y la esfera pública de la vida social; no pertenecen directamente al Estado, tienen una distinción básica entre lo estatal y lo privado (Roig, 2008).

Las instituciones sin fines de lucro o el tercer sector social han contribuido en ámbitos como la asistencia social, derechos humanos, medio ambiente, salud, cultura, educación, filantropía, entre otros. Por ello se han creado diferentes definiciones de las entidades que conforman este sector para entender su labor social, tal es la clasificación que hace Ganga, Burotto y Antonioletti (2010) que se presenta en la Tabla 1.1.

Tabla 1.1 Definiciones de entidades del tercer sector

Nombre	Justificación	Comentario
Organizaciones no gubernamentales (ONG)	Su origen se encuentra en las Naciones Unidas, que utilizó este concepto para referirse a las entidades internacionales que cooperaban con acciones humanitarias. Así, se intentó representar organizaciones que no son parte del ámbito estatal y por lo mismo, no tienen dependencia de la administración pública aunque presten servicios de carácter social o se financien en gran medida con fondos públicos.	Definición un tanto imprecisa, dado que da margen a que se incorporen en esta categoría empresas con fines de lucro y en general cualquiera que no tenga el carácter de gubernamental.
Organizaciones no lucrativas (ONL)	También se le da el nombre de entidades no lucrativas (ENL), entidades sin ánimo de lucro (ESAL) u organizaciones sin fines de lucro (OSFL). La idea de éste nombre es reflejar el hecho de que estas instituciones no distribuyen utilidades entre sus socios, pues su objetivo central es facilitar servicios.	Concepto impreciso, dado que según él, podrían incluirse organizaciones del Estado que evidentemente no buscan la obtención de utilidades financieras.
Organizaciones de economía social (OES)	Con este nombre, se tienden a incluir las cooperativas, sociedades laborales, mutualidades y fundaciones con actividad económica, que están funcionando en el ámbito social.	Esta acepción no engloba a entidades con actividades culturales, políticas y sociales inmateriales.
Organizaciones de intervención social (OIS)	Expresión utilizada para referirse a las instituciones que prestan un servicio a la sociedad, por medio de diversos colectivos, ya sea para prevenir, paliar o revertir situaciones y procesos de marginación y exclusión social o también para promover la inclusión y participación social de esos colectivos.	Al igual que en el caso anterior, esta definición excluye a entidades con actividades culturales, políticas y sociales inmateriales.
Organizaciones voluntarias o de voluntariado (OV)	Estos vocablos se identifican con aquellas entidades que realizan toda o la mayoría de sus actividades con la colaboración voluntaria de personas, las	Probablemente su imprecisión está en el hecho de que muchas de estas entidades necesitan retribuir

	cuales no persiguen obtener retribución económica por sus aportes.	a sus colaboradores, retribución que necesariamente puede no ser monetaria.
Organizaciones del tercer sector (OTS)	Se refiere a todas aquellas organizaciones que no pueden ser categorizadas dentro del sector público, ni tampoco en el sector privado. En este orden de cosas, se pueden considerar entidades que actúan en múltiples campos, tienen variadas estrategias e instrumentos de intervención y distintas figuras jurídicas.	Es un concepto muy amplio que de alguna forma no excluye ningún tipo de organización que se dedique a prestar servicios sociales fuera del ámbito estatal o privado, y que no lo anime un interés de distribución financiera entre sus socios.

Fuente: Ganga, Burotto y Antonioletti (2010), p.p. 54-55

Si bien las definiciones coinciden en algunos componentes y en otros no, es importante analizar el papel que actualmente tiene ese sector en el espacio público y cómo su actuar influye en nuestra sociedad. Esto implica, analizar la trayectoria de estas organizaciones e identificar la raíz del interés por trabajar con poblaciones vulnerables; en este caso, el interés por atender a niñas, niños y adolescentes protegidos o en cuidado no parental.

Los nuevos sujetos sociales considerados dentro de la teoría del tercer sector agrupan a todas aquellas asociaciones que tienen como características ser voluntarias, no perseguir el lucro ni un cargo político y cuyo objetivo sea el beneficio de la colectividad. Además, para su formación deben estar formalmente organizadas, con objetivos y metas definidos, aunque no estén legalmente constituidas o registradas. Son de carácter privado independientes de la estructura gubernamental (Fonseca, 2015).

La presencia en la sociedad de este tipo de actores se remonta a la Edad Media. La sociedad civil surge desde la Edad Media con la creación de gremios, a partir de la Revolución Industrial adquiere ese eje de contracción entre el capital y el trabajo; conforme evoluciona la sociedad también evoluciona su manera de asociarse de acuerdo a los cambios y complejidades de la estructura social incluyendo la esfera económica, política y cultural (Aguilar, 2006).

Verduzco (2003) en su libro “Organizaciones no lucrativas” distingue “seis periodos de la evolución del sector no lucrativo a través de la historia de México: 1) La era prehispánica; 2) La conquista y los inicios de la colonia (1521-1580); 3) El pleno establecimiento colonial español (siglos XVII y XVIII); 4) El periodo del México independiente (de 1821 a 1857); 5) La reforma liberal y el Porfiriato (1857-1911) y, 6) De la revolución al México contemporáneo”. Además, realiza un análisis de las instituciones sin fines de lucro clasificando diez campos de acción:

1. Asistencia social.
2. Desarrollo y vivienda.
3. Derechos humanos.
4. Medio ambiente.
5. Filantropía.
6. Salud.
7. Educación e investigación.
8. Cultura.
9. Recreación y deportes.
10. Asociaciones profesionales y laborales.

En México, las organizaciones de la sociedad civil aparecen públicamente tras el temblor de 1985 en lo que ahora se conoce como la Ciudad de México, donde la ayuda internacional se canalizaba a organizaciones sociales en vez del gobierno; este desastre natural y la reconstrucción de la ciudad mostraron a “un movimiento hasta entonces desapercibido, que brincó a la arena pública como un actor social alternativo a los tradicionales del espectro corporativo, movimientos gremiales-sindicales y políticos-partidos” (Collin y Molina, 2009). Desde los años ochenta, cobran relevancia como consecuencia de “las recurrentes crisis económicas y el deterioro de la legitimidad política del Estado mexicano” (Santa María, 2006). Estas organizaciones ya no buscan la lucha de sus propios derechos, suman a su causa la lucha de derechos de los grupos vulnerables.

En el ámbito económico, de 2008 a 2019 el Producto Interno Bruto (PIB) del tercer sector participó en promedio con 2.9% respecto al PIB de la economía, 2015 fue el año en que registró la mayor contribución con 3.1% y el 2008 la menor con 2.7 por ciento. En 2019, el PIB alcanzó un monto de 670 mil 488 millones de pesos (incluyendo la valoración económica del trabajo voluntario), lo que representó el 2.9% del PIB total del país (INEGI, 2020).

La sociedad se ha ido involucrando activamente en la toma de decisiones que les afectan y su participación en la esfera pública ha aumentado, en el año 2015 el Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil, contaba con 31 999 asociaciones registradas, para diciembre de 2021 se sumaron a la lista 11 692 registros dando un total de 43 691 asociaciones registradas (Registro Federal de las OSC, 2022).

1.1.2 El voluntariado

El voluntariado ofrece a la ciudadanía la oportunidad de abordar los desafíos en materia de desarrollo social, así como transformarlos. Favorece tanto a la sociedad como a los voluntarios, fortaleciendo la confianza, la solidaridad y la reciprocidad entre las personas, así como la creación de espacios de participación (Naciones Unidas, 2013). La acción solidaria de apoyo, la prevención y la integración o reinserción son funciones del voluntariado y posibilitan el desarrollo o recuperación de los individuos en la esfera social (Andrés, 2014). Otra característica del voluntariado es que debe realizarse por medio de programas específicos que permitan plantear y dar seguimiento a objetivos específicos y que a su vez se logre evaluar a largo plazo su impacto de lo contrario solo se consideraría como solidaridad individual (Herrera, 2019).

1.1.3 Conductas disruptivas

El voluntariado que atiende a la población de NNA podrá encontrarse con diversos tipos de conductas asociadas a esa población. Ponce (2010) en su investigación enuncia que las conductas disruptivas se asocian al ámbito escolar, para lograr modificar o erradicar este tipo de conductas es necesario entender los diferentes tipos de conducta que van desde la conducta adaptativa hasta la psicopática.

Ponce hace referencia a seis tipos de conducta: 1. Conducta de adaptación: son aquellas que permiten enfrentar situación de tensión; 2. Conducta anormal: tiende a la falta de autocontrol en situaciones de tensión o angustia; 3. Conductas establecidas por el sexo: refiere que son aquellas de acuerdo a las características de hombres y mujeres; 4. Conducta estereotipada: se ocasiona por conflictos y pocas veces es modificada por sus consecuencias; 5. Conducta refleja: se da de forma automática por la influencia del ambiente, es una respuesta rápida; y 6. Conducta psicopática: desorden de la personalidad, son conductas en contra de la sociedad, las personas actúan de acuerdo a su propia satisfacción de manera inmediata.

Se deben considerar diferentes elementos para conseguir una estrategia deseada que permita al individuo modificar una de esas conductas. Dentro del trabajo de Ponce se presentan dos términos utilizados para la modificación de la conducta. El primero es la terapia de conducta que tiene que ver con trastornos psicopatológicos desde una atención clínica. El segundo es la modificación de la conducta por medios no clínicos como los deportes, ambiente escolar o social. La conducta puede fortalecerse mediante reforzadores que pueden ser positivos o negativos; Ponce (2010) propone, el uso eficaz de reforzadores como el tiempo fuera, castigo positivo, fortalecer conductas positivas, recordando que las conductas y comportamientos son aprendidos.

1.1.4 Marco normativo para la atención de NNA

La Convención de los Derechos de los niños, aprobada el 20 de noviembre de 1989, integra una serie de artículos con la finalidad de reconocer a la niñez como individuos con derecho a un pleno desarrollo físico, mental y social. Se establece que el Estado debe adoptar medidas que permitan la efectividad de los derechos reconocidos en la Convención. El artículo 1 establece que “se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad” (Convención de los Derechos de los niños, 2006).

Adicionalmente, la Convención plantea que todas las medidas tomadas deben estar enfocadas a la protección del interés superior de la niñez, el Estado debe asegurar por medio de sus

instituciones, servicios y establecimientos el cuidado y protección de los niños de acuerdo a las normas establecidas. En caso de separar a los niños de sus padres, esta separación se dará después de realizar investigaciones judiciales que justifiquen la separación, el Estado debe proveer a los niños de protección, asistencia y seguridad social. Las protecciones de los niños privados de su medio familiar estarán bajo tutela del Estado en hogar de guarda.

En su artículo 3° párrafo tercero establece que:

“Los Estados partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada” (p.10-11).

En 2011 fue modificado el artículo 4to. de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en el que se incorporó el principio del interés superior de la niñez estableciendo que:

“En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez” (p. 10).

Las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (1990) dentro de sus principios fundamentales menciona que la prevención de la delincuencia juvenil es un tema que preocupa a la sociedad y tiene como objetivo promover el desarrollo armónico de los adolescentes, además de respetar y promover su individualidad desde la edad temprana. Se menciona que:

“Deberá reconocerse la necesidad y la importancia de aplicar una política progresista de prevención de la delincuencia, así como de estudiar sistemáticamente y elaborar medidas pertinentes que eviten criminalizar y penalizar al niño por una conducta que no causa graves perjuicios a su desarrollo ni perjudica a los demás” (p. 11)

Para lo cual es necesario incluir en las políticas y medidas de esa índole las siguientes acciones:

- a) La creación de oportunidades, en particular educativas, para atender a las diversas necesidades de los jóvenes y servir de marco de apoyo para velar por el desarrollo personal de todos los jóvenes, en particular de aquellos que están patentemente en peligro o en situación de riesgo social y necesitan cuidado y protección especiales;
- b) La formulación de doctrinas y criterios especializados para la prevención de la delincuencia, basados en las leyes, los procesos, las instituciones, las instalaciones y una red de servicios, cuya finalidad sea reducir los motivos, la necesidad y las oportunidades de comisión de las infracciones o las condiciones que las propicien;
- c) Una intervención oficial que se guíe por la justicia y la equidad, y cuya finalidad primordial sea velar por el interés general de los jóvenes;
- d) La protección del bienestar, el desarrollo, los derechos y los intereses de todos los jóvenes;
- e) El reconocimiento del hecho de que el comportamiento o la conducta de los jóvenes que no se ajustan a los valores y normas generales de la sociedad son con frecuencia parte del proceso de maduración y crecimiento y tienden a desaparecer espontáneamente en la mayoría de las personas cuando llegan a la edad adulta;
- f) La conciencia de que, según la opinión predominante de los expertos, calificar a un joven de "extraviado", "delincuente" o "pre delincuente" a menudo contribuye a que los jóvenes desarrollen pautas permanentes de comportamiento indeseable”.

Contempla los procesos de socialización que integren de manera eficaz a los niños, niñas y adolescentes (NNA) en la familia, la comunidad, en sus grupos de iguales en diferentes escenarios, escuela, comunidad, organizaciones voluntarias, que permita un desarrollo personal enfocado a la igualdad (Naciones Unidas, 1990).

Otra aportación de las directrices se refiere a las políticas sociales que brinden recursos de cualquier tipo para la prevención de la delincuencia. Por otra parte, refiere que los gobiernos deben promulgar y aplicar leyes que fomenten y protejan los derechos y el bienestar de toda la juventud.

Valenzuela (2015) escribe acerca del juvenicidio que se vincula con los puntos “e” y “f”, y lo define como la criminalización de la juventud el cual es un “proceso de estigmatización y criminalización de las y los jóvenes construida por quienes tiene el poder, con la activa participación de las industrias culturales que estereotipan conductas y estilos juveniles creando predisposiciones que descalifican a los sujetos juveniles presentándolos como revoltosos, vagos, violentos, pandilleros, peligrosos, anarquistas, criminales (p. 21)”

Por su parte, la Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes (LGDNNA) en su artículo 13 señala los derechos a los que son acreedores incluyendo “el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo”; y dicta que toda NNA “tiene derecho a que se preserve su vida, se garantice su desarrollo y se prevenga cualquier conducta que atente contra su supervivencia”.

La ley establece medidas en favor de los NNA, promueve el interés superior de la niñez y adolescencia, establece acciones y a su vez las regula. Por ejemplo, la Ley refiere al acogimiento residencial como una medida de protección brindada por los centros de asistencia social, los cuales son lugares de cuidado alternativo a los de acogida para los NNA que no estén bajo el cuidado familiar y que pueden ser dadas por instituciones públicas, privadas y asociaciones. Los NNA serán canalizados por las autoridades competentes (Procuraduría de Protección y el sistema DIF) al lugar de cuidado adecuado. Los Centros de asistencia social son responsables de garantizar la integridad física y psicológica de los NNA que se encuentren bajo su custodia. (Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes, 2019).

“El centro de asistencia social podrá solicitar la colaboración de instituciones, organizaciones o dependencias que brinden apoyo en psicología, trabajo social, derecho, pedagogía, y otros para el cuidado integral de las niñas, niños y adolescentes” (Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes, 2019, p.

45).

En cuanto a la Ley de Asistencia Social (2012) indica que los sujetos beneficiados por la misma en los cuales se encuentran los NNA estableciendo que para efectos de esta son niñas y niños las personas hasta 12 años incompletos, y adolescentes los que tienen entre 12 años cumplidos y 18 años incumplidos, tal como lo establece la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Siguiendo la misma línea, la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, la representación jurídica y la promoción de su sano desarrollo físico, mental y social son parte de los fines de la Ley.

Para cumplir sus objetivos, estos servicios pueden ser prestados por cualquier institución pública o privada, excepto en actividades que sean de competencia legal exclusiva de las instituciones públicas federales, estatales o municipales en acuerdo con la regulación de la participación de las instituciones privadas registradas como parte del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada.

En febrero de 2004 fue publicada la Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, la cual surge como una respuesta a las transformaciones que México ha experimentado y en reconocimiento de la participación ciudadana. Busca ser un vínculo entre la sociedad civil y las instancias gubernamentales, impulsar y fomentar la participación de las organizaciones, así como establecer sus derechos y obligaciones (Salmerón, 2013). Dicha ley ha tenido cinco modificaciones desde su creación. Para 2019, la propuesta legislativa planteaba añadir o modificar temas referentes a la infancia como es el apoyo y la defensa del interés superior de la niñez y la promoción, defensa, estudio y divulgación de los derechos de niñas, niños y adolescentes (Palazuelos, 2019).

En el ámbito estatal que concierne a esta tesis, la Ley de Asistencia Social Pública y Privada para el Estado de Chihuahua (2018) contempla en su artículo 10 los objetivos que tiene el Poder Ejecutivo del Estado: el promover la coordinación interinstitucional para la atención de personas vulnerables, coordinar acciones de asistencia social entre sector público, social y privado además de fomentar la creación de organizaciones civiles con fines de asistencia social, así como

la promoción del voluntariado. Las leyes antes mencionadas se han enfocado a la protección de NNA, así como los mecanismos que se deben implementar para salvaguardar su interés superior y retoman el trabajo voluntario de manera general.

En el caso del Estado de Puebla, a principios del 2020 se publicó la Ley del Voluntariado Social del Estado. Su objetivo es reconocer, promover y facilitar la participación de la ciudadanía en voluntariados por medio de organizaciones públicas o privadas, así como establecer los requisitos que deben reunir los voluntarios y el trabajo entre voluntarios y servidores públicos en favor de la población más rezagada.

Los derechos establecidos en el artículo 10 de la Ley incluye el recibir información detallada señalando los objetivos y actividades; recibir capacitación previa, apoyo logístico y técnico, insumos, herramientas e instrumentos para el cumplimiento de su actividad; recibir un trato digno y sin discriminación respetado sus derechos y libertades; ser dados de alta o de baja como integrantes del voluntariado de la organización a la que se afilien; tener una identificación como voluntario de la organización; proteger sus datos personales conforme a las leyes correspondientes; realizar las actividades del voluntariado en condiciones de seguridad e higiene; ser respetados y reconocidos por el valor social de su contribución y no realizar tareas ajenas a los fines y naturaleza del servicio voluntario, contrarias o fuera del alcance de lo que se establece en el acuerdo de incorporación.

