



El Colegio de Chihuahua

Historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Tesis presentada por

Irery Nallely Perez Soto

Para obtener el grado de

MAESTRA EN INVESTIGACIÓN

Ciudad Juárez, Chihuahua, Febrero, 2017.



El Colegio de Chihuahua

Historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en
albergues en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Tesis presentada por

Irery Nallely Perez Soto

Para cumplir con los requisitos parciales para obtener el grado de

MAESTRA EN INVESTIGACIÓN

Directora de Tesis

Maestra. Janeth Martínez Martínez

Comité de Tesis

Doctor. José Luis Ramos Ramírez

Maestra. María Adriana Osio Martínez

Ciudad Juárez, Chihuahua, febrero 2017.

Se autoriza el uso del contenido de esta tesis, siempre y cuando sea sin fines de lucro o para usos estrictamente académicos, citando invariablemente la fuente sin alteración del contenido y dando los créditos autorales.

Se recomienda citar esta tesis de la siguiente manera:

Perez, I. N. (2017). *Historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez, Chihuahua* (Tesis de maestría). El Colegio de Chihuahua. Ciudad Juárez Chihuahua, México.

El colegio de Chihuahua
Institución Pública de Investigación y Posgrado



Sínodo de tesis

Doctor. José Luis Ramos Ramírez
Presidente

Maestra. Maria Adriana Osio Martinez
Secretaria

Maestra. Janeth Martinez Martinez
Vocal

Dedicatoria.

Dedico esta Tesis principalmente a mi padre por su paciencia y apoyo incondicional, siempre en las buenas y en las malas, por brindarme apoyo emocional y en ocasiones económico durante este trayecto trascendental en mi vida, por apoyar o no mis ideas, por ubicarme, aconsejarme y aunque no siempre estuvo de acuerdo con mis decisiones, finalmente siempre me apoyó.

A mi madre, que ya no está físicamente conmigo, pero siempre la recuerdo con mucho cariño y sé que estaría muy contenta por este logro tan importante.

A mi hermano Carlos por su buena vibra y apoyo emocional, a mi familia los que siempre confiaron en mí y estuvieron constantemente al pendiente de mis necesidades, a mi abuela Juana quien se ha convertido en mi segunda madre y que incondicionalmente me apoyo en todo.

Y de una manera muy especial a mi directora de tesis la Mtra. Janeth Martínez quien nunca desistió al enseñarme, por su paciencia y dedicación a pesar de mis deficiencias como alumna, sin ella prácticamente no hubiera terminado nunca esta tesis.

Agradecimientos.

Agradezco a toda mi familia, muy especialmente a mis tíos Etiel, Macrina y Palmira, que me apoyaron incondicionalmente de múltiples maneras, también a mi tío Vicente que fue quien siempre me motivo a seguir estudiando. A todos mis amigos por su comprensión y paciencia al mantenerme alejada de ellos por realizar este importante reto de mi vida, especialmente a mi gran amigo Edgar quien fue quien me invito a realizar esta maestría.

A mis profesores especialmente a la Dra. Zulma Méndez, profesora e investigadora que durante el inicio de mi maestría se encontraba adscrita a El Colegio de Chihuahua, al Dr. José Luis Ramos Ramírez de la Escuela Nacional de Antropología e Historia y a la Mtra. Janeth Martínez Martínez de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, quienes constantemente me apoyaron he hicieron posible este logro.

Al Mtro. José Luis Flores Cervantes de la Red por los Derechos de la Infancia en Ciudad Juárez A.C., por haberme brindado su colaboración y los contactos con el personal adecuado para la realización de mi investigación. A la Lic. Leticia López, Directora de la red de albergues infantiles en Ciudad Juárez, la que me facilitó las entrevistas iniciales con los directivos de los albergues en los que realice la investigación.

A los albergues que me dieron la oportunidad de acercarme a ellos para conocer la importante labor que hace en favor de los niños y niñas de nuestra localidad. A la Casa Hogar la Esperanza y a la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos gracias por recibirme.

Y de manera muy especial reitero mi eterno agradecimiento a las cuidadoras, Alicia, Irma, Juana, Laura y Ruth quienes siempre me recibieron muy amables y dispuestas a colaborar conmigo, compartiéndome, sus vidas, sus recuerdos y anhelos en la difícil pero gratificante labor del cuidado.

Finalmente, a El Colegio de Chihuahua por haberme otorgado beca parcial y los conocimientos necesarios para terminar esta maestría.

A todos ellos muchas gracias.

Resumen

Este trabajo de tesis se realizó con el objetivo de conocer las funciones de las cuidadoras de niños, niñas y adolescentes en albergues de Ciudad Juárez, Chihuahua, México, para a su vez dar a conocer las necesidades, deficiencias y problemas que enfrentan al realizar sus actividades.

Durante el proceso de investigación se obtuvieron importantes hallazgos para mejorar los procedimientos del cuidado de infantes institucionalizados, así como la propuestas y principales preocupaciones de las cuidadoras, ya que ellas son las encargadas de la función de cuidado de infantes dentro de estos albergues, sin duda alguna una labor muy importante para la sociedad y muy poco reconocida por parte de la misma, pero sobre todo por parte del Estado.

Se pudo también documentar de manera más amplia, los diferentes procesos de operar de los albergues respecto a sus capacidades, necesidades, carencias y sobre todo responsabilidades de estas instituciones de ayuda social.

Abstract

This thesis was done with the objective to know the functions of the caregivers for the children and teenagers in the shelters in Ciudad Juarez, Chihuahua, México, and to learn about the needs, shortcomings and problems they face when performing their duties.

Many new and important knowledge was found during the process of investigation to improve the procedures for the care of the institutionalized infants, as well as propositions and concerns from the caregivers, since they are the ones in charge of taking care of the infants in these institutions, without a doubt, a very important labor for society and very unrecognized by this own society a State adobe all.

Also, to give a wider view of the different processes of operation of the shelters concerning their capacities, necessities, deficiencies, and especially their responsibilities of these institutions for social assistance.

Índice

| | |
|--|----|
| Dedicatoria | 5 |
| Agradecimientos..... | 6 |
| Resumen..... | 7 |
| Introducción..... | 11 |
| Capítulo I. Planteamiento del problema..... | 14 |
| 1.1 Antecedentes temáticos..... | 14 |
| 1.2 Justificación..... | 21 |
| 1.3 Objetivos..... | 23 |
| 1.4 Preguntas e hipótesis guía de investigación..... | 24 |
| Capitulo II. Marco Teórico..... | 26 |
| 2.1 Historia cultural..... | 26 |
| 2.2 La historia inmediata..... | 28 |
| 2.3 Las cuidadoras..... | 29 |
| 2.4 Las instituciones..... | 35 |
| 2.5 El cuidado de la infancia..... | 44 |
| Capitulo III. Metodología..... | 48 |
| 3.1 Historia Oral..... | 48 |
| 3.2 Método biográfico..... | 51 |
| 3.3 Entrevista a profundidad..... | 53 |
| 3.4 Etnografía organizacional..... | 55 |
| 3.5 Observación directa..... | 57 |
| Capitulo IV. Resultados..... | 61 |
| 4.1 Contexto de los albergues en Ciudad Juárez..... | 61 |
| 4.2 Etnografía organizacional..... | 64 |
| 4.3 Las instituciones..... | 68 |
| 4.4 Casa Hogar de Esperanza..... | 81 |
| 4.5 Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos..... | 90 |

| | |
|---|-----|
| 4.6 Las Cuidadoras..... | 98 |
| 4.7 El cuidado infantil | 124 |
| 4.8 Historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues de Ciudad Juárez | 130 |
| Conclusiones finales..... | 161 |
| Referencias..... | 166 |
| Anexos..... | 172 |
| Anexo 1. Instrucciones para la aplicación de la batería de instrumentos..... | 172 |
| Anexo 2. Instrumentos..... | 173 |
| Anexo 3. Guías de entrevista..... | 183 |

Índice

Material auxiliar

Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Clasificación de los albergues..... | 68 |
| Tabla 2. Las cuidadoras en los albergues..... | 98 |
| Tabla 3. Tipos de denuncias ante el DIF en Ciudad Juárez (2010)..... | 100 |
| Tabla 4. Menores reintegrados a su familia..... | 102 |

Figuras

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Distribución de los albergues en Ciudad Juárez..... | 62 |
| Figura 2. Ubicación Casa Hogar de Esperanza..... | 81 |
| Figura 3. Oficinas de la Casa Hogar de Esperanza..... | 82 |
| Figura 4. Casa Hogar de Esperanza..... | 83 |
| Figura 5. Organigrama Casa Hogar la Esperanza | 88 |
| Figura 6. Ubicación Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos..... | 90 |
| Figura 7. Exterior Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos..... | 91 |
| Figura 8. Interior Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos..... | 92 |
| Figura 9. Organigrama Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos..... | 97 |
| Figura 10. Fotografía de Alicia..... | 130 |
| Figura 11. Fotografía de Juana | 138 |
| Figura 12. Fotografía de Ruth | 150 |
| Figura 13. Fotografía de Laura | 156 |

Introducción.