Por otra parte, el artículo 11 señala que son obligaciones de los voluntarios: desarrollar la actividad a la que se hayan comprometido respetando los fines y la normativa de las organizaciones; dar un trato digno y respetar los derechos de los beneficiarios; la información recibida de los beneficiados debe ser confidencial incluyendo imágenes captadas en el desarrollo de su actividad voluntaria con el fin de salvaguardar el derecho a la imagen y la dignidad de los beneficiarios; participar en la capacitación o tareas formativas que realice la organización con el objeto de mejorar la calidad en el desempeño de las actividades; respetar y cuidar los insumos, herramientas e instrumentos que pongan a su disposición la organización de voluntariado y utilizar adecuadamente la imagen de la organización. Las organizaciones deben contar con un registro ante el Registro Estatal del Servicio Voluntario, en caso de incumplir con las reglas

establecidas se corre el riesgo de ser sancionados e incluso a un proceso judicial.

1.1.5 Informes estadísticos

En 2016 se realizó “el primer proyecto estadístico que considera como unidad de observación y de análisis los alojamientos de asistencia social” (p. 1), dicho proyecto se denominó como el Censo de Alojamientos de Asistencia Social (CAAS). La importancia de su realización era lograr establecer “el diagnóstico, diseño y evaluación de políticas públicas en materia de asistencia social; brindar estadísticas sobre las condiciones habitacionales y los servicios que ofrecían en los establecimientos públicos, sociales y privados que alojan a población vulnerable”; mediante la visita a 4 700 alojamientos en las cuales se realizaban preguntas sobre las características de las instalaciones y los espacios con los que cuentan, los servicios que brindan, la formalidad en la organización, financiamiento, así como los datos sociodemográficos de sus usuarios residentes y del personal. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016).

De los 4 700 alojamientos, 183 no contaban con población alojada de manera nocturna y 4 517 tienen residentes de los cuales 879 eran casas hogares para menores de edad; de 31 058 personas voluntarias, 6 856 se encontraban en casas hogares para menores (Presentación de resultados: Censo de Alojamientos de Asistencia Social, 2016). Sin embargo, no hay datos recientes que permitan conocer la situación actual, el 30 de junio de 2020 se informó que la segunda etapa para realizar dicho informe, se realizaría una vez que el semáforo epidemiológico por COVID-19 lo permitiera.

El Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social (DNIAS) tiene al menos el registro de 31 albergues a nivel nacional dedicadas a la atención de niños, niñas y adolescentes (Secretaría de Salud, s/f). En el estado de Puebla existe el registro general de 1443 asociaciones civiles (Gobierno de Puebla, 2018). Para el estado de Chihuahua se encontraron 73 asociaciones registradas en el Directorio de Organizaciones de la Sociedad Civil.

Es importante analizar la situación y acciones que han implementado organismos internacionales dedicadas a la protección de la niñez como la UNICEF. Esto es posible por medio de sus informes anuales, cada informe tiene apartados referentes a la alimentación,

educación, salud y violencia. Se informan datos estadísticos recabados por UNICEF del contexto en el que viven los NNA. Para este trabajo se considera únicamente el apartado de la protección a la violencia en el periodo de 2017 a 2020.

Informe 2017

La consolidación de los Sistemas de Protección de la Niñez es un tema prioritario de UNICEF, se trabajó para fortalecer las capacidades de las Procuradurías de Protección de la Niñez en los tres órdenes de gobierno para que NNA estén protegidos siempre.

“Las Procuradurías de Protección de la Niñez, establecidas por la Ley General de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA), son las instituciones responsables de coordinar las acciones de protección y restitución de derechos de la niñez y la adolescencia en el país. Son unidades administrativas del Sistema nacional DIF y los sistemas DIF estatales.” (p. 28). Los Centro de Asistencia Social, son “espacios de cuidado alternativo o acogimiento residencial, coordinado ya sea por instituciones públicas, privadas, asociaciones o familias certificadas, para brindar protección especial a las niñas, niños y adolescentes que, por alguna circunstancia, no cuentan con el cuidado directo de sus padres o familiares cercanos” (Informe Anual, 2017, p. 32).

Se plantean los programas pilotos de acogimiento familiar y se menciona el manual que en 2018 es anexado al informe. De 2017 a 2018, los datos estadísticos en los informes no presentan algún cambio significativo, las cifras son muy similares.

Las casas hogares a las que han hecho referencia para la protección de los NNA, INEGI las define como las “casa que albergan a menores huérfanas (os), desamparadas(os), abandonadas(os) o expósitas(os), por lo que se incluyen los orfanatorios, orfanatos, orfelinatos, hospicios y casas cuna, así como los establecimientos que alojan a menores con padres o tutores, pero que por alguna circunstancia están ahí de manera continua o intermitente para ser atendidos y cuidados” (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016).

Informe Anual 2018

En 2018 se informó sobre la capacitación de las Procuradurías de Protección que se centró en fortalecer sus capacidades para diseñar, desarrollar, coordinar y dar seguimiento a la restitución de derechos que son establecidas en las medidas de protección para que las NNA vuelvan a gozar sus derechos (Informe Anual, 2018).

Se menciona la importancia de tener el trabajo en conjunto con INEGI para la obtención de datos estadísticos que permitan contar con información precisa sobre el número de NNA que han sido víctimas de algún delito. Por ejemplo, el reporte señala que 8 de cada 10 agresiones contra NNA de entre 10 y 17 años suceden en la escuela, en la vía pública y en tercer lugar el hogar. Es importante contar no solo con datos de las víctimas sino también de menores agresores, ya que al no ser tipificados como delitos no se tiene un dato exacto del porcentaje de quienes han sido víctimas y posteriormente victimarios. Contar con esta información permite que las autoridades puedan tomar decisiones informadas, así como la creación y promoción de políticas específicas.

En cuanto al plan de restitución de derechos, establece que son las acciones necesarias para atender a NNA a los que sus derechos hayan sido vulnerados. Debe ser un plan individualizado realizado por instituciones como las Procuradurías de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, pues son estas las que gestionan los servicios con instancias encargadas de la atención a NNA ya sea del ámbito público o privado. Éste es el caso de UNICEF, que “continuó apoyando a las autoridades para desarrollar programas piloto de acogimiento familiar en Campeche, Ciudad de México, Chihuahua, Morelos y Tabasco, como una alternativa para que niños, niñas y adolescentes no vivan en albergues y casas hogares administradas por el DIF o asociaciones civiles” (Informe Anual, 2018, p. 47).

Las herramientas para la protección de niñas y niños en albergues que plantea son:

- a) Baraja y caja de las emociones para identificar sus sentimientos y emociones con respecto a las situaciones que viven;
- b) Juego de serpientes y escaleras para conocer los riesgos a los que se enfrentan durante

su travesía;

- c) Mapa con la red de albergues en todo el país;
- d) Cuaderno de viaje para que los niños lleven un diario con los detalles que viven día a día;
- e) Mochila de viaje que les permite a los niños guardar sus cosas e identificarlas con su nombre;
- f) Diccionario de bolsillo con una versión amigable de los términos más comunes en el tema de migración (Informe Anual, 2018, p. 50).

El Manual para la implementación de un programa de acogimiento familiar para niños, niñas y adolescentes en México fue creado con el fin de guiar el programa piloto antes mencionado. La iniciativa abarcó a NNA migrantes, como modelo de ciudadanos como alternativa a la no detención.

Informe Anual 2019

Se informa que en 2019 se pusieron en operación 12 espacios seguros y amigables para NNA en seis municipios de Chihuahua y Guerrero, en los que se atendió a 2,192 NNA en los espacios seguros de Iguala, Huitzucó y Atenango en Guerrero, y en Chihuahua, Juárez y Guachochi en el estado de Chihuahua.

Integra datos estadísticos de violencia en los que menciona:

1. 6 de cada 10 niños/niñas de 1 a 14 años han sufrido alguna agresión psicológica o castigo físico por algún miembro de su hogar. Las niñas sufren más agresiones psicológicas; los niños suelen ser disciplinados con castigos físicos.;
2. 32.8% de las adolescentes de entre 15 a 17 años ha sufrido algún tipo de violencia en su comunidad;
3. 4 de cada 10 probables violaciones sexuales sucedieron en sus entornos más cercanos y cotidianos;
4. Otras formas de violencia en la comunidad son los homicidios y las desapariciones o

extravíos (Informe Anual, 2019).

Informe Anual 2020

Cada NNA tiene derecho a estar protegido y tener una vida sin violencia, esto les permite desarrollarse de manera plena; la violencia es un problema social y cada día hay miles de NNA que han sido víctimas de ella ya sea en los hogares, escuela o en su comunidad.

“En México, hay una dura realidad para 52.8% de las niñas, niños y adolescentes de entre 1 y 14 años, pues han experimentado métodos de disciplina violenta (puñetazos, nalgadas) en sus hogares, lo cual ha dejado graves secuelas para su desarrollo” (p.39).

Es necesario que el gobierno cuente con un sistema sólido y personal capacitado para su atención, la UNICEF en colaboración con el Sistema Nacional DIF, creó estrategias para fortalecer las capacidades profesionales del personal. En los estados de Chihuahua y Guerrero se implementó una iniciativa de comunidades en armonía mediante espacios seguros donde desarrollaban actividades recreativas, culturales, deportivas y de nivelación escolar. El resultado buscado era fortalecer las capacidades de la población infantojuvenil para prevenir la violencia.

El informe presentado en mayo de 2021 hace referencia a lo recabado durante el año 2020, en el cual se hizo frente a la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV 2 o COVID 19. Se plantea que es un año en el que se enfrentaron muchos retos derivados de la pandemia.

En cuanto al estado de los NNA, se señala que el confinamiento, estrés e inseguridad económica contribuye a su vulnerabilidad ante la violencia en sus hogares. Las cifras que se reportan indican un incremento en la violencia: “de enero a junio de 2020, periodo afectado por las medidas de confinamiento social, las llamadas de emergencia al 911 por incidentes relacionados con violencia aumentaron 45.8% en comparación con el mismo semestre de 2019” (p.41).

Para prevenir la violencia, una de las acciones, además de la capacitación del personal, fue la creación de mensajes, videos, anuncios en radio y televisión hacia los padres y cuidadores,

dichos videos se transmitieron en sitios web. Otra acción implementada se dio gracias a la cooperación entre UNICEF y el Fondo de Población de las Naciones Unidas, para buscar el vínculo entre el sector público y privado para que el sector hotelero brindara un refugio temporal a víctimas de la violencia, una vez que el sector gubernamental localizara un refugio idóneo en el que pudieran permanecer seguras por más tiempo.

Dentro de los principales resultados obtenidos del informe señalan que:

- A nivel nacional, 3,000 funcionarios del Sistema Nacional DIF recibieron capacitación sobre protección de la infancia en situaciones de emergencia, particularmente en contexto de la pandemia por la COVID-19;
- 917 operadores de la línea 9-1-1 fueron capacitados para la detección de signos de violencia contra la niñez y la adolescencia ante el incremento de la violencia intrafamiliar durante la pandemia;
- En Chihuahua, 54 familias de acogida beneficiaron a 74 niños, niñas y adolescentes privados del cuidado familiar gracias a un acuerdo de UNICEF con la Fundación *Lightshine* y el Sistema Estatal DIF de Chihuahua;
- En Ciudad Juárez fue inaugurado el Albergue “Nohemí Álvarez Quillay” primer centro de acogida de puertas abiertas para niños, niñas y adolescentes migrantes, el cual hasta diciembre del 2020 brindó alojamiento seguro a más de 180 niños y niñas migrantes quienes, en su mayoría, eran repatriados a México desde Estados Unidos (Informe Anual, 2020).

1.2 Justificación

Las organizaciones ciudadanas son parte fundamental de los estudios de acción pública y desarrollo social. Son un actor de suma importancia ya que pueden movilizar a grupos de la sociedad para hacer notar las necesidades y condiciones de vulnerabilidad o exclusión, movilizar recursos para buscar alcanzar el mejoramiento social y a su vez contribuyen al porcentaje reportado del Producto Interno Bruto.

Las instituciones sin fines de lucro o tercer sector económico forman un sector multidimensional que debe ser estudiado desde diferentes temáticas y metodologías. Los estudios sobre el tercer

sector se han analizado desde diferentes ámbitos. En el ámbito económico su análisis ha sido de importancia desde un enfoque empresarial llamado responsabilidad social. En el ámbito social, se han analizado desde una perspectiva política, religiosa e incluso escolar como un servicio social basado en la solidaridad o altruismo (Verduzco, 2001).

En esta investigación se buscar analizar al voluntario como un proceso que lleva de una acción individual a una acción pública cuando este se desarrolla de manera estructurada. Por ello los grupos que se analizaron son parte de un programa de voluntariado estructurado y cuya labor no es intermitente o esporádica con el fin de analizar el impacto en el voluntario y en la población.

1.3 Preguntas de investigación

¿Qué factores influyen para que una acción individual en programas de voluntariado genere acción pública?

¿Qué relación existe entre la participación del tercer sector a través de programas de voluntariado y el sector gubernamental en la atención a niños, niñas y adolescentes?

¿Qué motivaciones llevan a personas a participar en programas de voluntariado?

1.4 Hipótesis

- La vinculación entre los programas de voluntariado y el sector gubernamental puede dar como resultado una visión más comprensiva de las necesidades de atención que niñas, niños y adolescente tienen y esto conlleva a la creación de políticas públicas en favor de esta sociedad.
- Los programas de voluntariado no generan ningún impacto social y por ende no son tomados en cuenta para la realización de programas y políticas públicas que mejoren la atención y cuidado de niñas, niños y adolescentes.

1.5 Objetivo general

Analizar la relación entre la participación del tercer sector a través de programas de voluntariado y el sector gubernamental para lograr acciones públicas para la atención a niños, niñas y adolescentes en las ciudades de Puebla y Ciudad Juárez.

1.6 Objetivo específico

- Identificar las motivaciones que llevan a las personas a ser parte de los programas de voluntariado
- Explicar los objetivos de dos programas de voluntariado de atención a niños, niñas y adolescentes en Puebla y Ciudad Juárez
- Que impacto tiene la relación entre el tercer sector y el sector gubernamental en la generación de acción pública para la atención de niños, niñas y adolescentes.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

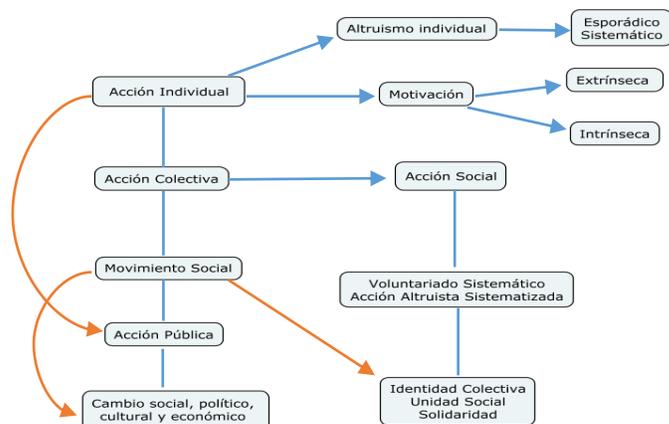
2.1 De la acción individual a la acción pública

Rousseau (1762) entiende al hombre como un ser libre, auto-determinado a través de las leyes de su propia razón. En su obra “El contrato Social”, plantea la idea de libertad al ámbito de lo público y de lo político. Establece que “la sociedad es el origen de la desigualdad y de la injusticia entre los hombres, no el hombre natural salido de las manos del creador, sino el hombre del hombre, el hombre modelado por el hombre a través de la opinión y de los artificios de la falsa civilización”. Esto sugiere que el individuo modela y es moldeado por su interacción con otros a través de la socialización. Esta relación es el origen de la desigualdad, pero puede ser también origen de la igualdad mediante el contrato social.

Por otra parte, Rocher (1996) define a la socialización como un proceso en el cual la persona aprende a interiorizar los elementos socioculturales de su medio ambiente, los integra a la estructura de su personalidad, por medio de experiencias y de agentes sociales significativos para adaptarse al medio social en el que vive.

Para entender el papel del individuo dentro de las Instituciones sin fines de lucro es importante analizar el camino que sigue de la acción individual a la acción pública y cada uno de sus elementos. En la figura 1.2 se muestra un esquema teórico de una posible ruta desde el individualismo hasta la acción pública. En el esquema se busca dar una respuesta teórica a una de las preguntas centrales dentro de esta investigación: ¿por qué ayudamos a otras personas? Si bien, como se menciona en párrafos anteriores, el ser humano es responsable de mejorar el entorno social, ¿qué es lo que motiva a que algunos lo desarrollen de manera esporádica y otros sistémica? El altruismo que es opuesto al egoísmo, nos explica que una persona altruista genera una mayor empatía y se preocupa por ayudar al prójimo, sin esperar a obtener ningún beneficio por esa ayuda, beneficiar al otro sin buscar un interés propio (Myers y Twenge, 2019).

Figura 1.2 De la acción individual a la acción pública



Fuente: Elaboración propia para la organización de información. Peña y Cuapanteca (2021)

2.1.1 Acción individual

La sociedad siempre dinámica ha buscado responder a diferentes cuestiones que le permita entender y transformar el entorno en que vive; los cambios que ha sufrido en su estructura, la lucha constante por el respeto de los derechos humanos, la disminución de la violencia, la erradicación de la pobreza, ha desencadenado que las personas busquen la manera de crear grupos, de organizarse para atender dificultades y tensiones que superan la esfera de lo individual (Roig, 2008).

Weber (1947) indica que las personas deben considerar el comportamiento de los demás, su acción debe tener un valor o significado y que este valor sea entendido por los demás. Para Durkheim (1967) la acción social es la forma de pensar, de hacer y de sentir externas al individuo, lo que desencadena la conciencia colectiva.

Rocher (1996) define a la acción social como “toda manera de pensar, de sentir y de obrar cuya orientación es estructurada de acuerdo con unos modelos que son colectivos, es decir, que son compartidos por los miembros de una colectividad de personas” (p.42).

Giddens (2010) refiere que el entorno cultural en el que se nace y crece tiene influencia sobre el comportamiento; pareciera que esto priva de individualidad o de voluntad propia, que el individuo se acopla a unos moldes preestablecidos que la sociedad tiene previamente preparados. No obstante, si bien desde que se nace hasta que se muere, se interactúa y condiciona la personalidad, los valores y el comportamiento, la socialización también es el origen de la individualidad y libertad y cada uno desarrolla un sentido de la identidad propia y la capacidad de pensar y actuar de forma independiente.

Cada individuo posee una identidad, la identidad tiene una relación directa a la idea que cada persona tiene sobre sí misma. En sociología se habla de dos tipos de identidad: la social y la personal. La identidad social corresponde con las características que los demás le atribuyen y con base a ella se relaciona con aquellos que comparten esas características. La identidad personal los individualiza pues esto tiene que ver con el proceso de desarrollo personal mediante el cual el individuo es consciente del mundo que le rodea y se forma un sentido propio. La interacción entre el individuo y la sociedad ayuda al vínculo entre lo personal y lo público, si bien, el entorno cultural y social son factores que influyen para definir la identidad propia, las elecciones y acciones de pertenecer a un grupo conlleva a la creación de identidades más polifacéticas (Giddens, 2010).

Desde la teoría económica se plantea que el comportamiento de los individuos está influenciado por dos tipos de normas, las normas de mercado y las normas sociales. Las normas de mercado llevan a los individuos a ser egoístas, su motivación es obtener más recursos que les permitan tener un mayor estatus, realizan el trabajo dependiendo del costo beneficio a ganar. Por el contrario, en los casos en los que el individuo no obtiene ningún pago significa que opera bajo las normas sociales, es decir, lo que los demás piensen de él, su motivación altruista; las normas sociales son transmitidas por la cultura, por lo tanto, el papel del Estado es primordial para fomentar un ambiente de cooperación y confianza (Campos, 2017)

Lo anterior permite analizar las motivaciones de dos perfiles: el homo economicus y el homo sapiens, a continuación, se resumen algunas de sus características:

Tabla 1.2 Características del Homo economics y Homo sapiens

Homo economics	Homo Sapiens
No importa qué normas estén operando: siempre toma las mismas decisiones sin pensar en el significado de la acción.	Toma en consideración el contexto y su forma de actuar (normas sociales).
El dinero sólo sirve como medio de cambio e instrumento de valor.	Es reflexivo para elegir las normas que sean más apropiadas.
Considera que a mayor consumo mayor nivel de bienestar.	Busca que quienes le rodean tengan el mismo nivel de bienestar.
Siempre considera el costo de oportunidad.	No considera el costo de oportunidad (mejor alternativa rechazada)

Fuente: Creación propia recopilación con base en Campos, 2017.

Esta distinción nos permite analizar las motivaciones que los individuos tienen para actuar en relación a su entorno de socialización. La motivación intrínseca se refiere a aquellas motivaciones internas que nacen del individuo y no tiene un objetivo económico, están enfocadas al crecimiento personal y la satisfacción propia e incluso el reconocimiento social. En contra parte, la motivación extrínseca el individuo actúa para obtener algún beneficio o recompensa económica. Al obtener una recompensa se pone en duda que el individuo esté actuando realmente de manera altruista, de acuerdo a lo previamente planteado el individuo es egoísta si se trata de dinero; “cualquier tipo de actividad tiene que ser evaluada por cómo las motivaciones intrínsecas, extrínsecas y de reputación o de imagen interactúan entre sí” (Campos, 2017).

En el área de la psicología, teorías referentes a la ayuda plantean que el comportamiento altruista beneficia tanto al que recibe la ayuda como al que la otorga ya que la recompensa no se basa únicamente en algo material o monetario, también puede ser en estatus social, información, reconocimiento e incluso muestras de afecto y cariño o reducción de culpa y angustia. Esto es algo que Myers y Twenge (2019) retoman en sus teorías para explicar el altruismo:

Tabla 2.2 Comparación de las teorías sobre el altruismo

Teoría	Nivel de explicación	Ayuda recompensada de forma externa	Ayuda intrínseca
Intercambio social	Psicológico	Recompensas externas para la ayuda	Angustia-recompensas internas de ayudar (sentirse útil)
Normas sociales	Sociológico	Norma de reciprocidad	Norma de responsabilidad social
Evolutiva	Biológico	Reciprocidad	Selección de parentesco

Fuente: Myers y Twenge, 2019, p. 392

La teoría del intercambio social explica que las interacciones humanas buscan maximizar las propias recompensas y minimizar los costos para sí mismo, las recompensas que motivan la ayuda pueden ser externas o internas; el “homo economics” al tomar una decisión valora el beneficio que adquirirá por esa acción (Myers y Twenge, 2019; Campos, 2017).

La teoría de las normas sociales indica que se tiene el deber de hacerlo más allá de un interés propio, este deber está ligado a las expectativas sociales. Se ha encontrado que hay dos normas sociales que motivan el altruismo: la norma de reciprocidad y la norma de responsabilidad social. La primera hace referencia a que la ayuda será correspondida, “la reciprocidad dentro de las redes formadas en una sociedad define al capital social (las conexiones de apoyo, el flujo de información, la confianza y los actos de cooperación) que mantienen sana a una comunidad” (Myers y Twenge, 2019, p. 388). La segunda es la norma de la responsabilidad social, deja de lado que la ayuda será recíproca, sino que quienes necesiten la ayuda son víctimas de las circunstancias.

La teoría evolucionista nos dice que los genes impulsan de manera adaptativa que permita la supervivencia, el altruismo hacia los familiares cercanos con el fin de mejorar la supervivencia de los genes compartidos, proteger los intereses de la comunidad (Myers y Twenge, 2019).

Por otra parte, la conducta pro social es definida como “un fenómeno complejo que involucra acciones de los individuos basadas en creencias y sentimientos y que describe la forma en que

éstos se orientan hacia los otros al realizar conductas solidarias” (Abal, et. al., 2014, p. 23). Dentro de los componentes que originan la conducta pro social se encuentra la empatía, la moral y las emociones positivas (Espinosa, Ferrándiz y Rottenbacher, 2011).

De acuerdo a Arias (2015) la conducta pro social puede ser reactiva o proactiva: la reactiva se da como una reacción momentánea, de acuerdo a la situación que se esté viviendo; la proactiva está ligada a una forma de vida, un patrón de conducta desencadenado por valores y creencias establecidos, donde en palabras del autor, las personas dan “prioridad a la salud y la búsqueda de un sentido de equilibrio mental y físico” (p. 42).

2.1.2 Acción colectiva y movimientos sociales

La acción colectiva es un tema que se ha ido abordando a lo largo de la historia para entender cómo actúan los grupos u organizaciones sociales, su trascendencia y funcionamiento. El análisis de la acción colectiva ha derivado diversas definiciones y teorías, un antecedente de estas definiciones del término hace referencia a la dualidad que los movimientos sociales adquieren desde una perspectiva Marxista y desde la sociología estadounidense, la primera tiene que ver con una teoría de crisis y la tendencia a agotar la economía; el segundo se relaciona con la manera en las personas se comportan en grupo ante eventos que producen tensión. Como se propone en el esquema teórico de la figura 1, la acción colectiva puede desarrollarse en un movimiento social. No obstante, el problema sobre la relación entre movimientos sociales y acción colectiva radica en entender cómo se vinculan la acción con las conductas conflictivas que generan tensión sin apartar la formación de nuevas identidades y creencias de las colectividades (Melucci, 1999).

Melucci hace referencia a la movilización de recursos el cual es un análisis de la acción social considerando puntos como el consumo, intercambio, transferencia o redistribución de los recursos ya sea material o no reconocido por un grupo social. Este análisis se adaptaría si observamos a las ISFL desde una perspectiva únicamente material donde solo se mueven intereses, sin embargo, desde la perspectiva de Melucci, para poder realizar un análisis detallado de los movimientos sociales como forma de acción colectiva es necesario considerar tres

dimensiones: la primera basada en la solidaridad entendida como la capacidad de los actores para compartir una identidad colectiva, reconocerse como parte de la misma unidad social. La segunda que desarrolla un conflicto, situación en la que existe un adversario, sin embargo, es importante mirar al conflicto no como un problema más bien como un área de oportunidad de mejorar y, la tercera es la ruptura de los límites, modificando la tolerancia dentro de su estructura. Para que existan acciones colectivas es necesario el conflicto que desencadena la solidaridad para crear un cambio social ya sea transformativo o de reestructuración (Melucci, 1991).

Sobre los conflictos sociales, Melucci (1999) señala que estos se

“[...] salen del tradicional sistema económico-industrial hacia las áreas culturales: afecta la identidad personal, el tiempo y el espacio de la vida cotidiana; la movilización y los patrones culturales de la acción individual. La acción colectiva permite la mezcla entre los elementos de la estructura con las motivaciones individuales. Estos elementos caminan a la par y no como ente separado y el proceso le da significado y control a la acción individual” (p. 69).

Una de las razones por las que los individuos se organizan de manera colectiva es para aumentar la calidad de vida y alcanzar el bienestar social. Por lo que, si los movimientos sociales tienen la capacidad de involucrar a más sectores sociales para hacer notar las necesidades y condiciones de vulnerabilidad o exclusión y a su vez movilizar recursos ya sean financieros, materiales y principalmente humanos para el desarrollo social.

La identidad colectiva es un condicionante en el cálculo de los costos y beneficios de la acción, las redes que se crean permiten comprender los procesos de compromiso individual, al interactuar se crea una influencia recíproca que produce estructuras cognoscitivas y motivacionales. La motivación construye y consolida la interacción, en este punto entra en escena el tema de los incentivos. Los incentivos dependerán de las motivaciones individuales (Melucci, 1999).

Si se define al voluntariado como “el ejercicio libre, organizado y no remunerado, de la solidaridad ciudadana, formándose y capacitándose adecuadamente” (Yubero y Larrañaga, 2002, p. 29) e integrando valores como la solidaridad, el trabajo en equipo, el compromiso, la cooperación, la empatía y la generosidad, entonces estamos ante un tipo de acción colectiva, pues en ella la acción individual encuentra identidad, significados y consensos.

2.1.3 Acción Pública

La acción colectiva es un tema que se ha ido abordando a lo largo de la historia para entender cómo actúan los grupos u organizaciones sociales, su trascendencia y funcionamiento. El análisis de la acción colectiva ha derivado diversas definiciones y teorías, un antecedente de estas definiciones del término hace referencia a la dualidad que los movimientos sociales adquieren desde una perspectiva Marxista y desde la sociología estadounidense, la primera tiene que ver con una teoría de crisis y de la tendencia a agotar la economía; el segundo se relaciona con la manera en las personas se comportan en grupo ante eventos que producen tensión (Melucci, 1999).

Como preámbulo al análisis del concepto de acción pública, es importante considerar que los hechos sociales tienen como principal objetivo al ser humano, ya sea desde un panorama individual o colectivo. La relación entre lo individual y colectivo conlleva a estudiar la relación entre lo público y lo privado, entre el Estado y la sociedad; esta relación se ve materializada en el sistema de derechos que los sectores sociales reclaman al Estado (González, 2000).

Tradicionalmente el concepto de lo público se asocia automáticamente a lo gubernamental, ya que quien regula todo lo público es el Estado. Garzón (2003) menciona que lo público tiene que ver con el libre acceso de cada ciudadano de saber la toma de decisiones y las acciones del Estado que involucren los intereses de una colectividad. Por ende, es necesario definir que es la esfera pública:

Por “esfera pública” nos referimos ante todo a un ámbito de nuestra vida social en el que se pueden formar algunos acercamientos a la opinión pública. El acceso está

garantizado para todos los ciudadanos. Una parte de la esfera pública aparece en cada una de las conversaciones en las que las personas se reúnen para formar un cuerpo público. En dichos casos no se comportan como personas de negocios ni como profesionales que atienden a asuntos privados, tampoco como miembros de un orden constitucional sujeto a las limitaciones legales de una burocracia estatal. Se comportan como cuerpo público cuando debaten sobre los asuntos de interés general sin restricciones, o sea, con la garantía de libertad de reunión y asociación, y con la libertad para expresar y hacer públicas sus opiniones (Habermas, 1974, p. 49).

En este sentido el espacio público permite obtener un lugar donde los individuos pueden dialogar para llegar acuerdos y superar conflictos sociales. Es de decir, un espacio de opinión pública, una construcción colectiva y no individual, donde la dinámica sociopolítica ha cambiado y el interés social ha incrementado dando como resultado una gestión que involucra actores gubernamentales y no gubernamentales que buscan el incremento del bienestar social; la acción pública es el instrumento para analizar estas gestiones y la el cómo se construye la acción colectiva organizada (Amaya, 2010).

La acción pública ha sido definida por diferentes autores (tabla 3.2). Se puede resumir como la manera de gobernar y producir orden público a través de un proceso que busca la solución de un problema donde se involucran actores que desarrollan roles y se buscan recursos para poder solventar y solucionar dicho problema. Cabrero (2005) señala que el estudio de la acción pública es un tema complejo, pues se trata de entender la acción de los gobiernos, la interacción con la sociedad, así como la acción colectiva de los diversos actores sociales:

“No se queda en la parcialidad de una visión de lo público sólo desde lo gubernamental, y a la vez tampoco se queda en la parcialidad de una visión de lo colectivo sólo desde la sociedad. Se trata de un enfoque que intenta superar una interpretación exclusivamente desde la pertenencia institucional de los actores y más bien busca una interpretación desde los puntos de encuentro y desencuentro de los mismos” (Cabrero, 2005, pp.11).

Tabla 3.2 Definiciones de la acción pública

Autor	Definición
Lascoumes y Le Gales, 1948	“La acción pública contribuye al cambio social, a la resolución de conflictos, a los ajustes entre diferentes grupos e intereses, (...) repartir recursos, crear o compensar desigualdades”.
Durán, 1999	“La acción pública entendida como “la capacidad de definir metas colectivas, de movilizar los recursos necesarios para perseguirlas, de tomar las decisiones que impone su consecución y de asumir las consecuencias que de ellas resulten”
Cabrero, 2005	“Se refiere más bien al conjunto de actores que de alguna forma pueden intervenir en el debate sobre la orientación de una política determinada”
Amaya 2010	“Acción conjunta de actores en torno a un problema común que permite involucrar al gobierno y a la sociedad en un continuo orientado a la acción”

Fuente: Recopilación propia con las fuentes citadas en la tabla

La acción pública tiene lugar en un contexto particular, en el cual las instituciones son una parte importante pues brindan la base para estructurar diversos intercambios entre las partes (Amaya, 2010). La acción pública posee cinco variantes que se relacionan entre sí, dichas variantes son:

1. Actores: individuos o colectivos con intereses y recursos para desarrollar estrategias.
2. Representaciones: marcos cognitivos y normativos que categorizan sus acciones, tienen la capacidad de dar valor a temas y relacionarlos con valores o símbolos.
3. Instituciones: normas, marcos de acción que orientan la interacción.
4. Procesos: la movilización de los actores, la manera en que interactúan y su evolución.
5. Resultados: efectos de las organizaciones y comportamientos, así como las consecuencias de la acción pública sobre el problema que se desea solucionar (Lascoumes y Le Gales, 2014).

Gobernar está vinculado con la acción colectiva y esta a su vez requiere la construcción de la

acción pública, que no está limitada a las acciones de los gobiernos (Cabrero, 2005). Los conflictos que se vinculan con las relaciones sociales constituyen un sistema y la lucha de por la mejora en calidad de vida, servicios, en fin, del mejoramiento del bienestar social es una de las motivaciones por las cuales la sociedad se organiza.

La acción pública se refiere a la capacidad de los grupos sociales y del gobierno para concertar acuerdos entre sí con la idea de definir un diseño urbano relativamente claro y estable en un mediano y largo plazo dando como resultado un modelo democrático de gobernanza, con frecuentes interacciones entre diferentes actores, conformando así una red de políticas públicas para el desarrollo y bienestar local (Cabrero 2005).

González (2000) plantea que el estado de bienestar es más complejo que la designación de políticas públicas como respuesta a las crisis económicas, sino que son resultado del proceso de democratización de las estructuras políticas, económicas y sociales. Por otra parte, Lascoumes y Le Gales (2014) señalan que las políticas públicas son un medio para analizar la distribución que hace el Estado y los conflictos de actores con los que se relacionan, o un medio para comprender los proyectos de cambio de la sociedad desde lo político.

Para que una acción individual se pueda considerar como acción pública debe tener como finalidad explícita influir o intentar hacerlo en la esfera pública. Entendiendo al voluntariado como previamente lo definió Yubero y Larragaña (2002) al ser un grupo libre, organizado, que se basa en la solidaridad además de capacitarse en la atención de los NNA sumando que se identifican con el grupo, el trabajo en equipo, el compromiso y la cooperación, se puede señalar que estamos ante un tipo de acción pública que inicio en la acción colectiva, pues en ella se encuentra identidad, significados y consensos.

2.2 Criminología positiva y conductas disruptivas.

Siendo que esta tesis se trata sobre NNA bajo protección del Estado, es importante referirse a algunos conceptos útiles dentro de la criminología positiva. Skinner (1971) dentro de su teoría del conductismo nos dice que en la búsqueda de explicar la conducta humana de manera

endógena olvidamos aquellas variables exógenas como el ambiente y la historia que son de vital importancia para el desarrollo social del ser humano.

El enfoque criminológico positivo apoya la posibilidad de que experimentar un acontecimiento traumático pueda convertirse en un desafío y conduzca a resultados positivos, y no solo dañosos (Ronel y Elisha, 2005). Por otra parte, el componente positivo que se ha encontrado para ayudar a las personas en riesgo, está asociado con su exposición a valores humanos positivos, como percibir la bondad y el altruismo, las actividades de voluntariado es un ejemplo (Ronel, 2006). El objetivo de la criminología positiva es reducir la violencia y la delincuencia con medios pacíficos y tranquilos, utilizando elementos criminológicos "positivos" como la ayuda mutua, el contribuir a la comunidad (altruismo) y la justicia restaurativa (Barak, 2005).

“Este enfoque tiene como base la percepción de que la paz y la justicia social solo se pueden obtener cuando cambia la estructura social, económica y política en la que vivimos, de modo que la restauración de relaciones basadas en valores humanistas sustituya al castigo, al ostracismo y a la estigmatización” (Ronel y Elisha, 2005).

2.2.2 Conductas disruptivas

El estudio de las conductas disruptivas se ha desarrollado en el ámbito escolar, la Secretaría de Educación Básica, estableció el “Proyecto a favor de la convivencia social escolar”, el cual se componía de un cuaderno de trabajo para el alumnado y una guía para el docente. La finalidad era prevenir y promover una sana convivencia escolar mediante el fortalecimiento de valores (Secretaría de Educación Pública, 2014).

Las conductas disruptivas, son aquellas conductas que interfieren, molestan, alteran el ambiente escolar, obstaculizando el objetivo de la enseñanza (Gómez y Cuña, 2017). Cornejo (2020) consideró para su investigación que las conductas disruptivas en el aula son: hablar sin permiso, caminar por el aula sin permiso, molestar a los compañeros, hacer ruidos durante la clase, gritar, jugar durante la clase, uso del celular en la clase sin permiso, desobedecer o desafiar al maestro; para el análisis utilizó la teoría conductista, mediante de un estudio ABAB, es decir un análisis

previo a la aplicación, la aplicación y un análisis posterior a la aplicación.