La idea principal para realizar este trabajo de investigación surge a partir de la necesidad de conocer más a fondo las funciones que desarrollan las cuidadoras de niños, niñas y adolescentes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Ya que poco se ha hablado de la función que desarrollan estas cuidadoras, es importante conocer el valioso trabajo que realizan, las necesidades y dificultades que presentan al llevar a cabo su trabajo, así como la organización y funciones que desarrollan dentro de estas instituciones. Es importante reconocer el trabajo que han venido desarrollando las cuidadoras de infantes institucionalizados a lo largo del tiempo, ya que se encuentran realizando una actividad clave para el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes de nuestra comunidad que es la falta y necesidad de cuidados alternos mientras sus padres o madres (solteros o no) se encuentran ausentes del hogar, lo cual puede haber sucedido por las más diversas causas como que tengan trabajos que no les permitan llevar a cabo las labores de cuidado, estén en prisión, hospitalizados, hayan fallecido en algún hecho violento -situación bastante común en esta frontera- o hayan abandonado a los infantes en algunos de los hogares.

Las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues de Ciudad Juárez son personas que se encargan de satisfacer las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de estas instituciones, así como de criarlos, instruirlos y educarlos. Ser una cuidadora no es una labor simple, ya que sobre ellas recae una gran responsabilidad que es la función del cuidado de estos infantes, el contexto en que se desarrollan es decisivo para el adecuado desenvolvimiento de los infantes ya que influye mucho el cuidado de manera coordinada con la familia del infante, por una parte está el trabajo de cuidado de las cuidadoras que a su vez son encargadas del albergue y que ejercen dicha función en horarios

completos¹ de lunes a viernes, aparte las actividades de cuidado que desarrollan en su ambiente familiar los sábados y domingos.

Las cuidadoras de infantes institucionalizados son las que de primera mano conocen las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que están bajo su cuidado y son las que pueden proponer mejores procedimientos y sobre todo para optimizar la calidad de vida de los infantes que se encuentran bajo su resguardo. Por otra parte, la preparación a la que se deben someter para fungir como cuidadoras, es muy importante para desarrollar sus funciones, aunque a veces lo ven solo como un requisito para poder trabajar dentro de estas instituciones, pero no es así, ya que implica su actualización, profundización y especialización en una serie de contenidos relevantes para ejercer de manera plena y adecuada sus funciones dentro de estas instituciones.

La temática de esta investigación radica en la exploración de la cuidadora de niños, niñas y adolescentes como objetivo principal, para mostrar la relevancia del trabajo que ejercen estas cuidadoras, así como ver la realidad, y transmitir lo poco que se sabe de las funciones de cuidados que realizan estas personas, tanto el desenvolvimiento laboral o voluntario de ellas mismas como la responsabilidad de atender, cuidar, proteger y respetar los derechos de cada uno de los infantes que están bajo su responsabilidad.

Esta investigación se ha desarrollado a través de las historias de vida de cinco cuidadoras de infantes institucionalizados de dos albergues de esta ciudad por medio de entrevistas semiestructuradas usando el método biográfico como técnica de recolección de información.

La tesis contiene un total de 4 capítulos, los cuales describiré a continuación:

En el primer Capítulo se habla acerca de los antecedentes, es decir de las investigaciones precedentes utilizadas para conocer la información existente en temas semejantes y que pueden guiar mi investigación, el planteamiento del problema que dio pie a la realización de la investigación, así como los objetivos, justificación, e hipótesis de la investigación, así

¹Se refiere a un horario de lunes a viernes, durante las 24 horas los 5 días.

como una serie de información general la cual sirvió para plantear lo que se espera de esta investigación.

En el segundo Capítulo se desarrolla el marco teórico conceptual, en el que se ofrece de manera específica las teorías que se abordaron para poder plantear las líneas generales de esta investigación como lo son la historia cultural, la historia inmediata para poder especificar el tiempo y el espacio que guiaron esta investigación, los cuidadores como sujetos de estudio, las instituciones que es donde desarrollan el trabajo los cuidadores y finalmente el cuidado que es la función que desempeña el sujeto de estudio.

Las historias que se desarrollan en esta investigación, así como la información que me proporcionaron acerca del funcionamiento de los albergues fue muy enriquecedora ya que la importancia del trabajo que desarrollan estas cuidadoras es fundamental para el desenvolvimiento de los infantes que están bajo su responsabilidad es por eso que es muy valioso su trabajo.

En el capítulo tercero que parte de la metodología abordada para este estudio es a partir de las entrevistas a profundidad, mediante la historia oral ya que mi interés es recuperar los recuerdos y las experiencias que puedan aportar a través del relato de sus vidas, así como temas afines orientado y a contextualizar sus trayectorias. Utilizando el método biográfico, para conocer la manera en que se desenvuelven las cuidadoras de manera cotidiana mediante la recolección de información que manejan comúnmente para su desenvolvimiento, así como la recolección de sus testimonios como cuidadoras.

También la etnografía organizacional como medio para recuperar información de acuerdo a la organización general para el funcionamiento de los albergues.

El capítulo cuatro corresponde a los resultados obtenidos en la investigación, las historias de vida de las cuidadoras, la distribución y localización de los albergues, la organización, así como la redacción del análisis y hallazgos que arrojó el estudio, así como la discusión y finalmente las conclusiones de la investigación.

Es pertinente este estudio ya que revela las maneras en que estas cuidadoras desempeñan sus labores así como las dificultades a las que se enfrentan y los espacios donde realizan sus

funciones, para identificar en donde se requieren intervenciones públicas para asegurar el bienestar, la igualdad social y el desarrollo humano de los niños, niñas y adolescentes que habitan dentro estos albergues, además en una revaloración de las tareas asociadas al cuidado tan poco reconocidas en nuestra sociedad actualmente.

Capítulo I. Planteamiento del problema

En este capítulo inicial presento las líneas generales que guían este estudio, me refiero a la búsqueda de investigaciones antecedentes, las cuales se presentaran en el primer apartado a partir de lo encontrado, posteriormente elaboro una justificación atendiendo a la importancia temática, histórica y empírica del tema. Después de esto planteo los objetivos generales y específicos de esta investigación y por último el conjunto de preguntas que permitirán llevar a cabo las historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez.

1.1 Antecedentes temáticos

Un derecho primordial del infante es tener una familia² que se responsabilice de sus necesidades básicas tanto afectivas, sociales y educativas, así mismo el infante debe sentirse seguro, protegido y respetado en el núcleo familiar. Al respecto hay múltiples convenciones, declaraciones y manifiestos que los promueven, pero ¿cómo pasar de las ideas a las acciones?, aún más, en los contextos actuales donde la complejidad de las condiciones en que viven nuestros niños, niñas y jóvenes, los vulneran. Empecé entonces, por preocuparme por los derechos de los niños³ para llegar finalmente a construir una investigación sobre la importancia del cuidado para el ejercicio pleno de los derechos y para un desarrollo saludable, pleno y feliz.

La familia desempeña un papel muy valioso, en especial durante la infancia y adolescencia ya que en estas etapas no pueden satisfacer por cuenta propia todos los cuidados y necesidades físicas, psicológicas y sociales necesarias para que el infante y adolescente viva plenamente, los padres que son los que cuidan y cubren los requerimientos de los infantes que conforman su familia, en ocasiones no pueden o no son capaces de satisfacer dicho apoyo

² Según la Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de Chihuahua en su artículo 18 en el título segundo en el apartado IV establece que los niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir en familia.