Además de las conductas antes mencionadas consideradas como conductas disruptivas leves, se suman las conductas disruptivas severas que incluyen el comportamiento agresivo que cause algún daño físico o amenace a terceros (Corsi, et al.,2009).

El término conductas disruptivas es considerado en esta investigación ya que los espacios que albergan a la población de interés tienen entre sus objetivos la prevención y disminución de la delincuencia juvenil. Desde un enfoque de criminología positiva, estos espacios buscan tener un impacto en las conductas disruptivas de la población NNA con la que trabajan.

CAPÍTULO III. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La estrategia metodológica elegida para esta investigación fue de índole cualitativa basada en entrevistas, la cual tiene como objetivo recabar datos para analizar, desde la subjetividad de los actores, la manera en que éstos entienden sus acciones altruistas dentro de los programas de voluntariado, como parte de procesos más amplios de acción pública. Para esto, se decidió comparar dos programas de voluntariado con características diferentes en relación a su manera de operar, en torno del tercer sector y ubicación geográfica. Adicionalmente, se buscaron programas que continuaron con actividades a pesar de las restricciones por la pandemia de Covid-19 durante el 2021. Con esto en mente, los casos seleccionados fueron el “Proyecto Tokniuan” de la ciudad de Puebla y “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.” de Ciudad Juárez, la primera ubicada al centro-sur del país y la segunda una ciudad en la frontera norte.

En la selección de estos casos se buscaron dos programas que atendieran a niñas, niños y adolescentes en situación vulnerable y en cuidado no parental. En el caso de la Ciudad de Puebla se contaba con el contacto directo de la coordinadora del programa, lo cual facilitó la comunicación y el trabajo de campo. Por otra parte, en Ciudad Juárez se contactó con diferentes instituciones que contaran con algún programa de voluntariado, siendo Rancho los Amigos los únicos en dar una respuesta afirmativa para el trabajo que se desarrollaría en esta tesis. Una vez seleccionados los programas, se invitó a todo el personal de voluntariado a participar, así como al personal a cargo de los programas.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la observación no participante y como instrumentos se utilizaron tres entrevistas semiestructuradas las cuales abordan tres áreas de análisis: perfil y actividades; motivación; y la relación con la sociedad y el gobierno (Anexo 1). De acuerdo a los niveles de triangulación, se utilizó una triangulación múltiple, pues se retoma el nivel teórico de acuerdo a la revisión bibliográfica que se ha ido desarrollando referente al tema de voluntariados que atiende a población de niñas, niños y adolescentes, así como el nivel metodológico de las diversas investigaciones. Para el análisis de las entrevistas, se transcribieron y se empleó el software científico de análisis de textos Atlas Ti versión 9.

Derivado de la contingencia por COVID-19, la observación no participante del “Proyecto Tokniuan” se llevó a cabo de manera remota a través de las diferentes reuniones que tenía el equipo organizador y los voluntarios por ZOOM ya que todas las actividades que realizaban se desarrollaban a distancia. En el caso de “Rancho los Amigos Hogar de Niños A. C., fue posible asistir de manera presencial para observar la dinámica que tenían en dos periodos diferentes, el primer acercamiento ocurrió en el mes de noviembre y el segundo acercamiento en los meses de marzo, abril y mayo.

El trabajo de campo se realizó de abril a mayo de 2022. Para realizar las entrevistas semiestructuradas, se consideró a cada coordinador de los dos programas de voluntariado y se preguntó acerca de la disposición y disponibilidad de los voluntarios, de igual forma se logró entrevistar a personal del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de ambas ciudades y a una persona integrante del comité de la Mesa de Albergues de Ciudad Juárez.

Las entrevistas del “Proyecto Tokniuan” y el personal de DIF se realizaron a través de la plataforma Zoom y fueron grabadas en la misma plataforma con el consentimiento previo de cada participante. Las entrevistas en “Rancho los Amigos” se realizaron de manera presencial de acuerdo a la disponibilidad y los voluntarios que se encontraban en ese momento en las instalaciones. En total, se realizaron once entrevistas a voluntarios, cinco en Ciudad Juárez y seis en Puebla.

La información obtenida en las entrevistas está dividida en coordinadores, voluntarios y personal de gobierno. Para el análisis y presentación de resultados se asignó un código para identificar a cada informante de manera anónima como a continuación se describe:

Tabla 1.3. Asignación de códigos para informantes

“Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.”	
Coordinador Juárez	Hombre, 22 años como voluntario, 4 meses como coordinador, originario de Estados Unidos, trabajó en el área de la construcción y coordinando personal en supermercados.

Voluntario 1 Juárez	Hombre, 22 años como voluntario, originario de Estados Unidos, trabajó en el área de la construcción y coordinando personal en supermercados. Recientemente nombrado como coordinador.
Voluntario 2 Juárez	Mujer, 21 años como voluntaria, originaria de Estados Unidos, se capacito en cursos para trabajar con niños.
Voluntario 3 Juárez	Mujer, 19 años como voluntaria, originaria de la Ciudad de México, licenciada en derecho.
Voluntario 4 Juárez	Hombre, 10 años como voluntario, originario de Florida, doctor en ingeniería y 25 años como docente en la universidad de San Diego.
Voluntario 5 Juárez	Mujer, dos meses y medio como voluntaria, originaria de Salina Cruz, Oaxaca, licenciada en enfermería y maestra en educación.
“Proyecto Tokniuan”	
Coordinador Puebla	Mujer, fundadora del Proyecto Tokniuan, originaria de Puebla, 16 años como voluntaria y coordinadora, licenciada y maestra en educación.
Voluntario 1 Puebla	Mujer, voluntaria en 2011 durante un año y se reintegró en 2021, actualmente tiene 8 meses como voluntaria, originaria del estado de Tlaxcala, licenciada en criminología.
Voluntario 2 Puebla	Mujer, dos años y medio como voluntaria, licenciada en sociología, originaria de Puebla, trabajo con niños y adolescentes, apoya a la coordinación en actividades organizacionales y de logística.
Voluntario 3 Puebla	Hombre, 2 años como voluntario, estudiante de criminología, originario de la ciudad de México, radica en Puebla.
Voluntario 4 Puebla	Hombre, 3 meses como voluntario, estudiante de psicología, originario de la ciudad de Puebla.
Voluntario 5 Puebla	Mujer, conoce el voluntariado desde hace 9 años, fue voluntaria durante dos años y medio y se reintegró en 2022, actualmente tiene 3 meses de voluntaria. Maestra en Desarrollo de la Educación Básica, licenciada como maestra de preescolar, originaria de Ciudad de México, tiene 32 años radicando en Puebla.
Voluntario 6 Puebla	Mujer, dos años como voluntaria, Maestra en Ciencias Químicas,

	ingeniera química, docente en nivel medio superior y superior, originaria de Puebla.
--	--

Fuente: Creación propia con información obtenida en las entrevistas.

En cuanto a las entrevistas a funcionarios y a la persona del Comité de la Mesa de Albergues, se realizaron dos entrevistas a funcionarios en Ciudad Juárez y dos en Puebla. Se les asignaron los siguientes códigos:

Tabla 2.3 Asignación de códigos para informantes externos a los programas de voluntariado

Personal MA Juárez	Mujer, licenciada en Educación y maestra en Ciencias Sociales para el diseño de Políticas Públicas.
Funcionario 1 Juárez	Hombre, licenciado en psicología, maestro en psicoterapia humanista y educación para la paz. Coordinador en albergue del municipio de Ciudad Juárez.
Funcionario 1 Puebla	Mujer, médico general y especialidad en gerontología, atención médica a los diferentes albergues del Estado.
Funcionario 2 Puebla	Hombre, licenciado en psicología, enfocado a la atención de NNA en albergues del Estado.

Fuente: Creación propia con información obtenida en las entrevistas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Contexto general sobre el tercer sector y atención a la población NNA en Ciudad Juárez y Puebla

Ciudad Juárez es una de las ciudades del Estado de Chihuahua donde se concentra una cantidad importante de niños, niñas y adolescentes. El Censo de población y Vivienda 2020 reportó que el estado de Chihuahua tiene un total de tres millones 741 mil 869 habitantes. Ciudad Juárez, municipio fronterizo de este estado, cuenta con una población de un millón 512 mil 450 habitantes, de los cuales 518 mil 925 conforman la población de niños, niñas ya adolescentes de entre 0 y 19 años (Plan Estratégico de Juárez, A.C., 2021).

Derivado de los fenómenos de violencia contra las mujeres, la inseguridad pública, la delincuencia organizada y la falta de servicios básicos, la población ha buscado la manera de subsanar este tipo de problemáticas desde la sociedad civil organizada y los movimientos sociales; el surgimiento de estos movimientos se da a partir de las necesidades laborales de los trabajadores de la Industria Maquiladora, y se ha abierto una brecha que integra nuevos campos de actuación como es la protección de la mujer, adultos mayores y la atención de niños, niñas y adolescentes en situación vulnerable. Diversos estudios se han dado a la tarea de analizar cómo han surgido las diferentes organizaciones civiles en Ciudad Juárez, que en su mayoría abarcan desde comunidades religiosas hasta los mismos ciudadanos cansados de la falta de atención y servicios (Castillo, 2012).

Castillo (2012) identifica tres momentos estratégicos que impulsaron el surgimiento de los grupos organizados, el primero enfocado a la protección de los y las trabajadoras de maquiladoras, el segundo en reformas de ley castigar delitos relacionados a la violencia contra las mujeres y el tercero que el municipio diera solución a los problemas de equipamiento y servicios; es así como surge el Centro de Orientación de la Mujer Obrera (COMO); el Comité Feminista 8 de Marzo"; Mujeres por Juárez"; el Centro para el Desarrollo Integral de la Mujer y el Comité de Lucha contra la Violencia; y el Centro de Mujeres Tonantzin; Voces sin Eco y la Red de Mujeres; la Organización Popular Independiente (OPI); el grupo Compañeros; Salud y Desarrollo Comunitario (SADEC); Casa Promoción Juvenil; Federación Mexicana de

Asociaciones Privadas de Salud (FEMAP) la red del Consejo Ciudadano para el Desarrollo de Ciudad Juárez que a su vez está dividido en mesas que atienden las diferentes problemáticas de la ciudad.

La atención que se brinda a los NNA es provista por diversos albergues y asociaciones. La Asociación Fortaleza junto con la Mesa de albergues, realizaron el “Diagnóstico Integral de los Albergues para niños, niñas y jóvenes de Ciudad Juárez” (2016) en dicho estudio participaron 21 de los 33 albergues pertenecientes a la Mesa de albergues. Entre los principales resultados resalta que el 72.3% de los usuarios son canalizados por los mismos familiares, 21.6%, por DIF, 4% por la comunidad y el 2.5% por la policía, escuelas y OSC. Se identificaron cinco modelos de atención de los albergues:

1. Internado de Domingo a viernes 52%
2. Internado total 24%
3. Casitas 10%
4. Internado durante ciclo escolar 10%
5. Centro de día 3%

Por su parte, el estado de Puebla ubicado, al este central de México, cuenta con una población total de 6 millones 583 mil 278 habitantes, de los cuales 2 millones 680 mil de la población tiene entre 0 y 19 años, la capital poblana tiene un millón 692 mil 181 habitantes.

Con el fin de brindar asistencia a la población en situación vulnerable, mediante diferentes programas de asistencia para mejorar la calidad de vida de niñas, niños y adolescentes, así como a la protección de sus derechos (Gobierno del Estado de Puebla, 2019), el Gobierno del Estado de Puebla ha creado diferentes albergues que cuentan con servicios como la atención médica, psicológica, nutricional, educativa, así como actividades culturales y recreativas, entre ellas se encuentran:

- CASA DE LA NIÑEZ POBLANA (CNP)
- CASA DEL ADOLESCENTE

- CASA DEL ESTUDIANTE
- ALBERGUE PSIQUIÁTRICO INFANTIL
- CASA DE ÁNGELES

4.2 Análisis de casos de estudio en Ciudad Juárez y Puebla

A continuación, se presenta el análisis de la información obtenida en el trabajo de campo que se llevó a cabo entre los meses de marzo y mayo de 2021, en “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.” de Ciudad Juárez y el “Proyecto Tokniuan” de la Ciudad de Puebla, mediante la observación no participante y entrevistas semiestructuradas a diferentes voluntarios de ambos programas de voluntarios, a coordinadores y personal de gobierno. La información es presentada en tres secciones: la primera explica las características de ambos programas de voluntariado; la segunda sección presenta una tipología del voluntario basado en sus motivaciones; la tercera explora la relación de los programas de voluntariado con actores de gobierno dedicados a la atención de NNA.

4.2.1 “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.”

Ubicado en Ciudad Juárez, Chihuahua; “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.” es una asociación civil creada en 1981 y perteneciente a las actividades de Juventud Con Una Misión El Paso-Juárez (JUCUM El Paso-Juárez), organización misionera internacional fundada por Loren Cunningham en 1960, formada por cristianos de diferentes culturas y edades dedicados a “conocer a Dios y darlo a conocer”. La organización tiene tres enfoques: discipulado, evangelismo y ministerios de misericordia. Su financiamiento se basado en donaciones de personas extranjeras, apadrinamientos, así como Amistad sin Fronteras A.C. quienes son dueños del terreno donde se ubica el albergue.

Rancho Los Amigos tiene como actividad principal la atención de niños y niñas en su albergue de asistencia social (sector privado). Al momento de que se realizó esta investigación, daban atención a una población de 19 NNA. Su visión es alcanzar, criar y restaurar las vidas de niños que han sido descuidados y abusados, así como dar un ambiente para vivir positivo y seguro con

oportunidades para el futuro. Mediante el Colegio de Las Naciones proveen una educación de nivel básico.

En palabras de su coordinador:

“[...] el lema es alcanzar, criar y restaurar o alcanzar a los niños de esta comunidad, de restaurar sus vidas y de criarlas de una buena manera, que sean hombres y mujeres de Dios y que tengan un buen lugar en la comunidad, que ellos puedan ser buenas personas”

La Asociación cuenta con un coordinador que tiene como función asistir a las reuniones de la Mesa de Albergues de Ciudad Juárez del cual son parte, reunirse semanalmente con el personal que apoya al albergue en la atención a los NNA. Todo el personal es voluntario y se requiere que pase por la Escuela del Discipulado y Entrenamiento (EDE) durante cinco meses con el objetivo de profundizar la relación con Jesús, crecer en medio de una comunidad multicultural y predicar el evangelio. Además, cuentan con cinco voluntarios externos que no viven dentro de la comunidad y reciben una capacitación con los mismos objetivos en un menor tiempo.

La captación de la población que atienden se da principalmente mediante el trabajo en conjunto con la Mesa de Albergues y el Sistema Estatal DIF, que canalizan a los NNA. También por medio de llamadas donde solicitan su atención, dan seguimiento a los casos a la par de las autoridades correspondientes.

4.2.3 “Proyecto Tokniuan”

En la capital poblana se ha desarrollado un voluntariado de acompañamiento llamado “Proyecto Tokniuan” perteneciente a Juventud Idente, esta última es una organización internacional sin fines lucrativos, abierta a todos los jóvenes sin distinción de credo, sexo o nacionalidad. Creada en España en 1975 por Fernando Rielo, quien promovió la ciencia, el humanismo y la mística; además es fundador de los Misioneros y Misioneras Identes. El voluntariado Idente es una línea de actuación ante el dolor humano en sus más variadas manifestaciones: marginación, carencias,

necesidades básicas, sufrimientos o limitaciones de cualquier índole; actualmente está presente en 19 países, Alemania, Bolivia, Brasil, Camerún, Colombia, E.U.A, Filipinas, Francia, India, Italia, Japón, México, Turquía por mencionar algunos.

El Proyecto Tokniuan nace en Puebla en 2005 y se consolida de manera formal en 2006. Su meta es crear valores, cariño fraterno, solidaridad, empatía y testimonios en la vida de muchos niños que viven en un albergue del DIF estatal. El Proyecto consiste en brindar un acompañamiento humano que contribuya al desarrollo integral de la población infantil y adolescente que reside en centros de asistencia de menores protegidos.

Desde 2006 a la fecha, han participado más de 600 voluntarios provenientes de diversas universidades públicas y privadas del estado. Antes de la pandemia, los voluntarios dedicaban 2 horas semanales; lo que implica jugar, hacer deporte, ayudar en sus tareas escolares, elaborar manualidades, contar cuentos, bailar, cantar, platicar etc. También participan en la organización de eventos como el día del niño, fiestas patrias, día de muertos, la Tokniposada (época navideña) y día de Reyes.

Los voluntarios deben seguir protocolos y reglamentos establecidos por el área administrativa del albergue y el reglamento interno del proyecto para salvaguardar y preservar la seguridad e identidad de los menores protegidos; asimismo, contar con una sólida formación ya que muchos niños han tenido experiencias traumáticas de abandono o fueron víctimas de algún tipo de violencia, abuso, explotación o situación de calle. Durante esta investigación, la población atendida es de 53 niños con 112 voluntarios.

La capacitación que reciben los voluntarios es a través de un Diplomado con una duración de seis meses y está avalado por la universidad Iberoamericana, Campus Puebla. El diplomado se lleva a cabo a la par del voluntariado y una vez concluido el diplomado puede continuar como voluntarios indefinidamente. La cuota del diplomado es de \$1000.00 subsanada por cada voluntario; si bien el proyecto es parte de Juventud Idente, este no otorga algún presupuesto para las actividades, el financiamiento es propio y para recaudar fondos organizan rifas, venta de dulces, suvenires, donaciones de dulces y juguetes.

Tabla 1.4. Perfil de los programas de voluntariado

“Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.”	
Objetivo	Alcanzar, criar y restaurar a los niños necesitados y heridos del área de Juárez.
Años de servicio	40 años
Características de la población atendida	Niños, niñas y adolescentes en situación vulnerable en cuidado no parental.
Número de voluntarios	10 voluntarios que atienden a los NNA
Capacitación para voluntarios	Escuela de Discipulado
Financiamiento	Donaciones de iglesias, apadrinamiento de un NNA, becas escolares, despensas del gobierno y venta de artículos (vaso, playeras) y donaciones en especie (ropa, zapatos, etc.)
Actividades	Brindar atención en el albergue, satisfacer necesidades de alimentación, salud y educación. Actividades recreativas.
“Proyecto Tokniuan”	
Objetivo	Fortalecer la sociedad, cambiar la sociedad, hacerla mejor, partiendo de nosotros mismos.
Años de servicio	11 años
Características de la población atendida	Niños, niñas y adolescentes en situación vulnerable en cuidado no parental.
Número de voluntarios	112 voluntarios que atienden a los NNA
Capacitación para voluntarios	Diplomado en Educación para menores protegidos avalado por la universidad Iberoamericana, Campus Puebla.
Financiamiento	Recursos propios obtenidos mediante colectas, rifas, así como donaciones en especie (juguetes, dulces, etc.)
Actividades	Acompañamiento ético, responsable, empático, sano, y creativo con los niños.