³ Según la Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de Chihuahua en su artículo 17 en el título segundo, la cual establece que las niñas, niños y adolescentes son sujetos de derecho y por ende gozan de los atributos de la personalidad jurídica.

o responsabilizarse para cubrir las necesidades de sus hijos, también puede ser el caso de infantes en situación de abandono por parte de su familia, o bien infantes huérfanos que no cuentan con familiares cercanos que puedan fungir como tutores,⁴ cuando se presentan este tipo de circunstancias es necesario optar por la separación ya sea voluntaria o no del niño y su familia o bien proteger al infante que se encuentra en esta situación de vulnerabilidad, esto se hace por medio de instituciones gubernamentales y albergues que constituyen uno de los recursos más importantes para el cuidado y protección de infantes que se encuentran en estas situaciones.

El albergue es una institución con carácter temporal diseñada para resguardar y cuidar al infante en este tipo de circunstancias y así potenciar la adaptación y socialización de menores cuyas familias no ejercen estas funciones, ofreciendo un ambiente estable que estimule el desarrollo y la adquisición de aprendizajes relacionados con la vida en grupo (Fernández, 1992).

Los albergues en este sentido, son instituciones que han promovido la protección de los infantes y la promoción de sus derechos, pero cabe señalar que éstas no han sido las únicas figuras de “protección” y resguardo de los infantes, ya que también han estado presentes los orfanatos, orfelinatos, los centros de acogida de menores, las casas cuna, las casas de corrección para niños y jóvenes y hasta los tribunales de menores. Las cuidadoras, dentro de todas estas figuras están presentes y serán las encargadas de hacer que el infante se adapte a las condiciones de su nuevo hogar que es el albergue, educar y estimular el desarrollo social de estos infantes, de la manera más integral y equilibrada posible, lo cual no es una tarea menor, sino una enorme responsabilidad ya que esta actividad permite la reproducción social a través de la socialización adecuada de las nuevas generaciones.

Por todo lo señalado anteriormente, a continuación, presentaré la revisión de la literatura realizada.

⁴ Según la Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de Chihuahua en su artículo 19 en el título segundo, especifica que quienes ejercen la patria potestad, tutela, guarda o custodia, tienen la especial obligación de preservar y exigir el cumplimiento de los derechos.

Desde el punto de vista médico, Gallegos hace la referencia a las enfermeras que ejercen el cuidado sobre niños que presentan una enfermedad, así mismo hace un recorrido histórico en situaciones de este tipo de cuidados en México donde se aprecia el sentido atribuido a las prácticas de cuidado del niño hasta nuestros días, de esta forma se pueden comprender mejor, las bases que fundamentan las transformaciones del cuidado del niño en el devenir del tiempo, lo cual fortalece la comprensión de los eventos que rodean y atraviesan la situación de cuidado en este caso, del niño enfermo (Gallegos, 2006). En la lectura anterior hace referencia a los cuidados de las enfermeras con los pacientes en este caso niños, en hospitales lo cual implica cierta preparación y filosofía de las necesidades de los menores, pero con el paso del tiempo el perfil del cuidado se ha ido expandiendo y eso ha complejizado también la labor misma de cuidado.

Oates (2007) habla acerca de las relaciones de apego y la calidad del cuidado en los primeros años, refiriéndose a los roles específicos que los hombres y mujeres de edad adulta pueden asumir en el cuidado infantil, como funciones específicas y no necesaria o únicamente de los padres biológicos. Por lo que, en numerosas sociedades, las pautas culturales determinan que dichos roles puedan también ser compartidos con los hermanos mayores, los demás parientes u otros miembros de la comunidad. En los lugares afectados por las adversidades, donde se desbaratan las prácticas tradicionales y la pérdida de los padres se vuelve un fenómeno común, Oates manifiesta que la responsabilidad de criar a los niños pequeños puede ser asumida enteramente por los hermanos u otras personas sin que el infante desarrolle ninguna deficiencia en su vida común.

Por otra parte, Duran & Valoyes (2009)⁵ hablan acerca del perfil de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental en Colombia ya que manifiestan que es un tema poco estudiado en su país. Su estudio arrojó que todas las situaciones de riesgo para que falte el cuidado parental,⁶ se encuentran presentes en Colombia: como son la pobreza, el desplazamiento, las migraciones nacionales e internacionales, los desastres naturales, los

⁵ Es una investigación realizada en Colombia, la cual contextualiza una situación similar a la que se vive en Ciudad Juárez.

⁶ El cuidado parental se define como el trato que los progenitores ofrecen a sus descendientes. (Camín, 2011)

conflictos armados, las discapacidades y la violencia intrafamiliar, entre otros. Los datos mostraron que el problema es grande y son graves las implicaciones del gobierno ante este problema, así como la violación de los derechos. La respuesta social organizada por parte de la comunidad ante el problema es limitada tanto en la prevención como en el restablecimiento de derechos de los infantes. Situación, que no me parece tan alejada de la que viven nuestros niños en la frontera.

También, Tobio, Agullo, Gomes & Martin, (2010) hablan del cuidado de las personas, pero de una manera más general y centrado en personas adultas mayores, el cual para ellos representa un reto para el siglo XXI sobre todo porque es una población que va en aumento, en su estudio hacen una descripción de las limitaciones que tiene México para enfrentar dicho comportamiento poblacional, lo que se espera es que en un futuro no muy lejano pueda presentarse como un problema grave, por lo que debe iniciarse el estudio, proyecciones y el planteamiento de estrategias para tratarlo.

Otra aportación es la realizada por Obando, Villalobos, & Arango (2010) es la resiliencia en niños con experiencias de abandono, este es un artículo realizado en Colombia y resulta interesante debido a que aporta a la discusión sobre procesos resilientes y su significado en el desarrollo de niños en condición de adopción. La situación de adopción de niños colombianos se caracteriza desde datos estadísticos y normativas políticas y jurídicas que se establecen desde el gobierno, lo que deshumaniza un poco la problemática, al ocultar el verdadero rostro de los niños, niñas y jóvenes en esta situación. Se discuten aportes sobre la resiliencia⁷ como proceso psicológico desde autores europeos, norteamericanos y latinoamericanos, se caracteriza al niño como sujeto con posibilidades de asumir un proceso resiliente y se identifica a la consciencia, la cognición, la ética y la simbolización como construcciones inherentes a los procesos considerados resilientes, a partir de sus hallazgos en investigaciones locales.

Mientras que, en un artículo de Triana, Ávila, & Malagón (2010) se presentan los patrones de crianza y cuidado de niños y niñas en Boyacá, Colombia, en él hacen referencia a los

⁷La resiliencia es la capacidad de superar los eventos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas (Becoña, 2006)

resultados del autodiagnóstico comunitario sobre comportamientos y actitudes, realizado a través de cinco talleres con cuidadores de niños y niñas menores de cinco años, y enfermeros jefes de empresas sociales en 78 municipios de Colombia. Los participantes narran rutinas diarias en el ejercicio y prácticas del cuidado.

Por otro lado, en un estudio realizado en Latinoamérica por parte de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar en 2011, sobre la situación de los derechos de la niñez y la adolescencia que se encuentran privados de cuidados parentales ubicados en albergues, se habla sobre las condiciones que viven los niños y niñas que se encuentran privados de sus derechos, enfatizando en la gran importancia que implica vivir con los padres o por lo menos con alguno de ellos, como consecuencia de esto, algunos de estos niños se encuentran viviendo en la calle, o bajo otros cuidados alternos, ya sean de tipo informal o de tipo formal.

El libro titulado Espejos de la Infancia, pasado y presente de los derechos de niñas, niños y adolescentes en México, permite hacer una comparación de corte histórico sobre los derechos de la infancia donde se expone una época donde niñas y niños eran y son reconocidos como parte de la economía familiar y como miles de niños trabajaban sin protección, se narran sus condiciones laborales hasta que el gobierno empieza a intervenir para establecer los derechos de los niños a la educación y es así como terminan mostrando a la infancia como un protagonista activo dentro de la sociedad que intento controlarlos y dominarlos (Sosenski, Del Río, Gudiño, Ávila, & Loyo, 2011).

En Panamá, se realizó un interesante estudio con niños que viven en albergues, para estandarizar las normas de cuidado de niñas, niños y adolescentes privados de un entorno familiar y que se encuentran acogidos en albergues de manera transitoria, generando un instrumento de trabajo para el personal de todas las entidades públicas o privadas que se ocupan de la protección y cuidado de los derechos de los niños a fin de garantizar el desarrollo integral de los infantes (Barb, 2012).

Anderson (2012) aborda a grupos de migrantes como trabajadores del cuidado de infantes específicamente en el Reino Unido, en donde son los migrantes los que ejercen el trabajo del cuidado, el cual es muy demandado y absorbente por lo cual genera salarios muy bajos, este

se realiza en casas particulares en donde muy a menudo se empalma con las labores de trabajadoras domésticas, por lo que, se discute la situación que se da entre la familia y el trabajo, las dicotomías presentes entre las ideas de igualdad, esclavitud y libertad. Plantea reflexiones fuertes, un tanto profundas, lo que permite observar la complejidad de los elementos en torno al cuidado.

La aportación de las personas que ejercen este trabajo es fundamental para comprender el problema, ellos proponen la perspectiva de que esta labor es significativa para los seres humanos, que debería tratarse como el elemento central del bienestar humano. Esto implica pensar que el cuidador es un sujeto con la experiencia y los conocimientos necesarios para realizar este tipo de labores, comprendiendo a su vez, las lógicas del cuidado responden a patrones sociales, culturales de relaciones entre géneros y entre clases sociales. En este sentido, la manera en que una sociedad encara la provisión de cuidados a la infancia tiene implicaciones significativas para el logro de la igualdad de género, al permitir ampliar las capacidades al confinar a las mujeres y por supuesto a los mismos hombres, a los roles tradicionales asociados, por un lado, con la feminidad, la maternidad y por el otro a la masculinidad (Esquivel, Faur, & Jelin, 2012).

De igual manera Gilligan (2013) en su artículo La ética del cuidado, narra cómo desde principios de la década de 1980 diversos investigadores comenzaron a observar el comportamiento y desarrollo de lactantes no de manera individual, sino en compañía de las personas que los cuidaban, a partir de lo que descubrieron a un niño que no habían imaginado, un niño que, de forma activa, buscaba y participaba en relaciones receptivas, esto gracias al proceso de acompañamiento que le había ofrecido su cuidador. Desde una edad muy temprana, prácticamente desde el nacimiento, el bebé humano escudriña los rostros, establece contacto visual y capta la atención de otros se da cuenta de la diferencia entre la experiencia de la relación acciones con las que logra socializarse. Estas observaciones obligan a invertir los interrogantes en torno al desarrollo humano. En vez de preguntarse ¿cómo adquirimos la capacidad de cuidar de otros?, ¿cómo aprendemos a adoptar el punto de vista del otro? y ¿cómo superamos la búsqueda del interés propio?, nos vemos motivados a cuestionar ¿cómo perdemos la capacidad de cuidar de otros?, ¿qué inhibe nuestra facultad de empatía y nuestra

sensibilidad hacia el clima emocional de nuestro entorno?, ¿por qué somos incapaces de percibir la diferencia entre estar o no estar en contacto? y, lo que resulta aún más doloroso, ¿cómo perdemos la capacidad de amar?.

Por otro lado, mostraré algunos estudios que han utilizado las teorías y metodologías que guían ésta investigación.

Leticia Mayer Celis realiza un estudio en la comunidad científica en México referente a la primera mitad del siglo XIX aplicando la historia cultural y la antropología, en donde obtiene datos empíricos y biográficos con referencia a la vida cotidiana de dicha comunidad, a su vez obtiene relatos de los cuales construyó diversos puentes que entablan una comunicación fluida entre la historia y la vida cotidiana de estos sujetos. (Mayer, 1999).

En otra investigación titulada Dimensión territorial y espacio vivido en los pueblos yaquis, la cual también aplica la historia cultural como teoría principal, recolecta testimonios de varias generaciones, incluye un recorrido histórico y como han vivido estos pueblos, los describe mediante dibujos. (Olavarría, 2000).

En lo que respecta a historias de vida en una tesis para obtener el grado de maestría en Pedagogía presentada por Mónica Reyes titulada la Historia de Vida de Irving la cual es una investigación biográfico-narrativa sobre exclusión-inclusión a partir de la voz del alumnado con discapacidad intelectual, a nivel primaria en escuela regular, en la investigación se implementó la línea de vida de sujeto de estudio como caso único, así como recuperar su voz mediante entrevistas a profundidad en donde se da a conocer su experiencia, percepciones, búsqueda y análisis de documentos históricos, y dar a conocer sus vivencias personales. (Reyes, 2013)

Por otra parte, en un artículo llamado: La historia de vida. Método cualitativo en el cual comparte diferentes opiniones acerca de esta metodología utilizada en la investigación histórica como una disciplina científica afín, indica que la elaboración de una historia de vida es una de las vías que permite acercarse al quehacer de un individuo desde su nacimiento hasta los elementos más reveladores de su quehacer, así como apreciar el proceso de cambio

y desarrollo, dentro de los hechos más relevantes del sujeto de estudio y permite revelar los impactos de la acción de una persona en el desarrollo cultural. (Hernández, 2011).

Pasando a la historia oral, Aceves (1998) lo asocia con un término que viene mayormente asociado al campo de la historia, y concretamente a la historia social y sus derivaciones, tales como la historia local y popular ya que, en la actualidad, la historia oral es una sub-disciplina de la práctica historiográfica o sea de cómo se escribe la narración histórica ya que se enfoca a los acontecimientos y fenómenos inmediatos o contemporáneos.

También Aceves, hace un recorrido histórico de cómo se incluyó a las historias de vida como técnica de investigación principalmente en el campo de acción de la antropología y como ahora es utilizado en la sociología y en otras disciplinas, su aplicación ha sido relevante desde sus orígenes y se ha desenvuelto como un movimiento académico sin fronteras específicas, ya que en la actualidad es un estilo y una práctica de investigación de corte internacional.

Finalmente, el autor concluye que hablar de la historia oral es:

...referirse al procedimiento establecido de construcción de nuevas fuentes para la investigación histórica con base en los testimonios orales recogidos sistemáticamente en investigaciones específicas, bajo métodos, problemas y puntos de partida teóricos explícitos. Hacer historia oral significa, por lo tanto, producir conocimientos históricos, científicos, y no simplemente ejercer una relatoría sistemática de la vida y experiencia de los otros. El historiador oral es más que un magnetófono de los individuos sin voz, porque procura que el testimonio no sustituya a la investigación y al análisis histórico; que su papel como investigador no quede reducido a ser sólo un eficiente entrevistador, que su esfuerzo y capacidad de análisis científico no queden depositados y sustituidos por las cintas de grabación... (Acevedo, 1998)

Con lo anterior se puede plantear una justificación que a continuación se presenta.

1.2 Justificación

Ser cuidadora de niños institucionalizados en albergues no es una tarea fácil, ya que sobre ellas cae toda la responsabilidad del cuidado, seguridad y educación de estos infantes en situaciones de vulnerabilidad, es por eso que es sumamente relevante conocer las historias

de vida que estas cuidadoras tienen, ya que pueden aportar a este trabajo elementos sobre cómo fue que llegaron a trabajar en estos albergues, si ha sido placentero su trabajo, así como sus dificultades, gustos, alegrías, enojos, conflictos entre otros muchos factores que facilitan o entorpecen su trabajo ya que este tipo de organizaciones deben cumplir una serie de requisitos para funcionar dentro del marco legal jurídico y las mismas cuidadoras como recurso humano para desempeñar las funciones correspondientes para el adecuado funcionamiento de los albergues.

Las cuidadoras son las principales observadoras directas de las conductas, carencias, necesidades, dificultades etc. que los infantes presentan en estos albergues y como parte de ellos, es por eso que deben ser tomadas en cuenta, para proponer programas de intervención y mejoramiento para estos infantes, o bien evidenciar las problemáticas que se enfrentan al realizar su trabajo, sin embargo respecto a la literatura consultada son poco consideradas y no se les toma en cuenta en acciones de apoyo y mejoramiento en este tipo de instituciones.