	<p>Presencial: visitas sistematizadas con los NNA dentro del albergue; celebración de fechas conmemorativas.</p> <p>A distancia: envío de cartas y video llamadas</p>
--	---

Fuente: Creación propia, información recopilada de las entrevistas.

4.3 Tipología del voluntario

Dentro de los objetivos planteados de la presente investigación se encuentra el poder identificar qué motiva a una persona a ser parte de los programas de voluntariado. Si bien existen diferencias notables entre los dos programas como la ubicación geográfica, el perfil de cada programa, la capacitación que reciben y el perfil de cada individuo, este apartado presenta una tipología del voluntario basado en las motivaciones individuales de los miembros de cada programa entrevistados. Sumado a ello, las variantes de la acción pública establecidas por Lascoumes y Le Gales, el presente apartado vincula las variantes de “actores” y “representaciones” con las motivaciones de los voluntarios.

Se desarrolló una tipología acerca de las motivaciones de los voluntarios considerando las características mencionadas previamente: la Homo economicus y Homo sapiens y las motivaciones intrínsecas y extrínsecas. Los componentes de esta tipología son los siguientes:

- Motivación económica
- Motivación basada en el dogma
- Motivación académica y profesional
- Motivación mixta
- Motivación por reconocimiento social

La motivación económica se encuentra dentro de las características homo económicas y motivación extrínseca, lo que nos indica que la motivación de la acción individual altruista del voluntario se basa en el hecho de obtener un beneficio económico, que si bien, en este caso el beneficio no es un sueldo, si obtiene apoyo económico como alimento o vivienda; este apoyo es donado por iglesias o patrocinadores que apoyan su labor como voluntarios. Tal como se ejemplifica con el voluntario 3 Juárez:

[...] también hay una gratificación financiera de parte de algunas iglesias que nos apoyan, porque sí, como le digo, necesitamos pagar renta, necesitamos para comer, necesitamos dinero. Si también hay una compensación económica por este trabajo [...] no voy a decir es un voluntariado porque no hay un sueldo mensual que me digan vas a recibir tanto mensualmente, no, pero yo sé que hay iglesias, que económicamente me apoyan y a veces es mensual, a veces cada dos meses, a veces cuando se acuerdan nos mandan algo de dinero.

Motivación basada en el dogma: encaminada a seguir los principios religiosos aprendidos y ofrecer ayuda a los demás, busca que quienes le rodean tengan un estado de bienestar, esta motivación está enfocada al crecimiento y satisfacción propia. Esta motivación engloba la lógica homo sapiens y la motivación intrínseca. Los informantes se refieren a esta motivación como “el deseo de servir”, como fue el caso del voluntario 6 Puebla:

[...] lo primero que me mueve es ese deseo de servir, como legionarios sembrando, tú haces una actividad y no te puedes quedar ahí en tu comodidad, siempre esa formación te lleva a desear seguir trabajando y así es como primero llegué al asilo, a lo de los enfermos y entonces el proyecto Tokniuan llega a mí igual por relaciones de la fe católica, nosotros no solo nos movemos para hablar de Dios sino nos movemos para mostrar que en verdad amamos al otro, porque ahí vemos a Dios y eso es una parte que siempre nos ha movido a estar buscando más espacios donde empoderar, ir a servir, lo que nos interesa es servir, manifestar que estamos ahí para el otro y pues así hemos seguido (Voluntario 6 Puebla).

[...] para mí fue muy impactante conocer que había un lugar en donde poder dar de mí. Siempre he tenido como esa espinita de poder compartir de mi amor y de lo que Dios ha hecho en mi vida, porque soy cristiana. Quería poder tener un tiempo con los niños, poder compartir con ellos y cuando supe de que aquí en Juárez había eso, fue como tengo que ir allá (Voluntario 5 Juárez).

La verdad fue por una conversación con Dios por marzo de 2009, yo estaba orando por la mañana y hablando con Dios y creo que me dijo que quería que yo fuera a hacer esto, para cuidar niños que no tienen un adulto que quiera cuidarlos bien, entonces después de eso, ore más y hablé con mi esposa y decidimos cambiar lo que estamos haciendo y estoy aquí (Voluntario 4 Juárez).

Motivación académica y profesional: categorizada dentro de la lógica homo sapiens y la motivación extrínseca, la principal razón manifestada por los entrevistados que forman parte de esta tipología ha sido “la formación personal” por motivación académica de aprender más acerca de la población de NNA en situación vulnerable; como ejemplo podemos encontrar a:

En el proyecto Tokniuan empecé por una invitación que me hizo una profesora, así que dije ok puede servir de experiencia [...] vamos a intentarlo, cuando me enteré de qué se trataba dije, ok esto suena bastante interesante, tanto de la parte de la carrera como de mi formación como persona ya que mi carácter, bueno, mi temperamento no es del todo agradable (Voluntario 3 Puebla).

[...] en la universidad empecé a conocer la situación de menores infractores, también me causaba ruido el hecho o la posibilidad de que un niño vulnerable pudiera terminar en un centro de integración para adolescentes [...] (Voluntario 1 Puebla).

Sumado a ello, lo analizado en la observación durante el proceso de reclutamiento es que algunos de los voluntarios se enteran de la existencia del “Proyecto Tokniuan” por la promoción y difusión de la universidad Iberoamericana Puebla, debido a que esta avala la capacitación que reciben los voluntarios mediante el diplomado de formación “Educación en menores protegido”, como lo menciona el Voluntario 4 de Puebla al contar como fue que se unió al Proyecto Tokniuan:

Mi tía, ella estudió en la IBERO, tiene información sobre los tipos de diplomados que se manejan ahí y me comentó porque ella también estudia psicología y ella sabe

que a mí me gusta también trabajar con niños (Voluntario 4 Puebla).

Motivación mixta: esta tipología ha sido elegida para incluir aquellos voluntarios que han dicho que decidieron entrar al voluntariado por una razón y al conocer más el tema ha cambiado o bien tienen más de tres motivaciones como puede ser la motivación intrínseca, extrínseca, motivación religiosa, académica, bajo una lógica homo sapiens u homo economics. Estos voluntarios resaltan la oportunidad de “aprender” e “enriquecer su parte humana” y de tener una visión más positiva de la vida

[...] no recibo absolutamente nada, más que el beneficio de aprender y de enriquecerme a través del estar cerca de la gente, de los niños; para mí es algo muy enriquecedor [...] yo creo que es un poco más esta parte humana de la que ya tenemos, esta parte espiritual. Yo siento más que es esta parte espiritual como ser humano (Voluntaria 5 Puebla).

[...] desde la universidad me empezó a interesar mucho esta parte de los niños en orfandad. De hecho, yo hice mis prácticas en el DIF de Puebla. [...] La verdad, yo creo que yo soy una persona no muy positiva a nuestro futuro, veo la vida y digo: - ¡ay no! nos estamos acabando el mundo, somos horribles entre nosotros- creo que mi panorama es no muy esperanzador y eso mismo ha hecho que yo siempre busque cómo compensarlo (Voluntario 2 Puebla).

[...] el darte cuenta qué puedes hacer simplemente porque puedes y no necesitas ni el reconocimiento ni una ganancia, ni algo económico y te hace más humanos darte cuenta de eso, que no necesitas recibir nada (Voluntario 2 Puebla).

Motivación por reconocimiento social: esta categoría fue creada con la finalidad de localizar aquellos voluntarios cuya motivación, ya sea de manera inconsciente o consiente es el reconocimiento social, para ello una pregunta clave dentro de las entrevistas fue indagar cómo promovían el voluntariado y han respondido que casi no usan redes sociales, y que no buscan abiertamente el reconocimiento social.

No obstante, algunos informantes han mencionado que suelen compartir las publicaciones de cada página de los programas de voluntariado, invitan a conocidos que ellos consideran que pueden ser voluntarios comprometidos o a familiares que quieren conocer más del tema o bien para informar dentro de la comunidad religiosa

Algunos de estos comentarios se presentan a continuación:

[...] yo no soy muy activa en redes sociales y la verdad es que he publicado cuando nos piden así de necesitamos voluntarios, público, yo así de mi estar publicando, decir miren yo soy parte dé, nada y lo he platicado con mis amigos, con mi familia, creo que también con las personas que veo que podrían (Voluntaria 2 Puebla).

No mucho en redes sociales, no mucho, lo hacemos más en nuestras cartas noticias que mandamos a nuestras iglesias y a los que nos apoyan sí, en redes sociales, no, no tanto (Voluntario 2 Juárez).

[...] yo trabajo con algo que se llama cartas noticias, no se las mandó a todos, sino a las personas que si quieren conocer más de eso, ahí sí lo publicó, supongamos en una historia, saben que tengo mi carta noticia del mes-si quieres conocer más de esto, puedes pedirme y te la envío- entonces en la carta de noticia les cuento, soy más detallosa y ahí sí pongo fotos, sabes que eso está pasando acá o esto está con los niños, estoy trabajando como voluntaria [...] en las fotos igual debes de ser muy cuidadosa, tapar las caras de los niños (Voluntaria 5 Juárez).

4.4 Perspectiva de los voluntarios sobre su impacto en la atención de NNA

Otro de los objetivos planteados, es conocer desde la perspectiva de los voluntarios entrevistados cuál consideran que tiene y debe tener el impacto de su labor dentro del programa de voluntariado en la atención de los NNA como un problema social. Interesaba saber la conexión entre una acción altruista individual impulsada por distintas motivaciones y la atención

de un problema social. Para ello, los aspectos a considerar fueron: lograr hacer visible en la esfera pública el tema de la niñez y juventud; y si se busca un impacto en la agenda pública, la normatividad y las políticas públicas.

La perspectiva del voluntario referente a cuál es su impacto coincide en que lo primordial es poder crear un vínculo con los NNA, tal como lo indica la criminología positiva. Este vínculo es un factor de protección para la prevención del comportamiento disruptivo, tener figuras pro sociales que influyen en los NNA contribuye a un sano desarrollo.

[...] yo creo que esto nos ayudaría incluso a prevenir situaciones futuras con ellos, ya que pues un refuerzo positivo siempre es bueno y supongo que aunque sea en cortos tiempos en los que puedan estar ellos logramos dejar una huella positiva, que nos pueda, no sé si decirlo así, desviar de una conducta negativa en algún momento que se les pueda presentar (Voluntario 3 Puebla)

Si bien el impacto inicial es la atención de NNA, no se debe olvidar que también tiene un impacto en el ámbito personal y social de cada voluntario. En la esfera social, aquellos voluntarios cuya motivación está basada en el dogma consideran que no buscan impactar socialmente o en las políticas públicas, únicamente quieren contribuir en las vidas de los NNA.

No estoy tratando de tener un impacto en las políticas públicas, solo estoy tratando de impactar las vidas de los niños y niñas aquí, no estoy tratando de hacer nada en la sociedad. No sé qué haga falta para hacer eso (Voluntario 5 Juárez).

Tú tienes que darte a ellos para que vean que una persona puede dar o tiene que dar no solo esperar a recibir [...] tú con tu ejemplo de vida, tienes que mostrar que eres una persona capaz de dar, así como recibes tienes que dar más y entre más recibes tienes que dar más (Voluntario 6 Puebla)

En contraste con ellos, los voluntarios con una motivación académica o profesional y mixta consideran que el voluntariado tiene que ir más allá de la empatía social y la satisfacción

personal.

[...]luego es así, yo soy empático porque me pongo en sus zapatos y no, no nos podemos poner en sus zapatos [...] una vez me lo dijeron; yo decía: -si yo te entiendo- y alguien me dijo: -no, no entiendes, porque tú no viviste lo que yo viví (Voluntario 2 Puebla).

[...] el papel que hacemos como voluntarios impacta más en el ámbito personal y social de cada voluntario (Voluntario 1 Puebla).

[...] las acciones positivas, las acciones buenas, siempre van a traer cosas buenas, entonces el regalar un poco de tiempo, un poco de uno hacia los demás como que contagias esa parte [...] (Voluntario 5 Puebla)

Como parte del tercer sector, los voluntarios coinciden que no generan un impacto para la creación de normas y políticas públicas o que sean tomados en cuenta en la agenda pública. Consideran que existen una falta de interés, desconocimiento y poca información por parte del sector gubernamental.

Los voluntarios de Ciudad Juárez consideran que para que exista un impacto debe existir una mejor comunicación entre el gobierno y el albergue al que pertenece el programa de voluntariado, que si bien, revisan y toman en cuenta que el interés superior de los NNA sea resguardado dejan de lado la labor de los voluntarios en cuanto al apoyo emocional que realizan, así como cursos de capacitación para los voluntarios y educación para padres.

[...] en relación con el gobierno, yo creo que será como más comunicación, eso es algo con lo que batallamos mucho [...] (Voluntario 1 Juárez).

[...] que estén más de cerca, que tal vez uno de ellos pueda pasar un día al menos en una casa hogar y ver el trabajo, el arduo trabajo que se hace (Voluntario 5 Juárez).

Es educación lo que falta, el gobierno no le ha interesado educar a la gente, [...] crear cursos para gente que trabaja con niños, para saber cómo trabajar con ellos y aún cómo trabajar con nuestras emociones (Voluntario 3 Juárez).

En cuanto al programa de voluntariado de la ciudad de Puebla, consideran que el gobierno cubre las necesidades básicas de los NNA como un lugar donde vivir, alimentación, salud y educación, pero olvidan el componente psicosocial que los voluntarios generan al brindar un acompañamiento uno a uno en el que son receptores de las emociones de los NNA.

[...]darles un pequeño escape a estos niños, porque sabemos la situación en la que se encuentran es bastante delicada en varias ocasiones [...] yo creo que esto nos ayudaría incluso a prevenir situaciones futuras con ellos, ya que pues un refuerzo positivo siempre es bueno y supongo que aunque sea en cortos tiempos en los que puedan estar ellos logramos dejar una huella positiva (Voluntario 3 Puebla).

En conclusión, todos los voluntarios coinciden que el impacto que buscan generar está enfocado a la atención de NNA en primer lugar, los voluntarios con motivación académica, profesional y mixta refieren que además del impacto hacia los NNA también existe un impacto inmediato de manera individual en los voluntarios y en quienes le rodean y, como consecuencia, esto genera un impacto social. Por el contrario, los voluntarios cuya motivación se basa en el dogma no pretenden generar un impacto, a menos que sea en pro de los NNA. En cuanto a la esfera pública, para todos los voluntarios, no ha existido un impacto en la creación de normatividad y políticas públicas.

4.5 La relación de los programas de voluntariado con el sector gubernamental

El presente apartado toma en cuenta las 3 variantes restantes de la acción pública correspondientes a las instituciones (normas y marcos de acción), procesos (movilización de los actores y su interacción).

Además, se analiza el tercer objetivo de esta investigación: el tipo de relación entre la atención de los programas de voluntariado con las del sector gubernamental, considerando la posibilidad de existir una nula relación, que exista una relación complementaria o bien una relación jerárquica. La primera se refiere a que no existe relación entre el programa de voluntariado con el sector gubernamental; la relación complementaria será aquella que complementa o sustituye el trabajo del Estado, apoyando a subsanar las carencias de este último; y la relación jerárquica se basa en la subordinación ante los límites que el Estado impone ante las actividades que desarrollan los voluntariados.

De acuerdo con las Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil (1990) se sugiere a los gobiernos incluir en las políticas y medidas para la prevención de la delincuencia, acciones enfocadas a:

1. Oportunidades educativas
2. Creación de normas
3. Intervención formal
4. Protección del interés superior de la niñez
5. Criminalización de la Juventud

Con base a lo anterior se procede a analizar en qué medida los programas de voluntariado, mediante sus actividades, contribuyen impulsar estas medidas para la prevención de la delincuencia.

Oportunidades educativas: se refiere al tipo de formación académica que ofrecen a la población atendida. En el caso de Ciudad Juárez, al ser un albergue de índole privado, dentro de los servicios que ofrece, además de brindar los servicios básicos como salud, alimentación y vivienda, ofrecen una educación académica formal a los niños de la escuela, así como una educación religiosa. En contraparte, en la ciudad de Puebla el programa de voluntariado tiene la función de ser un voluntariado de acompañamiento, dentro de su objetivo no se encuentra el dar una educación formal pues al ser un albergue perteneciente al gobierno del Estado, es el Estado quien otorga la educación formal.

[...] asegura que desayunan, que se peinan bien, lavan sus dientes antes de salir y luego a veces a llevarles en la escuela, tenemos a unas personas que vienen para llevarles a la escuela y también tenemos una niña como necesidades especiales para aprendizaje. Ella la tenemos aquí en la casa estudiando, entonces también pasando tiempo con ella ayudándole en estudios (Coordinador Juárez)

[...] tienes que llevar otras cosas para estar con los niños y siempre es fortaleciéndole su creatividad, sus valores a los niños con los juegos y creo que la visita en sí, hace mucho bien a los niños (Coordinador Puebla).

Creación de normas: establecer reglas y normas no solo de manera interna, también de manera externa que contribuyan a reducir la oportunidad de cometer infracciones; la creación de la Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes establece los parámetros que protegen el interés superior de la niñez. Sin embargo, para su implementación es necesario revisar si los programas de voluntariado están cumpliendo con lo que establece.

“Proyecto Tokniuan”: cuenta con un reglamento interno creado de acuerdo a lo establecido por la ley del voluntariado social en el Estado de Puebla, así como el reglamento del albergue en el que brindan su servicio (Anexo 4). “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.” tiene reglas de convivencia para los niños del albergue además de cumplir la normatividad que le solicitan para su funcionamiento.

Buscamos que la normatividad esté en tiempo y en forma, por ejemplo, si un albergue no tiene su plan de contingencia y las licencias de funcionamiento, pues la mesa de albergues hace la vinculación con algunos actores para que puedan lograr sus permisos, sus licencias (Personal MA Juárez).