Al mismo tiempo las cuidadoras de infantes institucionalizados son el reflejo de los modelos de cuidado de las instituciones, así como de sus deficiencias y problemas de implementación. En la revisión de la literatura se encontraron múltiples investigaciones con temas relacionados, sobre todo con niños, niñas y adolescentes que se encuentran institucionalizados en albergues, e incluso de los mismos albergues, pero no se encontró ninguna investigación antecedente que hable acerca de las cuidadoras de infantes institucionalizados, es por esto que es importante que las experiencias de las cuidadoras sean escuchadas.

De tal manera que esta investigación da a conocer la forma en que se desenvuelven las personas que ejercen el cuidado de infantes institucionalizados en albergues, pero aún más a todos los infantes que viven dentro de estas organizaciones.

Una de las necesidades básicas del ser humano en edad infantil es el de ser bien tratado y ser cuidado por un adulto ya que es fundamental para mantenerse vivo sobre todo en esta edad y en buena salud, los buenos tratos a los niños aseguran el buen desarrollo y bienestar infantil

ya que es una base en el equilibrio mental de los futuros adultos. (Barundy & Dantsngnan, 2005).

Este es un punto de partida que es muy interesante, ya que las cuidadoras que son las que satisfacen las necesidades generales de estos infantes, la crianza⁸ está siendo una gran responsabilidad para la protección de los menores, estar al pendiente de su salud, su alimentación, su calzado, la vestimenta y la educación, todo es fundamental, aún así, poco se conoce acerca de ¿cómo se organizan para conseguirlo?, si ¿el gobierno les aporta capital para satisfacer esas necesidades?, o bien si ¿es de la caridad de la sociedad como satisfacen estas necesidades? por eso es importante conocerlo.

1.3 Objetivos de la investigación

En este apartado presentaré los objetivos que se pretenden lograr con esta investigación con la esperanza de contribuir con opciones para mejorar la calidad de vida de las cuidadoras e infantes que viven dentro de los albergues.

Objetivo central.

- Conocer las experiencias que aportan las historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez.

Objetivos secundarios.

- Conocer las funciones de las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez.
- Conocer los programas de intervención con infantes institucionalizados en albergues.
- Conocer las deficiencias de los programas de intervención.
- Conocer las propuestas que las cuidadoras sugieren a través de su experiencia para mejorar los programas de intervención con infantes institucionalizados en albergues.
- Conocer la organización de las funciones en los albergues.

⁸ La crianza es la acción de enseñar a los niños, niñas y adolescentes gradualmente a adquirir cortesía, urbanidad y buena educación, hasta que pueda valerse por si mismo. (Barreras, 2001).

- Conocer las propuestas de las cuidadoras para mejorar el funcionamiento de los albergues.

Es importante señalar que pretendo acercarme a este conocimiento a través de la voz y las experiencias de las cuidadoras, porque como ya he mencionado más arriba, se asume que ellas están ahí y deben realizar sus funciones de manera suficiente y oportuna, pero para esta investigación y en consonancia con la propuesta metodológica del método biográfico es importante “darles la voz”.

1.4 Preguntas e hipótesis guía de investigación

Para este proyecto de investigación se realizaron una serie de preguntas que ayudaron a construir el problema planteado, a través de estas preguntas se buscó guiar la investigación para proponer o sugerir las actividades que se realizaron para contestarlas.

Pregunta principal.

- ¿Cuáles son las experiencias a partir de las historias de vida de las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez?

Preguntas secundarias.

- ¿Cuáles son las funciones de las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues?
- ¿Cuáles son las deficiencias en los programas de intervención con infantes institucionalizados en albergues?
- ¿Cuáles son las propuestas de las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en base a su experiencia para mejorar los programas de intervención con infantes en sus prácticas de cuidados?
- ¿Cuál es la organización de las funciones en los albergues?
- ¿Cuáles son las propuestas de las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues para mejorar el funcionamiento del albergue?

A partir de las preguntas planteadas, sigo enfocando la mirada en las cuidadoras, reconociendo además los importantes elementos del contexto en el que operan los que le darán sentido a las múltiples y muy ricas experiencias que han tenido a lo largo de su trayectoria como cuidadoras de infantes.

Hipótesis de trabajo.

Las hipótesis de trabajo son un recurso importante para llevar a cabo la investigación social, para la construcción de la hipótesis de este trabajo recurro a la propuesta de Ramos (2014: 54), que sostiene que “...después de haber formulado la cuestión central, es necesario construir una respuesta que le corresponda de manera lógica, al igual que el problema de estudio, la respuesta estará armada con conceptos, incluso son los mismos utilizados en la interrogante...”. El autor insiste en que en las ciencias sociales la hipótesis debe ser flexible, más como una guía de trabajo que oriente la investigación.

La premisa de este trabajo considera que, la importancia de conocer las experiencias de las cuidadoras de infantes, mediante sus historias de vida, tiene la función de comprender de manera más clara como se organizan los albergues, como operan en la realidad, la eficacia de los programas de intervención, los elementos imprescindibles que debe cubrir su perfil como cuidadora y finalmente hacer recomendaciones que mejoren la eficacia de su labor en los albergues. Es decir, a mayor conocimiento de las historias de vida de cuidadores y cuidadora, mejores ideas se tendrán para intervenir en estas instancias con mayor eficacia.

Por tanto, las hipótesis de trabajo centrales de esta investigación se refieren a que las experiencias de las cuidadoras de niños institucionalizados en albergues son:

- Son diversas y complejas, ya que para entenderlas debemos acercarnos a su historia de vida.
- Sus experiencias con respecto al cuidado, están marcadas por importantes experiencias infantiles de como ellas fueron cuidadas.
- El algún momento de su trayectoria, las decisiones tomadas con respecto a cuidar de los demás, serán parte de su propio proyecto de vida.

- La experiencia del cuidado que llevan a cabo dentro de estos albergues es una forma de autorrealización.
- Las experiencias que viven día a día en el albergue son a menudo difíciles para ellas, sin embargo, las cuidadoras siempre están haciendo un balance entre lo positivo y lo negativo de la experiencia.
- Las experiencias de las cuidadoras muestran que hay muy poco interés por el autocuidado, en relación al cuidado de los otros.

Con estas hipótesis de trabajo como guías de la investigación, en el siguiente capítulo desarrollo los elementos teóricos centrales y sus conceptos derivados para lograr un análisis tanto pertinente como interesante.

Capítulo II. Marco Teórico

En este capítulo se abordarán los temas teóricos que servirán de guía para realizar esta investigación, así como la cadena definicional de los conceptos de interés para la realización de la misma.

2.1 Historia cultural

El acercarme a la historia, sin duda ha sido difícil, ya que es una disciplina antigua, compleja y con una vasta gama de matices, líneas de trabajo, teorías y herramientas para construirla, que la hacen un campo sumamente fértil y a la vez complejo. Es por ello que presentaré las ideas clave que retomo de la historia en general para llegar a la elección de la historia cultural y algunos detalles de la historia inmediata, estas ideas no pretenden ser exhaustivas, ni hacer una reflexión profunda de la disciplina histórica, pretenden más bien ser un escenario para que cobre sentido y pertinencia la elección de los sujetos de estudio (las cuidadoras) y el objeto mismo de estudio (el cuidado).

Conocer las experiencias vividas por los más variados personajes, y sobre todo que no necesariamente marcaron el destino de su país o hicieron algo heroico, sino que con sus acciones lograron reproducir lo social en su lógica y con los recursos que tenían, pero que además marcaron de alguna manera la vida de otros a través de sus palabras y sus actos, es por esto que me decidí a acercarme a la historia.

En un texto clásico de historia Luis Villoro (2005), se hace la pregunta de Historia, ¿para qué? A lo que anota, la historia en primer lugar se realiza para general conocimiento, al historiador como a todo científico le interesa conocer un sector y momento de la realidad. La historia entonces, cumple la función de ayudarnos a comprender el presente, por lo tanto, el pasado da razón al presente. Así, "...la historia tiene su origen en la necesidad de la situación actual, que incitan a conocer el pasado por motivos prácticos" (39).

Al decir de Villoro (2005:47):

“La historia examina, con curiosidad, cómo se han realizado las distintas sociedades, en las formas más disímolas; la multiplicidad de las culturas, de los quehaceres del hombre, de sus actitudes y pasiones, el abanico entero, en suma, de las posibilidades de vida humana se despliega ante sus ojos [...] la historia es maestra de la vida, porque enseña a través de ejemplos concreto, lo que puede ser el hombre”.