Aunque los voluntarios mencionan que no buscan una participación directa en la creación de normatividad a través de nuevas leyes, en las entrevistas se identificó que están informados de la existencia de leyes creadas a partir de su labor voluntaria, tal como lo mencionó, en la entrevista realizada, la persona perteneciente a la red mesa de albergues, que agrega a

continuación:

[...] empiezan ya a surgir nuevas leyes, por ejemplo, está la Ley de Cuidado Infantil, está la Ley de los Centros de Asistencia Social, está la Ley de Adopción (Personal MA Juárez).

La labor del tercer sector debe ser regulada por leyes y reglamentos, en el caso de aquellas instituciones que atienden a NNA, dichas leyes y reglamentos deben estar basados en la ley general de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo a los programas de voluntariado. Esto se puede evidenciar en el ejemplo señalado por el *Personal I de Juárez* el cual hace referencia a un caso hipotético en el que se quebrantaría lo estipulado por la Ley General de NNA:

[...] si tienes la mayor cantidad de niños, pero al mismo tiempo no cubres las necesidades que tienen estos niños, estás fuera de los lineamientos que establece la Ley General de NNA (Personal I Juárez).

Intervención formal: esta es la intervención multidisciplinaria guiada por la justicia y la equidad con la finalidad de velar por los intereses de NNA, revisiones sistemáticas del cumplimiento de los lineamientos de los avances, limitaciones y oportunidades de cada programa.

Ciudad Juárez cuenta con la Mesa de albergues el cual es un grupo organizado que cuenta con 31 organizaciones que se coordinan y apoyan para cumplir con los lineamientos establecidos por el gobierno para su funcionamiento. Rancho los Amigos pertenece a esta Mesa de Albergues.

[...] somos parte de una mesa de albergues donde todos los directores de varios hogares de niños se juntan mensualmente para hablar de cómo van las cosas, nuevas actividades o nuevas empresas que quieren regalar cosas o hablan de cosas así, también tenemos contacto con el gobierno, con el DIF, contacto con ellos para los niños que son parte del DIF que viven con nosotros (Coordinador Juárez).

[...] la mesa de albergues Ciudad Juárez, una Organización Civil que tiene ya más de 25 años atendiendo los derechos de los niños y las niñas que ahí; en este comité lo que hacemos más que nada es toda la gestión pública, la gestión organizacional, buscamos que las Asociaciones Civiles, en este caso 31 organizaciones civiles forman parte de la mesa de albergues y buscamos que haya las condiciones apropiadas para que los niños, niñas y adolescentes puedan estar en estos albergues (Personal MA Juárez)

Por su parte, el Proyecto Tokniuan solicita la previa autorización para llevar a cabo cada una de sus actividades, como lo manifiesta su coordinadora:

Digamos que esta casa de acogida es como el papá de los niños, entonces ellos dan permiso o no dan permiso, te dicen la hora en la que puedes ir, cómo puedes hacer las cosas. Nosotros proponemos y se hace lo más profesional posible el ir con los niños el atenderles, [...] tenemos que cumplir con lo que vamos diciendo también. Incluso para visitar a los niños obviamente también nos dicen de tal hora a tal hora y tales días, ya nosotros vamos haciendo la organización de acuerdo a todos estos lineamientos que nos pone la casa (Coordinador Puebla).

Protección del interés superior de la niñez: enfocado a garantizar el derecho a la satisfacción de las necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para el desarrollo integral de NNA como se establece en la ley general de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Rancho los Amigos: al ser un albergue cubre las necesidades de alimentación, salud, educación y esparcimiento, en caso contrario, el Proyecto Tokniuan brinda la atención para un sano esparcimiento pues las necesidades básicas son brindadas por el albergue estatal, además de siempre proteger acatar las indicaciones por parte de la autoridad de proteger la identidad de los menores cuando realizan sus actividades y que está incluido en su reglamento interno.

[...] cuidar a los niños, de varias maneras, uno físicamente: de asegurar que tengan comida, que se duerman, que se bañen, todo eso lo físico, asegurar que los niños tengan buena salud. Otra también de cuidar sus emociones, que también están recibiendo amor, el cuidado de sus emociones, cuando están pasando por algo difícil en la escuela o algo así, estamos ahí para dar amor y soporte. También como es una casa cristiana también el cuidado de su vida espiritual (Coordinador Juárez).

Criminalización de la Juventud: tiene que ver con los procesos en el que se estigmatiza y criminaliza, la creación de estereotipos que puedan predisponer la conducta de los NNA. El objetivo es que los programas de voluntariado puedan prevenir este tipo de procesos. Para ello, es necesario que ningún programa de voluntariado realice distinción en las actividades que desarrollan, garantizando el respeto a cada uno de los NNA que atiende. En el caso del Rancho los Amigos, se busca reducir la imagen de criminalización de la juventud por medio de la enseñanza de “buenos modales” y educación religiosa.

[...] estamos enseñándoles buenos modales, estamos enseñándoles de Dios, enseñándoles cómo ellos deben portarse una vez que salen de la casa (Coordinador Juárez)

Por su parte, la coordinadora del programa en Puebla reconoce que se necesita de constante vinculación con los jóvenes para generar resiliencia.

De alguna manera se hacen vínculos muy importantes y me parece que eso detona la resiliencia en los niños y luego de cara a los voluntarios, yo creo que el punto más visible que tenemos de alguna manera es que todos estos jovencitos regresan y los veo muy comprometidos, muy humanos y yo pienso que en ellos ya se ha cumplido esto de transformar la sociedad (Coordinadora Puebla).

Es evidente que sí existe una relación que brindan los programas de voluntariado con el sector gubernamental en la atención de NNA. Esta relación se manifiesta principalmente de tipo complementaria.

El gobierno de Ciudad Juárez, al no contar con albergues propios, se apoya en los albergues del tercer sector de las diferentes asociaciones que existen tanto en el estado como en el municipio, esta relación es complementaria, tal como lo señala uno de los funcionarios entrevistados:

[...] están sustituyendo con la necesidad que tiene el gobierno de infraestructura y que no tiene, entonces estos albergues sustituyen, pero aparte que sustituyen están resolviendo un problema que no les corresponde. Y los voluntariados deberían ser complementarios a la infraestructura del gobierno (Funcionario 1 Juárez)

La entrevista al funcionario 2 de Puebla nos menciona que el tercer sector sustituye “mucho de ese trabajo de gobierno”, pero esto no puede generar el retiro del gobierno de atender problemas sociales y solamente atenderlos cuando son de urgencia.

[...] sí llegan a sustituir mucho de este trabajo de gobierno, porque el gobierno sabe que también ellos existen, entonces dicen para qué pongo mi esfuerzo y mis recursos si ya sé que ellos lo van a resolver, no me van a dar problemas si llega a ver ruido medio los atiende.

Por otra parte, el funcionario 1 de Puebla agregó que la relación sí tiene un aspecto jerárquico importante. Se espera que el tercer sector siga las reglas “de manera estricta” del sector público:

[...] hemos tenido el apoyo de todos nuestros voluntarios y todos han participado y se han adaptado a las reglas que les ha fijado, por lo menos el albergue donde yo estoy; se han adaptado bastante bien esas reglas, las han seguido de manera estricta.

De manera similar, como la coordinadora del “Proyecto Tokniuan” lo expresó previamente, al pedir autorización para realizar cada una de las actividades, no tienen independencia para la planeación y aplicación de sus actividades, la relación que existe es de tipo jerárquica.

4.5.1 Perspectiva y profesionalización hacia el voluntariado

La protección del interés superior de la niñez ha dado como resultado la creación y/o modificación de leyes que logren el resguardo de los NNA protegiendo sus derechos y garantizando sus necesidades básicas, así como de esparcimiento. En las entrevistas los funcionarios han definido a la protección del interés superior del menor como:

[...] el niño está en el centro de cualquier acción que va a emprender el gobierno para garantizar sus derechos, todo lo que tenga que ver en cuanto al financiamiento, a las acciones, tiene que ser primero niños, niñas y adolescentes, establecer presupuestos donde todo alrededor garantice que niños y niñas van a estar cubiertos en todos los aspectos y ámbitos de su vida, sin embargo, no ha sucedido así todavía (Funcionario 1 Juárez).

[...] hacernos responsables, no nada más de un menor o del menor que yo conozco porque es mi vecino, sino de todos y cada uno de los menores con los que uno convive, que conoces y no conoces, pero que está en tus posibilidades poderle brindar una oportunidad en todos los aspectos, tienen que ser integral, totalmente holístico, físico, psicológico, emocional y económico. Tienes que asegurarte que su protección integral sea garantizada también por las leyes y respetados sus derechos (Funcionario 2 Puebla).

La coordinación de acciones y el trabajo interinstitucional del sector público, social y privado para la atención de los NNA, al ser una población vulnerable genera la necesidad de capacitar a todos aquellos que los atiendan para cumplir con la tan mencionada protección del interés superior de los NNA, lo que lleva a cuestionar en el caso de los programas de voluntariado, quién tiene el deber de otorgar la capacitación a los voluntarios.

Por una parte, algunos voluntarios de Ciudad Juárez señalan que la capacitación debe ser impartida por el Estado. En contra parte, uno de los funcionarios señala que si el Estado pudiera dar esa capacitación no necesitaría de los voluntarios y capacitaría a su personal.

[...] crear cursos para gente que trabaja con niños, para saber cómo trabajar con ellos y aún cómo trabajar con nuestras emociones, porque es muy cansado, es muy desgastante trabajar con los niños porque involucra muchas emociones (Voluntario 3 Juárez).

[...]el gobierno no puede sustentar a todas las organizaciones porque si en ese caso fuera pues mejor invierte el dinero en preparar más personal dentro de la organización de gobierno y pues sustituir ese trabajo (Funcionario 1 Juárez).

En el caso de la ciudad de Puebla, como se ha mencionado, los voluntarios reciben clases por medio de un diplomado, diplomado que surge como necesidad para el buen desarrollo de las actividades del programa de voluntarios, en palabras de su coordinadora:

[...] los muchachos van como voluntarios con buena voluntad, pero tampoco podemos llegar a cualquier casa de asistencia solo con buena voluntad, es importante, pero no solo eso, porque no sabríamos hacer un buen trabajo (Coordinador Puebla).

Si bien la capacitación de los voluntarios es importante por el tipo de población que es atendida, también influye en la perspectiva de cómo es vista por quienes trabajan en el sector gubernamental, así como el resguardo y la protección del interés superior de los NNA a su vez es una limitante para el trabajo voluntario:

[...] si hay una persona que quiera ir a un centro de asistencia social a brindar su tiempo para niños y niñas, no lo va a poder hacer porque hay unos candados para que puedan ingresar a los espacios donde hay niños y niñas bajo el procedimiento

jurídicos [...] van estar excluidos, porque no van a poder tener contacto con personas externas, si no hay de por medio una autorización de la subprocuraduría de protección de NNA (Funcionario 1 Juárez)

En el caso de Puebla cuando se le pregunta al funcionario 1 ¿cuáles han sido los factores que obstaculizan, limitan o favorecen la coordinación con el voluntariado? Coincide que es la reglamentación y a este se suma la contingencia por el COVID-19:

[...] las reglamentaciones y creo que en este tiempo en particular pues obviamente es la pandemia, de verdad que eso es lo que ha dificultado muchísimo el que los voluntarios puedan realizar su actividad de manera óptima. Sí creo que es la reglamentación que se da en el albergue y a eso aunado la pandemia (Funcionario 1 Puebla)

En Ciudad Juárez no hay una ley del voluntariado, no hay una política pública para voluntariado, ser voluntario surge, pero no se establecen lineamientos o condiciones, derechos como mencionar para voluntarios u otras condiciones que pueda garantizar que su voluntariado va a ser valorado, va a ser reconocido y va a ser difundido como una experiencia que tiene un sustento en la ley y que ellos se pueden hacerlo sin ningún temor por represaría con respecto a su experiencia en las instituciones (Funcionario 1 Juárez).

[...] hay mucho conflicto de intereses tanto personales como obviamente a nivel gobierno político. Sí es cierto que se han logrado acuerdos convenios para dejar trabajar a los voluntariados hasta cierto punto y hay un límite muy marcado sobre dónde no puedes pasar (Funcionaria 2 Puebla).

Sin embargo, a pesar de las limitantes que pueden existir, se ve al voluntario como una persona que aporta de manera desinteresada su tiempo en la atención de NNA como una figura positiva:

Los niños los perciben como figuras con las que pueden establecer apegos seguros, tienen un impacto muy muy grande en los niños, niñas y adolescentes; yo trabajo solo con niños y niñas, pero han tenido un impacto muy fuerte, los niños realmente se sienten identificados con los voluntariados [...] el voluntariado es esa parte solidaria que nos enseña como sociedad a hacernos crecer, a ser mejores como personas (Funcionario 1 Puebla).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Cuando la sociedad se moviliza ante la falta de atención para solucionar problemas sociales, tiene la capacidad de involucrar a más sectores para hacer notar las necesidades y condiciones de vulnerabilidad o exclusión de grupos poblacionales y a su vez movilizar recursos ya sean financieros, materiales y principalmente humanos para el desarrollo social. La acción pública es una manera de observar este involucramiento y su capacidad para plantear y atender problemas sociales donde el actor principal no es el gobierno, sino el trabajo en conjunto con las organizaciones civiles.

Las instituciones sin fines de lucro o tercer sector surgen ante la necesidad de atender diversas problemáticas y han sido un sector multidimensional que busca alcanzar el mejoramiento social, teniendo una corresponsabilidad con el sector gubernamental formando redes de apoyo en diversos ámbitos como lo es salud, educación, vivienda, medio ambiente, cultura y atención de grupos vulnerables.

En cuanto a la atención de grupos vulnerables, en específico de niños, niñas y adolescentes, se pone especial atención, pues derivado de la modificación de leyes, el tercer sector encuentra límites para el desarrollo de sus actividades con el fin de salvaguardar el tan buscado y principio fundamental: interés superior de los NNA.

En los casos estudiados, por su ubicación en la frontera con Estados Unidos, el gobierno de Ciudad Juárez pone especial atención a la población de NNA en situación de movilidad, y al no contar con la infraestructura para resguardar a los NNA que no estén en esta situación, se ve en la necesidad de pedir el apoyo de los diferentes albergues que existen en la ciudad, en este caso “Rancho los Amigos Hogar de Niños A.C.” ofrece un albergue con todos los servicios para los NNA. En el caso de Puebla, el gobierno cuenta con un albergue que brinda los servicios de salud, educación y vivienda, el “Proyecto Tokniuan” da un acompañamiento uno a uno creando apegos seguros con los NNA.

Ambos programas de voluntariado tienen una base religiosa en su fundación, en Ciudad Juárez se encontró una mayor carga de motivación enfocada en el dogma, que busca influir en los NNA de manera positiva para su vida adulta además que la capacitación que reciben los voluntarios es de índole religiosa.

En el caso de Puebla, la capacitación es académica y no se limita a una religión en específico. La capacitación académica en el proyecto Tokniuan surge como una necesidad para brindar un mejor acompañamiento, es necesario preparar a los voluntarios que atienden a los NNA, si bien dentro del perfil de los voluntarios se puede observar que cada uno posee una preparación académica diferente no basta con tener una buena voluntad, la atención debe ser múltiple abarcando el contexto biopsicosocial de los NNA. Si bien, es necesaria la empatía, disposición y responsabilidad realizar un voluntariado no se debe dejar como algo aislado la capacitación cuando se trata de sectores poblacionales vulnerables.

En cuanto a la relación establecida entre los programas de voluntariado y el sector gubernamental, se puede concluir que es complementaria, pero a su vez jerárquica, pues las actividades de los programas de voluntariado le permiten al gobierno delegar servicios y actividades de la atención de los NNA (relación complementaria). Sin embargo, para ofrecer esos servicios y actividades el gobierno previamente debe de autorizar su participación con los NNA (relación jerárquica), los albergues deben estar autorizados y regulados por las leyes y normas correspondientes en virtud del tipo de población que se está atendiendo, pues en todo momento se debe velar por el bienestar de los NNA en situación vulnerable, el respeto a sus derechos y la protección de su interés superior.

De acuerdo con lo expuesto por los voluntarios, no se tiene el apoyo suficiente del sector gubernamental, si este tuviera una mayor apertura y conocimiento de las actividades voluntarias podría tener un mayor impacto no solo social, sino en la agenda pública, la creación de normas y políticas públicas que conlleven a obtener relaciones de cooperación. Por otra parte, por el tipo de población que atienden no pueden actuar de manera independiente, deben ser regulados y cumplir con lo establecido en la ley. Es importante que cada programa de voluntariado tenga un reglamento interno que incluya reglas tanto internas como externas basadas en las diferentes

leyes desde lo estatal hasta lo internacional, de esta forma se cumpliría lo señalado en la ley de protección de NNA para salvaguardar el interés superior de los NNA de una manera más eficaz. No basta con establecerlo mediante un convenio de colaboración o la firma de un tratado, es necesario comenzar a poner en práctica lo escrito en papel.

En cuanto a las motivaciones identificadas, existen dos constructos teóricos, el deseo de servir y el deseo de ayudar, ambos constructos se explican desde las teorías sobre el altruismo. La teoría de intercambio social está enfocada a explicar la motivación basada en el dogma y el deseo de servir, esto nos señala que las interacciones humanas buscan maximizar la recompensa propia, en este caso es el deseo de servir al otro y a pesar de no recibir una recompensa económica formal, si reciben el apoyo de sus benefactores. El deseo de ayudar incluye la motivación mixta, académica y profesional, es explicado desde la teoría de las normas sociales, que desde su nivel de explicación sociológica reconoce dos tipos de normas: la norma de reciprocidad y la norma de responsabilidad social; en este caso las normas aplicables son de responsabilidad social. Estas normas no se concentran en un intercambio de ayuda (reciprocidad), sino que se centra en que la ayuda es brindada a aquellas personas que son víctimas de las circunstancias sociales.

Con lo anterior se puede inferir que el deseo de ayudar se adecúa mejor a la descripción del servicio voluntario, donde no se busca una gratificación económica o algún bien, sino el hecho de ayudar al prójimo por el simple hecho de ayudar. Es notoria la diferencia entre el número de voluntarios de los dos programas analizados en el presente trabajo y que el deseo de ayudar se da en mayor cuantía. Es importante recuperar la esencia del voluntario, no desde un enfoque de responsabilidad social, sino desde esta perspectiva del deseo de ayudar que fomenta una conducta pro social.

Por otra parte, en cuanto al camino de la acción individual a la acción pública y su vinculación con el tipo de motivación, se concluye que, así como la identidad es influenciada por la sociedad que rodea al individuo, las motivaciones y acciones altruistas pueden adaptarse a un colectivo con el que el individuo establezca un vínculo que dé como resultado una identidad colectiva en la que se comparten valores y se promueva la empatía y la generosidad.

No obstante, no toda la acción colectiva llega a consolidarse en acción pública, esto dependerá en parte en el impacto que se desea generar. El deseo de servir se limita a la atención de la población que atiende, en este caso el impacto que se pretende formar únicamente es hacia los NNA y el servicio a su comunidad. El deseo de ayudar involucra a las diferentes esferas que rodean al voluntario ya sea familiar, profesional, académico incluso en la esfera pública que involucra al sector gubernamental con el fin de apoyar a la sociedad.

Lo anterior se ejemplifica con la tabla 5.1, donde se muestran las características del deseo de servir y ayudar desde lo individual a lo público.

Tabla 5.1 Características del deseo de servir y ayudar.

	Deseo de servir	Deseo de ayudar
Acción Individual	Motivación intrínseca basada en el dogma. Desarrollo psicológico espiritual y/o moral.	Motivación mixta. Búsqueda del mismo nivel de bienestar social para toda la población. Satisfacción propia. Capacitación académica y profesional.
Acción colectiva	Identificación con pares que tienen la misma motivación y objetivo. Recompensas económicas o materiales.	Identificación con el grupo que puede poseer una motivación diferente, comparten el mismo objetivo. Ofrecen su ayuda a quienes son vulnerables como consecuencia de las circunstancias
Acción pública	No buscan tener un impacto de manera externa, únicamente a la población que atienden. busca servir a su comunidad	Normas de responsabilidad social. Busca servir a la sociedad

Fuente: Elaboración propia con base a la información recopilada de los resultados.

En relación a los objetivos de esta investigación, se encontró que la principal motivación es el altruismo, la empatía y comportamiento pro social y espiritual en beneficio de los NNA que se encuentran en cuidado no parental quedando en segundo término la motivación económica y al final la motivación por reconocimiento social. El principal objetivo de ambos programas es dar atención y una visión esperanzadora de un estado de bienestar de los NNA.

En cuanto al vínculo de la atención brindada por el sector gubernamental, queda claro que no pueden ser independientes, si se desea crear un estado de bienestar biopsicosocial de los NNA el trabajo en conjunto es indispensable, debe existir una corresponsabilidad que permita fomentar y proteger sus derechos humanos y el tan anhelado principio fundamental del interés superior.

Es importante señalar que cada voluntario tiene diferentes razones por las que decide integrarse a un programa de voluntariado y sea cual sea esa razón es importante reconocer su labor, pues dedican un tiempo que podrían hacer otra cosa y la mayoría de ellos no reciben una gratificación monetaria o algún servicio a cambio, realizan su labor bajo una lógica homo sapiens que se basa en la búsqueda de que todos tengan el mismo nivel de bienestar. Por el contrario, considero que el compromiso y responsabilidad que se tiene cambiaría y no se tendría el mismo interés de los voluntarios si se tratase de una lógica homo economics, pues recordemos que, según la teoría económica, cuando se cambia a este tipo de lógica, la actividad se vuelve monótona e incluso se deja de hacer con el mismo entusiasmo.

De igual manera, retomando las variantes de la acción pública se pueden encuadrar de la siguiente manera:

1. Actores: motivaciones de los voluntarios, comparten intereses y recursos para desarrollar estrategias en la atención de los NNA.
2. Representaciones: el deseo de servir y el deseo de ayudar va perfilando el tipo de grupo al que pertenecen dando un sentido de pertenencia de manera grupal bajo marcos cognitivos y normativos que regulan sus acciones internamente.
3. Instituciones: relación con el sector gubernamental, sus acciones no solo son reguladas de manera interna en el programa de voluntariado, también externa por medio de leyes generales.
4. Procesos: la movilización de los actores involucrados en la atención de los NNA como son coordinadores, voluntarios, personal gubernamental y capacitadores que permitan el desarrollo de las actividades de manera conjunta.
5. Resultados: si bien, el objetivo de la presente investigación no es analizar el impacto en

la población que atiende, es notorio que dentro de los resultados se pueden mencionar las diferentes leyes que dentro de las entrevistas los informantes mencionaron, así como la Ley del voluntariado social en Puebla.

En cuanto a las principales diferencias encontradas en el voluntariado de Ciudad Juárez y Puebla se puede señalar que:

1. En Ciudad Juárez ser voluntario es su ocupación pues dedican su tiempo a la atención de los NNA en jornadas de 6 a 8 horas diarias; mientras que en Puebla los voluntarios estudian o trabajan dedicando parte de su tiempo de ocio al voluntariado.
2. La religión es un factor determinante para ser voluntario en Juárez, por el contrario, Puebla cuenta con una variedad de voluntarios que profesan o no diferentes religiones o creencias.
3. La capacitación en el Proyecto Tokniuan es académica, mientras que en Rancho los Amigos es religiosa.
4. La diferencia del número de voluntarios entre ambos programas es bastante grande, Rancho los amigos tiene 10 voluntarios, Proyecto Tokniuan tienen más de 100.
5. La mesa de albergues de Ciudad Juárez proporciona estadística que permite tener un panorama más específico de los albergues y la relación con el sector gubernamental.

Sería interesante que, para captar la atención de más voluntarios en Rancho los Amigos, se presentara una convocatoria en las diferentes universidades, dejando de lado la cuestión religiosa, pues esta podría ser una limitante para quienes están interesados en realizar una labor voluntaria. Referente al Proyecto Tokniuan, una recomendación que podría darle un mayor empuje en cuanto al impacto social es que se logre su registro como Asociación, pues no cuentan con ningún registro, solo tiene un convenio de colaboración.

Para que el trabajo en conjunto del tercer sector por medio de los programas de voluntariado pueda llevarse a cabo es necesario que el Estado conozca la manera en que trabajan, desde la forma en que reclutan a sus voluntarios hasta el plan de trabajo que tienen, con el fin de crear un vínculo que les permita tener una relación que complemente sus actividades. Si bien, se han

revisado tres posibles relaciones entre el Estado y el tercer sector, sería imposible pensar que no existe relación cuando se refiere a la atención de los NNA, pues como lo indica la ley general de protección de niños, niñas y adolescentes, se debe proteger el interés superior por medio de la existencia de una regulación. Sumado a ello la creación de un comité como la mesa de albergues en Puebla permitiría tener información más detallada de la interacción del tercer sector con el gobierno y no solo los datos ofrecidos por INEGI.

Por otra parte, establecer una relación de tipo jerárquica afecta directamente a la selección, desarrollo y permanencia de los programas de voluntariado, ya que pueden ser utilizados para fines políticos perdiendo la esencia de su labor y como consecuencia se crearía vínculos de incertidumbre y desconfianza que impidieran la profundización de procesos de aprendizaje mutuo. Dentro de las entrevistas, los informantes manifestaron que algunas de las limitaciones de los voluntarios se encuentra la misma reglamentación y sumado a ello se encuentran las dificultades que han vivido para ser electos y poder desempeñar sus actividades.

De acuerdo a las hipótesis planteadas, la vinculación entre los programas de voluntariado y el sector gubernamental pueden ofrecer una visión objetiva de las necesidades de atención de niñas, niños y adolescente, sin embargo, los voluntariados no son tomados en cuenta para la realización de programas y políticas públicas que mejoren el bienestar de la población en cuestión.

Es necesario que el desempeño del tercer sector y sus programas de voluntariado sea visto de manera tangible y objetiva, por ello es vital que pueda existir un instrumento validado y veraz que permita una medición de las capacidades de los voluntariados, el impacto en la población que atienden, en la sociedad en general y en la creación de normas y políticas públicas.

La ley general de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes ha modificado la colaboración y participación de estos programas. Si bien establece que se deben satisfacer sus necesidades básicas y brindar un sano desarrollo psicosocial, limita el contacto con modelos positivos que, como se analiza en los resultados, son los voluntarios, lo cual es una contradicción pues los NNA ven a sus cuidadores como figuras de autoridad lo cual no permite la creación de

vínculos de amistad y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Es por ello que la formación de programas de voluntariado es esencial para cubrir esta necesidad, además de crear políticas públicas y normatividad que avalen su labor, logrando crear un estrecho vínculo entre sociedad y gobierno para generar apegos seguros.

Este trabajo se ha ido modificando de acuerdo a las necesidades, oportunidades y limitaciones encontradas para su desarrollo. Si bien en un inicio la idea era implementar un programa de voluntariado, la contingencia sanitaria por Covid-19 así como los reglamentos de algunas instituciones, no permitieron el acceso a las casas o albergues cuya población era de NNA. Sin embargo, se ha podido analizar otra población directamente relacionada como son los voluntarios, que si bien, han sido estudiados desde una perspectiva económica y social, pocas veces se ha hecho en relación a la acción pública, es decir, en la vinculación entre gobierno e intervención y participación social que permitan ser fuente de nuevas políticas públicas, creación y modificación de leyes enfocadas a los problemas sociales y al incremento del bienestar social.

Sería interesante analizar la participación de los voluntarios que atienden diferentes poblaciones vulnerables y la influencia o no que han tenido en la implementación de políticas públicas, por ejemplo, aquellos programas de voluntariado que trabajan en pro de los animales en contraste con el que trabajan con personas, ya que han cobrado auge movimientos sociales que buscan la protección animal, así como la promulgación de leyes en su favor.

Al desarrollar este tema se encontró poca empatía por parte del sector gubernamental para la realización de las entrevistas aun cuando se les explicaba que las preguntas estaban enfocadas al trabajo del tercer sector y no al de ellos; afortunadamente se contactó a personal que ha trabajado directamente con el tema de la protección infantojuvenil en cuidado no parental y con el de voluntariado, además de acudir con miembros de la mesa de albergues para ampliar la perspectiva que se tiene de la labor del voluntario y destinaron tiempo suficiente para responder cada pregunta y aclarar todas las dudas surgidas.

Otro punto de gran interés, es obtener la perspectiva de la población de NNA que atienden estos programas de voluntariado. De acuerdo con la protección del interés superior no se podrían realizar entrevistas, pese a ello, se obtuvieron dibujos que expresaban la perspectiva de los NNA que tenían hacia sus voluntarios y que por cuestiones de tiempo no se pudo incluir en la presente, lo que me motiva a continuar en esta línea temática.

Sumado a lo anterior, sería interesante analizar a futuro los aciertos, oportunidades, limitaciones y debilidades de la Ley de protección de niños, niñas y adolescentes y el impacto que ha tenido para el desarrollo de actividades entre el Estado y el tercer sector, la creación de políticas públicas y normatividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abal Facundo, Juan Pablo, y Horacio, Félix Attorresi, y Auné, Sofía Esmeralda, y Blum, Diego, y Lozzia, Gabriela Susana (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 11(2),21-33. [fecha de Consulta 02 de agosto de 2022]. ISSN: 1668-7175. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483547666003>
- Aguilar, R. (2006). *Las organizaciones de la sociedad civil en México: su evolución y principales retos* (Trabajo de grado de doctor) Universidad Iberoamericana, México, D.F.
- Andrés, G. P. (septiembre de 2014). *El altruismo en el voluntariado y sus motivaciones*. Zaragoza, España: Universidad Zaragoza.
- Amaya, M. (2010). Acción pública, instituciones y efectividad de los mecanismos de cooperación en el sistema de gestión del agua en Aguascalientes. *Gestión y Política Pública*, 37-77.
- Arias, W. (2015) Conducta prosocial y psicología positiva. UNIFE 23 (1). Disponible en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Walter_Arias.pdf
- Barak, G. (2005). A reciprocal approach to peacemaking criminology: Between adversarialism and mutualism. *Theoretical Criminology*, 9, 131-152.
- Cabrero, E. (2005) *Acción pública y desarrollo local*. Fondo de Cultura Económica, México, D.F.
- Campos, R. (2017) *Economía y psicología. Apuntes sobre economía conductual para entender problemas económicos actuales*. México; FCE, El Colegio de México.
- Castillo, N. (2012). *Adaptaciones y resistencias de las organizaciones de la sociedad civil en Ciudad Juárez (1980-2004)* (Trabajo de grado de doctorado) Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Chihuahua, México.
- Cornejo, M. (2020) *Técnicas conductuales en la disminución de conductas disruptivas en niños del centro infantil y la familia. Ancón, 2019* (Trabajo de grado de doctorado) Universidad César Vallejo. Lima-Perú
- Corsi, E., Barrera, P., Flores, C., Perivancich, X. y Guerra, C. (2009). Efectos de un programa combinado de técnicas de modificación conductual para la disminución de la conducta disruptiva y el aumento de la conducta prosocial en escolares chilenos. *Acta Colombiana*

- de Psicología*, 12(1), 67-76.
- Collin, L. y Molina, R. (2009) Las Organizaciones de la Sociedad Civil en México: de la invisibilidad al protagonismo. *Nuevos Mundos*. Obtenido de <https://journals.openedition.org/nuevomundo/47723#quotation>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const]. Art. 4. Reformado del 12 de octubre de 2011, México.
- Espinosa, A.; Ferrándiz, J. y Rottenbacher, J. M. (2011). Valores, comportamiento pro-social y crecimiento personal en estudiantes universitarios después del terremoto del 15 de agosto del 2007. *Liberabit*, 17(1), 49-58.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (junio de 2006). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Madrid, España: UNICEF.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2018). *Informe Anual 2017*. México: UNICEF. Obtenido de: <https://www.unicef.org/mx/Informe2017/Informe-Anual-2017.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Mayo de 2019). *Informe Anual 2018*. México: UNICEF. Obtenido de: <https://www.unicef.org/mexico/media/1781/file/Informe%20anual%202018.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Mayo de 2020). *Informe Anual 2019*. México: UNICEF. Obtenido de: <https://www.unicef.org/mexico/media/4256/file/Informe%20anual%202019.pdf>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (Mayo de 2021). *Informe Anual 2020*. México: UNICEF. Obtenido de: <https://www.unicef.org/mexico/informe-anual-2020>
- Fonseca, M. (2015). *Tercer Sector Y Las Organizaciones De La Sociedad Civil En Mexico, El. Las Osc Del Municipio De Puebla*. Puebla: Fontamara.
- FORTALESSA (2016) *Diagnóstico de los Albergues para niños y jóvenes de Ciudad Juárez*. Mesa de albergues, Cd. Juárez, Chihuahua, México.
- Ganga, F., Burotto, J., Antonioletti, M. (2010) Aproximación teórica a las organizaciones del tercer sector. *Espacio Abierto*, vol. 19, núm. 1, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela, pp. 51-77.
- Giddens, A. (2010) *Sociología*. Editorial Alianza, Madrid, España.
- Garzón, Ernesto (2003). *Lo íntimo, lo privado y lo público*, México, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (ifai), Cuadernos de Transparencia, 6.

- Gobierno de Puebla . (02 de marzo de 2018). *Directorio de Asociaciones Civiles*. Obtenido de Coordinación de Transparencia y Gobierno Abierto: <http://datos.puebla.gob.mx/dataset/directorio-asociaciones-civiles>
- Gómez, M. del C., y Cuña, A. da R. (2017). Estrategias de intervención en conductas disruptivas. *Educação Por Escrito*, 8(2), 278-293. <https://doi.org/10.15448/2179-8435.2017.2.27976>
- González, J. C. (2000). Acción pública y reacción ciudadana: el papel de la sociedad civil en el estado democrático. *Reis*, 91, pp. 9-37.
- Habermas, J.; Lennox, S. & Lennox, F. (1974). The public sphere. An encyclopedian article. *New German Critique*, 3, 49-55.
- Herrera, A. (2019). *Soñar en colectivo: voluntariado, transformación y representaciones sociales* (Trabajo de grado de maestría) Universidad Iberoamericana Puebla. Puebla-México. Obtenido de: <http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>
- Honorable Congreso de la Unión (2004) *Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil*. Diario oficial de la federación: México.
- Honorable Congreso de la Unión (ref. 08 de Junio de 2012) *Ley de Asistencia Social*. Diario oficial de la federación: México.
- Honorable Congreso del Estado. (ref. 28 de marzo de 2018) *Ley de Asistencia Social Pública y Privada para el Estado de Chihuahua*. Chihuahua, México.
- Honorable Congreso de la Unión (ref. 17 de Octubre de 2019) *Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes*. Diario oficial de la federación: México.
- Honorable Congreso del Estado (14 de Enero de 2020) *Ley del Voluntariado Social para el Estado de Puebla*. Puebla, México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). *Censo de Alojamientos de Asistencia Social: CAAS: Síntesis metodológica y conceptual*. México: INEGI.
- Lascoumes, P. y Le Galès, P. (2014) *Sociología de la acción pública*, México, El Colegio de México.
- Melucci, A. (1999). *Acción colectiva, vida cotidiana y democracia*. México: El colegio de México.
- Myers, D. y Twenge, J. (2019). *Psicología Social (13 ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Naciones Unidas. (14 de diciembre de 1990). *Directrices de las Naciones Unidas para la*

- prevención de la delincuencia juvenil (Directrices de Riad)*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/preventionofjuveniledelinquency.aspx>
- Naciones Unidas (2010) *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*. Resolución aprobada por la Asamblea General. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/8064.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2010/8064>
- Naciones Unidas. (agosto de 2013). *VNU: Voluntarios de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/08/vnu-voluntarios-de-las-naciones-unidas/#:~:text=El%20voluntariado%20es%20una%20forma,y%20la%20naturaliza%20del%20mismo>.
- Organización Panamericana de la Salud (2012) *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Organización Mundial de la Salud, Washington, D.C. 2002
- Palazuelos. I. (2019) Fomento a las actividades realizadas por organizaciones de la sociedad civil. Labor legislativa en el periodo 2004 – 2019. *Mirada Legislativa*, núm. 170, Ciudad de México, Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República
- Plan Estratégico de Juárez, A.C., (2021). *Informe así estamos Juárez 2021*. Ciudad Juárez, México: Plan Estratégico de Juárez, A.C.
- Ponce, A.M. (2010). Conductas disruptivas en el aula. *Innovación y experiencias educativas*. 45, 6ª. Recuperado de: https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_34/ANA_MARIA_PORCEL_1.pdf
- Rocher, G. (1996) *Introducción a la sociología general*. [11 ed.] Barcelona: España, Ed. Herder.
- Roig, L. C. (2008). El sector de la economía social o tercer sector. En *El subsector empresarial no financiero de la economía. La fiscalidad de las sociedades cooperativas, sociedades laborales y sociedades agrarias de transformación*. (págs. 13-78). UNIVERSITAT ROVIRA I VIRIGILI.
- Ronel, N. (2006). When good overcomes bad: The impact of volunteers on those they help. *Human Relations*, 59, 1133-1153.
- Rousseau, J. (1985). *El contrato social* (Traducción). Madrid: Alba.