Partiendo además de la idea de que toda historia es cultural, me acerqué a la propuesta de Peter Burke. La historia cultural según este autor es un enfoque del pasado que plantea cuestiones que se derivan de esquemas actuales, la cual se ocupa de las tradiciones ya que deja un margen que sirve para su continua reinterpretación, así mismo toma en cuenta la importancia de las consecuencias en la escritura histórica (Burke, 2000).

La historia cultural es una forma original de interpretar el pasado.

Quien trabaja la historia cultural incluyen los elementos culturales que se vinculan entre las relaciones humanas las cuales lo hacen posible ya que para la investigación histórica se han incluido nuevos métodos como lo es la narrativa, la memoria y la cultura oral, visual y escrita.

Esta investigación es acerca de las cuidadoras de infantes, el punto central son sus historias de vida que engloba todo lo que estas personas deseen compartir mediante la narración de su vida, sus experiencias, recuerdos, pensamientos, tristezas, alegrías todo lo que ocurrió en su pasado es importante para comprender su presente, la historia cultural abarca todas estas cuestiones desde el entorno que los rodea hasta lo más significativo de su labor y dará las pautas correspondientes para alcanzar los objetivos propuestos en este estudio.

La historia cultural combina el campo de la antropología y la historia ya que estudia las tradiciones de la cultura popular o las interpretaciones culturales con base a la experiencia histórica del sujeto de estudio, que en este caso son las cuidadoras.

Por lo general se enfoca en hechos que suceden en la vida cotidiana de un grupo determinado en el que se desarrollará la investigación.

Para dar una visión más amplia acerca de lo que conlleva hacer historia cultural en base a la historia que es la ciencia social que se encarga de estudiar el pasado de la humanidad, ya que es la narración de cualquier suceso que ocurrió en el pasado así mismo trata de aportar conceptos básicos de lo que ocurrió en las épocas anteriores y aspira incluso a ser guía y elemento de orientación ante las grandes inquietudes de todo ser humano sobre su presente. (Alvear, 2004)

La narración forma una parte sustancial de este trabajo ya que las cuidadoras proporcionan su historia de vida en base a una narración detallada donde el pasado forma parte de su presente.

Por otra parte parafraseando a Álvarez la cultura es aquel todo que incluye el conocimiento, las formas de pensamiento, las creencias, las prácticas, las actividades cotidianas, los objetos realizados por distintos grupos sociales, las formas en que se establecen relaciones interpersonales, los hábitos, las costumbres, las tradiciones, el arte, la moral, el derecho, las costumbres, y cualesquier otro hábito y capacidad adquirido por el hombre ya que es un objeto apto para el estudio del pensamiento, la acción y comportamiento del hombre. (Alvarez, 2007)

Para resumirlo es el conjunto de conocimientos, hábitos, costumbres y creencias, acumuladas por una persona a lo largo de su vida.

Las historias de vida básicamente están basadas en la memoria de quien las comparte ya que "...es recordar el pasado y escribir sobre el..." (Burke, 2000)(66)

2.2 Historia inmediata

La historia inmediata según Carlos Barros es un nuevo enfoque de la investigación histórica que habla de cuestiones o problemáticas actuales de importancia histórica la cual implica escribir una historia comprometida y profesional la cual debe dar un mayor espacio a la memoria activa de los hombres y mujeres, que incluya lo social y lo cultural ya que abarca hasta 50 años partiendo del presente ya que se dice que son necesarios para escribir la historia de manera imparcial. (Barros, 2006)

De acuerdo con la definición anterior entendiendo que al hablar de historia inmediata conlleva abordar más bien temas de importancia actual, problemáticas actuales que representan en la actualidad intereses por los investigadores y abordar estos temas que en un futuro formaran parte de la historia.

Barros menciona que abordar temas implementando la historia inmediata, proporciona una mirada más profunda ya que debe hacerse de una manera comprometida y profesional por parte del investigador ya que se trata de hacer una historia honesta y competitiva con las otras disciplinas del presente.

Para este estudio que es acerca de las cuidadoras de infantes institucionalizados me es de importancia conocer lo que están realizando en la actualidad en su trabajo como cuidadoras y lo que en base a su experiencia en el tiempo que llevan como trabajadoras del cuidado puedan aportar a esta investigación.

Las cuidadoras son en la actualidad las que a través de sus testimonios y memoria puedan recrear la historia de cómo fue que ellas llegaron a ser cuidadoras, como fue que se decidieron cuál es la historia del albergue, etc. la historia inmediata trabaja con la memoria activa de los hombres y mujeres lo cual me servirá para formar una historia acerca de sus vidas actuales, lo que en realidad es ser una cuidadora y así darla a conocer.

Barros propone que hacer una historia inmediata con valores abre un debate ya que compartes tu propia posición de lo que se estudia tratando de convencer al lector, pero nunca tratar de imponer la historia y es lo que se busca justamente en esta investigación dar a conocer tu postura de lo que las cuidadoras hacen en la actualidad y que cada quien cree su propia opinión.

2.3 Las cuidadoras.

El cuidado es un concepto que se ha ido complejizando a partir del modelo maternal -es decir, del cuidado de los niños- a otras necesidades de cuidado, como a los mayores o los enfermos, y de otras cuidadoras familiares o que no necesariamente posean un parentesco, es decir ya no recae solamente en las madres, además el considerar al cuidado como un trabajo implica revisar el asunto del salario, las jornadas de trabajo, las garantías y la formación y

actualización; pero más aún, se debe cuestionar cual es la participación de los hombres y porque sigue considerándose a esta una actividad eminentemente informal, sin remuneración y femenina. Se abre también a la responsabilidad social, más allá de la familia, a través de la participación del Estado mediante políticas sociales cada vez más amplias para satisfacer las necesidades básicas de mantenimiento de las personas. (Tobio, Agullo, Gómez, & Palomo, 2010)

A los encargados de ejercer la función de cuidado de los infantes que se encuentran institucionalizados en un albergue se les denomina “cuidadoras” ya que están a cargo de la crianza, educación, salud y protección de los infantes que están bajo su responsabilidad y deben satisfacer todas sus necesidades. También es una persona que tiene un papel de guarda y custodia de los infantes por lo tanto debe ser una persona responsable ya que se encargara del bienestar de los infantes. La cuidadora tiene la función de ofrecer temporalmente al infante durante su estancia en el albergue, un ambiente agradable en el cual pueda desarrollarse física y moralmente, así como brindarle las facilidades para su desenvolvimiento social y personal. (RELAF, 2010).

Las cuidadoras según la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF, 2010), con la cooperación del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2010) ofrecen una guía para las personas que se encargan del cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como la protección de sus derechos de la cual mencionare en algunos de sus párrafos a continuación:

Proponen que las personas que trabajen en instituciones de cuidado de infantes dentro de sus funciones deben colaborar para que los infantes sean integrados al círculo familiar original como principal objetivo. (RELAF, 2010).

Así mismo, es adecuado señalar que para poder hacer esto se deben estudiar a detalle las diferentes situaciones a las que los infantes se enfrentan, ya que son muy variadas y debe considerarse por separado y de forma personalizada cada caso.

“Los cuidadores deberán ser capacitados antes de comenzar a responsabilizarse por el cuidado de un niño, niña o adolescente. La capacitación inicial deberá ser

complementada con espacios de aprendizaje impartidos periódicamente teniendo en cuenta, básicamente, la capacidad de dar cumplimiento a lo establecido en estas orientaciones. Así mismo los cuidadores recibirán acompañamiento y asesoramiento de profesionales idóneos durante todo el proceso de cuidado” (RELAF, 2010).

A continuación, se ofrece una serie de funciones y responsabilidades las cuales las cuidadoras deben cumplir (RELAF, 2010).

- Velar por la protección de los derechos del infante, así como también cuente con el cuidado, el alojamiento, la atención de salud, las oportunidades de desarrollo, el apoyo psicosocial, la educación y el apoyo lingüístico apropiados.
- Velar porque el infante tenga acceso a representación legal y otro tipo de asistencia, si fuera necesario, porque sea oído, de modo que sus opiniones sean tenidas en cuenta por las autoridades encargadas de la toma de decisiones, y porque sea informado y asesorado sobre sus derechos.
- Contribuir a la determinación de una solución estable que responda al mejor interés del niño, niña y adolescente así mismo servir de enlace entre el infante y las diversas organizaciones que pueden prestar servicios a este. (RELAF, 2010).