- Salmerón, A. (2013) *La ley federal de fomento a las actividades realizadas por organizaciones de la sociedad civil y su impacto en la participación ciudadana en México* [presentación]. Obtenido de: https://www.senado.gob.mx/comisiones/relext_ongs/mesas/docs/mesa4_ASN.pdf
- Santa María, B. (2006) *la colaboración entre estado y sociedad civil en la fase de implementación de Políticas públicas en México: Un análisis comparado de casos típicos nacionales, casos atípicos en el D.F. y un caso extremo en Oaxaca*. Trabajo de grado de maestría) Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Sede Académica México).
- Secretaría de Educación Pública. (11 de noviembre de 2014). *Proyecto a favor de la convivencia Escolar PACE*. Obtenido de https://coleccion.siaeducacion.org/sites/default/files/files/7._presentacion.pdf
- Secretaría de Salud. (s/f). *Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social*. Obtenido de Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia : <http://dnias.dif.gob.mx/informacion-para-todos/ninos-y-ninas/page/2/>
- Skinner, B. (1971). *Ciencia y conducta humana*. Barcelona: Fontanella, S.A.
- Stiglitz, J. E. (2000). Análisis Coste- Beneficio. En J. E. Stiglitz, *La economía del sector público* (págs. 313-343). Barcelona: Antoni Bosch.
- Valenzuela, José Manuel (2015), Remolinos de viento: juvenicidios e identidades desacreditadas, en José Manuel Valenzuela (coord.), *Juvenicidio. Ayotzinapa y las vidas precarias en América Latina y España*. Barcelona: Ned Ediciones/ITESO/El Colegio de la Frontera Norte, pp.15-57.
- Verduzco, G. (2001). *La evolución del tercer sector en México y el problema de su significado en la relación entre lo público y lo privado*. Estudios sociológicos, vol. XIX, núm. 1, México: El Colegio de México A.C., pp. 27-48
- Verduzco, G. (2003). *Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México*. México: El Colegio de México: Centro Mexicano para la Filantropía.
- Yubero, S. y Larrañaga E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: conducta de ayuda vs. altruismo. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*(9), 27-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135018332002>.

ANEXOS

Anexo 1.

Guía de preguntas Voluntarios

Área 1. Contexto de los voluntarios

- 1.1 Lugar de origen. Tiempo residiendo en la ciudad
- 1.2 ¿Qué estudiaste?
- 1.3 ¿En qué has trabajado?
- 1.4 ¿Cuánto tiempo tienes como voluntario y cuanto en este voluntariado?
- 1.5 Descripción del tiempo libre (que tan importante es para el voluntario su tiempo libre)

Área 2. Motivación intrínseca/extrínseca

- 2.1 Razones por las que decidió ser voluntario (Importancia de ayudar a la sociedad).
- 2.2 ¿Cómo te enteraste de este voluntariado? (Comparte en redes sociales su labor como voluntario)
- 2.3 Razones por las que eligió ese grupo de voluntariado.
- 2.4 ¿Qué recibes a cambio de ser voluntario?
- 2.5 ¿Cómo promocionas el voluntariado? (invitación a amigos/conocidos/familiares)
- 2.6 ¿Profesa alguna religión? ¿Qué tan identificado se encuentra con la religión? ¿Tu religión te motivo a ser voluntario?

Área 3. Voluntariado

- 3.1 ¿Cuáles son las actividades que realiza en el voluntariado?
- 3.2 ¿Cuánto tiempo dedica a las actividades del voluntariado?
- 3.3 ¿Cuáles son tus obligaciones y derechos en el voluntariado?
- 3.4 ¿Cómo es un día como voluntario?
- 3.5 ¿Podría contarme alguna experiencia positiva y otra negativa que haya vivido como voluntario?

Área 4. Acción pública

- 4.1 ¿Cuál es tu papel en la comunidad desde tu trabajo como voluntario y cuál es el impacto que tiene?
- 4.2 ¿Qué cambios se podrían dar en la comunidad desde tu papel como voluntario?
- 4.3 ¿Cuál es tu opinión de la manera en la que el gobierno atiende a los NNA con los que trabajas en el voluntariado?
- 4.4 ¿Qué crees que haga falta para que tu trabajo como voluntario genere un mayor impacto en las acciones o programas de gobierno?

Anexo 2.

Guía de preguntas para Coordinadores del programa de Voluntarios

Área 1. Contexto del Voluntariado/ Asociación Civil

- 1.1 ¿Cuál es su objetivo general?
- 1.2 ¿Cuántas personas son parte de su organización?
- 1.3 ¿Cómo es la distribución de tareas?
- 1.4 ¿Quiénes participan en la toma de decisiones?
- 1.5 ¿Cuál es la formación de sus integrantes? (Perfil académico)
- 1.6 ¿Qué logros han desarrollado tanto interna como externamente?
- 1.7 ¿Cómo monitorean que los objetivos de la organización se cumplan?
- 1.8 ¿Profesa alguna religión? ¿Qué tan importante es que los miembros de su organización la profesen?

Área 2. Voluntariado

- 2.1 ¿Cómo se funda el voluntariado/A.C.?
- 2.2 ¿Dónde nace la necesidad de dar atención a NNA para su Voluntariado/ A.C.?
- 2.3 ¿Cuál es el rol del voluntariado/ AC ante la sociedad?
- 2.4 ¿Cuáles son los principales problemas que se han presentado en su organización y como los han resuelto?
- 2.5 ¿Cómo es su proceso de selección? ¿Qué requisitos deben cumplir?
- 2.6 ¿Se consideran autónomos en la toma de decisiones de las actividades que desarrollan?
¿Quiénes participan en la toma de decisiones?
- 2.7 ¿Cuáles han sido sus actividades antes y después de la pandemia?
- 2.8 ¿Podría narrar alguna anécdota positiva y negativa entre usted, la población que atiende y el voluntariado?

Área 3. Acción Pública

- 3.1 ¿Cuál es el impacto que desea general tanto a la población que atiende como a la sociedad en general?
- 3.2 ¿Quiénes son los actores que intervienen o participan en el Voluntariado?
- 3.3 ¿Qué factores obstaculizan, limitan o favorecen la coordinación entre sus actores?
- 3.4 ¿Reciben algún presupuesto o apoyo por parte del gobierno? ¿Qué tipo de financiación tienen?
- 3.5 ¿Han sido parte de la toma de decisiones para fortalecer alguna política pública o ley en pro de la población que atienden?
- 3.6 ¿Qué cree que haga falta para que el voluntariado genere un mayor impacto dentro de las actividades gubernamentales?

Anexo 3.

Guía de preguntas para Personal gubernamental

Área 1. Instituciones sin fines de lucro

- 1.1 ¿Cuál es el papel de las ISFL?
- 1.2 ¿Cuál es el sector que es más apoyada por las ISFL?
- 1.3 ¿Qué logros han tenido las ISFL?

Área 2. Niñas, niños y adolescentes

- 2.1 ¿Cuál ha sido el papel de las ISFL que atienden a NNA?
- 2.2 ¿Cuál considera que es su principal objetivo?
- 2.3 ¿Se ha presentado algún problema con alguna A.C. o voluntariado que trabaje con NNA? ¿Cómo se resolvió?
- 2.4 ¿Otorgan algún tipo de recurso al Voluntariado o A.C.?
- 2.5 ¿Podría narrar alguna anécdota positiva y negativa que haya vivo con alguna A.C. que atienda a NNA?

Área 3. Acción Pública

- 3.1 ¿Cuál es el rol del voluntariado/ AC ante la sociedad?
- 3.2 ¿Qué factores obstaculizan, limitan o favorecen la coordinación con el voluntariado/ AC?
- 3.3 ¿Cómo se incorpora el trabajo de los voluntarios/A.C a la creación de las políticas públicas?
- 3.4 Considera que el trabajo de los voluntarios/A.C. son complementarios al trabajo gubernamental o sustituyen carencias del Estado?

Anexo 4.

Reglamento interno “Proyecto Tokniuan”

REGLAMENTO INTERNO PROYECTO TOKNIUAN

TODOS LOS TOKNIUANS QUE INGRESEN AL PROYECTO DEBERÁN LEER DETENIDAMENTE Y FIRMAR DE CONFORMIDAD EL SIGUIENTE REGLAMENTO QUE TIENE COMO FINALIDAD REALIZAR UN VOLUNTARIADO QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS Y NIÑAS QUE SE ALBERGAN EN CASA DE LA NIÑEZ POBLANA Y QUE NO AFECTE NI MODIFIQUE EN NINGÚN ASPECTO EL TRABAJO QUE SE HACE CON LOS NIÑOS. POR TAL MOTIVO TODOS Y CADA UNO DE LOS INTEGRANTES DE ESTE PROYECTO DEBERÁN SEGUIR ESTAS REGLAS MIENTRAS PERMANEZCAN EN EL PROYECTO.

GENERALIDADES

1. El presente reglamento es de observancia general para todos los Voluntarios Tokniuan.
2. Los Voluntarios Tokniuan son aquellas personas que prestan acción voluntaria al “Proyecto Tokniuan” de Juventud Idente, que se están formando, participando de manera activa, construyendo y compartiendo el conocimiento en el Diplomado Educación de Menores Protegidos.
3. La coordinación general del Proyecto Tokniuan está a cargo de la Maestra Edith Huesca Ramírez. Existe también un órgano llamado Equipo Base, encargado de gestionar y supervisar todas las actividades tanto del voluntariado, como del diplomado. Por último, en la labor de acompañamiento y comunicación directa con los voluntarios están los Consejeros, que trabajan en equipos previamente definidos.

DE LOS DERECHOS DE LOS VOLUNTARIOS

El Voluntario Tokniuan:

4. Tiene derecho a participar de las actividades académicas, de los eventos, convivencias y organización de días de celebración como día del niño, día de muertos, etc.
5. Tiene derecho a la confidencialidad de los datos contenidos en su expediente y registro de admisión.
6. Tiene derecho a recibir oportunamente la información que requiera para el desarrollo de sus funciones como Voluntario, y recibir asesoría de parte de Consejeros y Equipo Base.
7. Tiene derecho a comunicar al Equipo Base y Consejeros, respetando las debidas instancias, mediante los canales establecidos, sus observaciones, peticiones, inquietudes, propuestas, etc.





8. Debe ser tratado de manera digna y respetuosa por todas las personas que integren la comunidad Tokniuan.
9. Tiene derecho a la expedición de su Diploma, previo pago de cuotas correspondientes, y previo cumplimiento oportuno de actividades académicas (asistencia al diplomado 80% y voluntariado, cumplimiento de todas sus tareas y evaluaciones del diplomado), de actividades y planeaciones solicitadas para el trabajo Voluntario siempre y cuando haya cumplido con todos los requisitos solicitados por la Coordinación del Proyecto.

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS VOLUNTARIOS

El Voluntario Tokniuan deberá:

10. Conocer y dar cumplimiento al reglamento.
11. Respetar a todas las personas de la comunidad Tokniuan.
12. Solicitar permiso previo para usar el nombre del Voluntariado Tokniuan o declarar en su nombre.
13. Asistir puntualmente a las actividades académicas y extra académicas respetando las disposiciones establecidas.
14. Comprometerse a trabajar en equipo y cumplir con las actividades para planear juegos y convivencias para el Voluntariado.
15. Comprometerse a participar activamente y mantener comunicación en los grupos de WhatsApp con sus consejeros y en el grupo de la generación.
16. Cumplir una estancia mínima de 3 meses dentro del Voluntariado.
17. Informar a la Coordinación de Voluntarios con antelación su baja, con el objetivo de generar un cierre con el niño o niña Tokniuan.
18. En caso de alguna incidencia deberá dar aviso a sus Consejeros y a la Coordinación de Voluntarios, y elaborar un reporte por escrito para su seguimiento.

DE LAS OBLIGACIONES ACADÉMICAS

El Voluntario Tokniuan:

19. Deberá asistir a todas las sesiones del Diplomado puntualmente.
20. No deberá realizar otras actividades dentro del horario de las clases y mientras se encuentra en línea.
21. Se compromete a tener la cámara encendida y el micrófono apagado durante cada una de las sesiones.
22. Se compromete a dirigirse a compañeros, docentes y la comunidad que conforma el Voluntariado Tokniuan con amabilidad, respeto y cuidando el uso del lenguaje en todo momento.
23. Se compromete a cumplir con las evidencias de aprendizaje: trabajos, ensayos, cartas, etc., en el tiempo y forma solicitados.
24. En caso de tener alguna duda deberá estar en constante comunicación con la Coordinación Académica del Voluntariado.

DE LA CONVIVENCIA VIRTUAL CON EL NIÑO O NIÑA TOKNIUAN

El Voluntario Tokniuan:





25. Deberá dirigirse a su niño o niña siempre de manera respetuosa y cuidará el uso de su lenguaje.
26. Se compromete a entregar sus cartas digitalizadas, legibles, debidamente rotuladas y en la fecha y horario solicitadas.
27. Se compromete a programar y planear las actividades que envía a su niño o niña en las cartas, cuidando la redacción, ortografía y las imágenes enviadas.
28. Se compromete a realizar las Videollamadas con su niño o niña en la fecha y horario establecidos.
29. Se compromete a planear las actividades que realizará con su niño o niña durante la videollamada.
30. Se compromete a trabajar en equipo y cumplir con las actividades para planear juegos y convivencias, dirigidas a los niños y niñas.
31. **Tiene prohibido almacenar, grabar, revelar, usar, divulgar, imágenes, videos, información o datos personales total o parcial sobre los menores en Casa de la Niñez Poblana, en cualquier formato, medio de comunicación y/o redes sociales.**
32. Tiene prohibido indagar sobre la situación personal e información de los menores, a menos que el departamento de psicología del albergue proporcione dicha información mediante la Coordinación de Vinculación del Voluntariado y Consejería con el objetivo de apoyar al menor.

En caso de:

33. No cumplir con 3 cartas entregadas en tiempo y forma cubriendo los requisitos solicitados; no cumplir con asistencia a videollamadas; no cumplir con las actividades y evidencias académicas requeridas, el voluntario podrá ser acreedor a baja definitiva.
34. Quebrantar las reglas establecidas, el voluntario podrá ser acreedor de una llamada de atención, baja temporal o baja definitiva, incluso de una sanción jurídica de acuerdo con la gravedad de la falta.

ANEXO 1. REGLAS GENERALES A SEGUIR EN CASO DE REGRESAR A MANERA PRESENCIAL A CASA DE LA NIÑEZ POBLANA (CNP)

Todos y cada uno de los integrantes de este proyecto deberán seguir estas reglas mientras permanezcan dentro de la institución:

1. Presentar una identificación para solicitar el ingreso.
2. Seguir el protocolo sanitario de ingreso que nos solicita la CNP.
3. Llenar los formatos solicitados.
4. Registrar hora de entrada y salida en los formatos correspondientes que solicita la CNP.
5. No se permitirá la entrada a personas con perforaciones, expansiones, tatuajes visibles.
6. Queda prohibido el ingreso de celulares, tablets u otros dispositivos electrónicos a CNP.
7. Queda estrictamente prohibido fumar dentro de las instalaciones de CNP, así como acudir en estado de ebriedad o bajo el influjo de alguna droga, en caso de que esto sucediera, se dará la baja definitiva del Voluntario.



8. El Voluntario deberá cuidar su presentación e higiene personal dentro de CNP.
9. Seguir el protocolo de recibir y entregar al niño o niña.
10. Está prohibido retirarse sin entregar al niño o niña con la persona responsable en turno.
11. Cuando sea la primera visita el Voluntario Tokniuan deberá presentarse con la persona responsable del niño o niña.
12. En caso de egreso del niño, el Voluntario Tokniuan deberá presentarse con su consejero para que les sea asignado otro niño o niña.
13. Los horarios de comida están establecidos por lo que, en caso de estar con algún niño o niña en el momento de pasar a comedor, deberán entregarlos a tiempo a la persona responsable del niño dentro de CNP.
14. No está permitido el uso de malas palabras, ni llamarse con apodos entre Voluntarios o con palabras despectivas.
15. Mientras se convive con los niños el voluntario debe cuidar su conducta, procurando que no maltraten las instalaciones, ni que se expongan a situaciones en las que pudieran salir lastimados.
16. En caso de presentarse alguna situación difícil con los niños, el voluntario deberá acudir inmediatamente con la persona responsable en turno para poder dar solución inmediata, al igual que cualquier duda, opinión o sugerencia sobre conducta, comentarios o estados de ánimo de los niños, es muy importante que se reporte en el momento estas situaciones y no tomar decisiones o dar consejos que podrían resultar contraproducentes. Así mismo el voluntario deberá mencionar esta situación a su Consejero y a la Coordinación del Equipo Base.
17. No está permitido dar dinero a los niños, ya que esto ocasiona muchos problemas en la casa, con ellos mismos y con sus compañeros, no se deben fomentar hábitos que tengan consecuencias a futuro.
18. No está permitido prestar, celulares, collares, cadenas, aretes, pulseras, relojes a los niños o niñas, aunque ellos así lo soliciten.
19. No se permite darle ningún tipo de regalo a los niños como: dulces, refrescos, juguetes, ropas etc., ya que CNP tiene establecido un programa que satisface las necesidades básicas de los niños y niñas. Para recompensas se lleva un programa de psicología en base a su comportamiento, por lo tanto, hacerles un regalo rompe con las rutinas ya establecidas.
20. Respetar el área de convivencia autorizada por el personal de CNP.
21. No se permite la entrada a los dormitorios ni de niños ni de niñas.
22. No está permitido tomarles fotos a los menores, ni publicar datos personales que pongan en riesgo la integridad del niño.

NOTA * EN CASO DE TENER ALGUNA DUDA EN CUANTO AL REGLAMENTO FAVOR DE ACUDIR CON EL ÁREA DE VÍNCULO DEL EQUIPO BASE TOKNIUAN.

EL REGLAMENTO ESTÀ CREADO PENSANDO EN EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LA CASA Y DE LAS PERSONAS QUE CONVIVEN Y TRABAJAN CON LOS NIÑOS Y NIÑAS, POR LO TANTO, SE DEBERÀ CUMPLIR , DE NO SER ASÍ Y EN CASO DE INCURRIR EN FALTAS AL REGLAMENTO, SE NEGARÀ EL ACCESO A LA CASA HASTA QUE HAYAN ACUDIDO A LA COORDINACIÓN PARA ACLARAR LAS FALTAS AL PRESENTE.