“Cada institución que provea cuidados deberá confeccionar un código de conducta personal, en el que queden plasmados los roles y las funciones de cada una de las personas que participan.

Los cuidadores deberán ser evaluados por un equipo profesional o por operadores sociales con conocimiento y experiencia, que determinen su aptitud para proveer cuidados a los infantes separados de sus padres.

A los cuidadores se les deberá garantizar el acceso a todos los servicios y medios para que puedan cumplir con su obligación y compromiso de cuidado y protección de

infantes, así como facilitar los recursos de todo tipo, para que puedan satisfacer las necesidades básicas de los infantes” (RELAF, 2010).

También señalan que las cuidadoras como recurso humano deben ser profesionales, o bien ser orientadas para que logren sostener y mejorar la calidad de cuidado de los infantes. (RELAF, 2010).

También la autora Jennie Barb (2012: 27-29) junto con la coordinación de Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia ofrece un Protocolo para la atención de niños, niñas, y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues en Panamá, manifiesta que todas las personas que aspiren a formar parte del personal en un albergue y sobre todo que pretendan tener contacto directo con los niños, niñas y adolescentes deben cumplir con una serie de requisitos que presentare a continuación:

- Deben comprobar estar libre de enfermedad mental y emocional para lo cual deberán:
 - Ser evaluados psicológicamente.
 - Contar con certificado de salud mental expedido por la autoridad competente.
- Haber completado la educación secundaria, con excepción del personal de cocina, limpieza y transporte.
- El personal del albergue debe portar un carnet⁹ de identificación, el cual debe incluir el nombre del albergue, su nombre y su ocupación, ya que cada posición debe cumplir con un perfil del puesto, así como entrenamiento específico según el puesto a desempeñar la capacitación está a cargo de especialistas de la Secretaria de la niñez, adolescencia y familia (SENNIAF)¹⁰ el cual otorgara conocimientos generales de:
 - Derechos del niño.
 - Etapas del desarrollo.
 - Necesidades de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados.
 - Violencia contra los niños, niñas y adolescentes.

⁹ Se refiere a una tarjeta de identificación.

¹⁰ Es importante señalar que una figura como esta no existe en México, y aun cuando hay varios intentos por generarla no ha cumplido, no ha sido eficaz, un ejemplo de ello es el propio DIF que no se da avasto para cubrir todas las responsabilidades que se propone debe cumplir.

- Manejo y aplicación del protocolo.
- Clases de primeros auxilios.
- Reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Manejo en situaciones de emergencias.

La Tarjeta de Protección de Derechos de los niños, niñas y adolescentes tendrá una vigencia de cuatro años, que solamente será mantenida a través de los seminarios de actualización del Programa de Educación Continua.

El albergue deberá notificar por escrito a la SENNIAF el nombramiento de nuevos colaboradores, para que éstos sean incluidos en sus capacitaciones periódicas. Una vez enviada y sellada esta notificación, el colaborador podrá empezar sus labores correspondientes.

El colaborador(a) recibirá el carnet al completar satisfactoriamente las capacitaciones requeridas, el cual también llevará la fotografía del colaborador(a), su nombre completo, cédula, nombre del albergue, fecha de expedición y expiración. Nuevamente deberé mencionar que este procedimiento apenas se está implementando en México.

Además, incluirá:

- Certificado de Buena Salud, que permita la realización de actividades inherentes al cuidado de niños y niñas, entre ellas, cómo levantar y cargar niños y niñas, tener contacto directo y cercano con los niños y niñas a su cargo, contar con destrezas para su supervisión. Contar con el registro de las vacunas reglamentarias.
- Record Policiaco¹¹
- Prueba de anti-dopaje.

¹¹ Lo que en México se llama carta de antecedentes no penales.

La SENNIAF, a través de sus inspecciones periódicas, deberá asegurar que todo el personal mantenga sus Carnets de Protección de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes vigentes.

En este sentido las inspecciones constantes a las cuidadoras, por parte de la institución reguladora de albergues es fundamental, ya que así se tiene un control del trabajo que desempeñan, y se logra reconocer los temas importantes para las capacitaciones y apoyos futuros, con lo que se logra que desempeñen correctamente sus funciones.

Así como el personal del albergue debe cumplir con ciertos requisitos, que lo faculte para tener a su cargo el cuidado de los niños, niñas y adolescentes, también el albergue debe poder proveerle el apoyo necesario para que realice su trabajo.

Debe existir un beneficio recíproco, que permita que ambas partes ganen, sin dejar de lado las responsabilidades que le competen a cada una. Las autoridades administrativas y el director o directora del albergue deben caracterizarse por su compromiso hacia la niñez. Además, deben tener claro lo importante que es para la calidad del cuidado de los niños, niñas y adolescentes para mantener al personal capacitado y satisfecho en su labor. (Barb, 2012).

Un aspecto importante a considerar es la cantidad de niños y niñas por cuidadora ya que la cantidad de cuidadoras va a depender de las edades de los niños y niñas. En la cual hacen una recomendación en base a la siguiente tabla:

Tabla 1. Relación entre cuidadoras e infantes

| Edad del infante. | Numero de cuidadoras de infantes necesarios |
|--------------------------------------|---|
| De 1 a 11 meses de edad | 1 cuidador por cada 4 infantes. |
| De 12 a 29 meses de edad | 1 cuidador por cada 7 infantes. |
| De 30 meses a 5 años (pre-escolares) | 1 cuidador por cada 10 infantes. |
| 5 años o más (escolares) | 1 cuidador por cada 15 infantes. |

Fuente: (Barb, 2012)

Finalmente, para este apartado puedo decir que las cuidadoras son las encargadas de ejercer la función de cuidado de los infantes que se encuentran institucionalizados en un albergue, están a cargo de la crianza, educación, salud y protección de los infantes que están bajo su responsabilidad y deben satisfacer todas sus necesidades básicas.

2.4 Las instituciones

En este apartado hablaré acerca de lo que es una institución, así como las funciones específicas de un albergue como tal, las reglas que deben cumplir, así como sus lineamientos, personal, funciones generales y su función social.

Una institución es un sistema de pautas sociales, relativamente permanente y formalizado que regula ciertas conductas sancionadas y unificadas con el propósito de satisfacer y responder a las necesidades básicas de una sociedad (Collado, Delgado, & Tatis, 2001).

También Collado, Tatis y Delgado (2001:2) señalan que las instituciones regulan los comportamientos de una sociedad mediante procesos estructurados los cuales sirven para que las personas lleven a cabo sus actividades. Señalan, además que existen tres características generales para identificar las instituciones estas son:

1. Las instituciones tienen un origen social.
2. Las instituciones satisfacen necesidades sociales específicas.
3. Las pautas culturales que forman una institución son impuestas y sus ideales son aceptados por la gran mayoría de los miembros de la sociedad.

El albergue como institución.

El albergue, parafraseando a Fernández y para efectos de esta investigación es una institución encargada de resguardar a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, ya sean huérfanos, abandonados, separados de sus padres o cualquier otra situación donde el infante se encuentre desprotegido y sin cuidados, ya que es una institución diseñada con carácter temporal para resguardar y cuidar al infante en este tipo de circunstancias y así potenciar su adaptación y socialización, ofreciendo un ambiente estable

que estimule el desarrollo y la adquisición de aprendizajes relacionados con la vida en grupo (Fernández, 1992)

Es aquí donde las cuidadoras ejercen sus funciones de cuidado dentro de estas instituciones donde se albergan a los infantes que se encuentran en esas situaciones de vulnerabilidad, funge como hogar de los niños niñas y adolescentes que lo necesitan. El albergue como una institución representa varias características con las cuales debe cumplir ya que muchas de estas instituciones son dirigidas y constantemente vigiladas por parte de dependencias de gobierno, las cuales mencionaré más adelante.

En un albergue de infantes donde la función primordial es cuidar, proteger y cubrir las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de esta institución, se contempla que deben ser cubiertos mediante todos los recursos que sean necesarios para cumplir con esta función, ya sea con el personal adecuado, tanto cuidadores, con los perfiles establecidos, así como las reglas y normas estandarizadas en estas instituciones.

El gobierno del estado de Chihuahua (GECH), publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el día 30 de junio del 2012 un Folleto anexo llamado “Lineamientos para la operación y vigilancia de los establecimientos que prestan servicios de asistencia social en el Estado de Chihuahua” (GECH,2012).

Este folleto publica los lineamientos con los que debe operar las instituciones que presten servicios de asistencia social en el estado de Chihuahua, del cual mencionare todos los lineamientos con los que debe contar un albergue de infantes institucionalizados.

Manifiestan que las autoridades encargadas de aplicar los lineamientos son (GECH, 2012:4):

- DIF Estatal: El Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua.
- DIF Municipal: Los Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Municipal.
- COESPRIS: La Comisión Estatal para la Protección de Riesgos Sanitarios del Estado.
- Protección Civil: La Coordinación Estatal de Protección Civil en el Estado de Chihuahua.

- Junta de Asistencia Social Privada: La Junta de Asistencia Social Privada en el Estado de Chihuahua.
- Procuraduría: La Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social del Estado de Chihuahua.

La institución que preste el servicio de Asistencia Social¹², deberá contar por lo menos con las siguientes áreas:

- Área física de terreno y construcción con las dimensiones acordes a los servicios que se proporcionen, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana que regule el establecimiento de acuerdo a la población usuaria.
- Área de descanso o dormitorios, separados atendiendo al género de las y los residentes.
- Área de preparación de alimentos y de comedor.
- Áreas de uso común para el desarrollo de actividades físicas, de recreación o lúdicas.
- Sanitarios con retretes, lavabos y bacinicas, atendiendo al género de las y los residentes. Asimismo, deberán contar con sanitario exclusivo para el uso del personal.
- Garantizar la adecuada accesibilidad y desplazamiento de residentes con capacidades diferentes.
- Las demás que en materia de seguridad y protección civil establezcan las leyes aplicables.

Por otra parte, también en este folleto se impone una serie de “obligaciones” con las que debe cumplir las instituciones de asistencia social, así como sus titulares y responsables legales de las cuales solo mencionaré las que pertenezcan a albergues de infantes institucionalizados¹³ las cuales deben seguir para obtener la certificación por la calidad.

¹² Tienen derecho a la asistencia social los individuos y familias que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar. (Ley de asistencia social, 2014)

¹³ Entiéndase por infante institucionalizado todos los niños, niñas y adolescentes que van de 0 a 18 años que no cuentan con cuidados parentales por lo cual viven en instituciones de protección y cuidado, las cuales se encargan de satisfacer sus necesidades básicas y están reguladas por el Estado para su correcto funcionamiento así mismo para la protección de los derechos del infante. (RELAF, 2011)

- Llevar un registro de las y los residentes, que se deberá remitir mensualmente a la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social del Estado de Chihuahua, de manera directa o por conducto de la Subprocuraduría Auxiliar de Asistencia Jurídica y Social que corresponda con motivo de su domicilio de operaciones.
- Ejercer la guarda y custodia de las y los residentes en situación de vulnerabilidad.
- Contar con las instalaciones y el personal adecuado para garantizar la seguridad integral de su personal y de las y los residentes. Para ello deberán presentar el Programa Interno de Protección Civil que deberá ajustarse al Programa General de la materia.
- Tener en lugar visible de las instalaciones, los documentos originales o en copia certificada que amparen su legal funcionamiento expedido por la Autoridad competente.
- Contar con un Reglamento Interior que no contravenga las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos u otro ordenamiento legal, en cualquier materia.
- Colaborar con la Autoridad para facilitar las tareas de revisión, supervisión y vigilancia, facilitando el acceso a la documentación de soporte que se encuentre en su poder.
- Informar oportunamente a la Autoridad correspondiente, cuando tengan conocimiento de que peligre la integridad física o la seguridad jurídica de alguno de los residentes.
- Contar con asesoría profesional en materia médica, jurídica, psicológica y de trabajo social, siempre y cuando se disponga de estos servicios en la demarcación territorial en que se ubiquen y se cuente con presupuesto suficiente para ello.
- Garantizar la atención médica profesional adecuada a las y los residentes, a través de los servicios públicos de salud o bien de las instituciones de las que los residentes sean derechohabientes, para lo cual deberán llevar un programa permanente de atención a la salud que permita la vinculación y control permanente respecto a los servicios médicos otorgados a la población y en su defecto a través del Seguro Popular. Siempre acompañados por personal del establecimiento.

- Proporcionar educación, a través del personal correspondiente y de conformidad con los planes y programas de estudio vigentes en el Estado.
- Contar con planes o programas de actividades de esparcimiento, educativas o análogas que propicien el desarrollo individual, social, intelectual y de autosuficiencia.
- Los Directores, Encargados, Representantes Legales, Socios, Titulares o Responsables Legales de los Establecimientos por sí o por conducto del personal a su cargo, cualesquiera que fuere su denominación, son responsables de garantizar la integridad física, psicológica y jurídica de los residentes mientras éstos permanezcan bajo su resguardo.
- Procurarán contar con un Seguro de Responsabilidad Civil para cubrir a los residentes tanto en su persona como en sus bienes, el pago de los daños y perjuicios que por negligencia o incumplimiento de las condiciones que establezcan los ordenamientos de la materia, se les causare, siempre y cuando se cuente con presupuesto suficiente para ello.

Además, en este mismo folleto exigen que cada albergue deberá tener un reglamento interior el cual debe contener cuando menos los siguientes requisitos.

- Los requisitos de admisión de los residentes.
- Las obligaciones para los padres, tutores o personas que tengan bajo su cuidado a los residentes, cuando éstos no se encuentren bajo la tutela pública del Estado.
- El horario de actividades.
- Las medidas de disciplina para los Residentes.
- Las medidas de disciplina para el personal operativo.

También los Establecimientos llevarán un Registro de los Residentes que tengan bajo su cuidado, el cual indicará:

- Nombre, nacionalidad y datos de identificación del residente.
- Nombre y domicilio de las personas que ejerzan la custodia, tutela o patria potestad, sobre el residente.

- Nombre, nacionalidad, datos de identificación y localización de familiares.
- Registro médico.
- Motivo y fecha de ingreso.
- La canalización o solicitud de ingreso, conteniendo el nombre de la institución o de la persona que envía al residente, así como nombre, firma y datos de identificación de la persona que lo presentó para su ingreso.
- Datos escolares, se anexará al expediente motivo y fecha de egreso.
- Documentos probatorios de su escolaridad.
- Si el residente egresa de la institución, se deberán conservar los registros hasta los cinco años siguientes.

Los responsables de los Establecimientos, en todos los casos deberán solicitar y resguardar los oficios, antecedentes, documentación y demás papelería de interés que integre el expediente individual del residente, que se conformará, además, de la siguiente manera:

- En el aspecto de identificación e individualización del residente:
 - Copia del acta de nacimiento, fotografías y huellas del residente.
 - Acompañar en su caso, el correspondiente parte médico y/o certificado de lesiones para acreditar el estado físico del residente al momento de su ingreso.
 - Llenar y firmar la ficha o bitácora de ingreso al momento de recibir al residente en las instalaciones del establecimiento, anotando los datos generales, el estado físico en que se recibe y un inventario de los efectos personales que lleva consigo.
 - Deberá comprometer a la Institución o persona remitora, para que haga llegar toda la documentación general del residente en un lapso no mayor a veinticuatro horas y la información que se genere respecto del avance del caso, tanto de la denuncia presentada, como de los reportes, acciones e investigaciones que del mismo se realicen.
- En el aspecto médico y de salud:

- Elaborar historia clínica completa e iniciar expediente médico y en su caso gestionar con los familiares los datos que permitan conformar de manera precisa dicho expediente.
- Integrar al expediente el o los documentos de afiliación al servicio médico del que el residente sea derechohabiente.
- En su caso, llevar un control de la administración de medicamentos que le hayan sido prescritos al residente.
- En el aspecto de interacción y comportamiento del residente:
 - Llevar una bitácora de actividades generales y en su caso, de incidencias ocurridas o generadas por el residente o por su personal en relación con éste.
 - Llevar un plan semanal de las actividades a realizar dentro y fuera de las instalaciones, que tengan por objeto el esparcimiento, educación y/o propiciar el desarrollo individual, social, intelectual y de autosuficiencia.
 - Llevar un reporte de las incidencias que se susciten en las visitas o contactos con familiares, para que se dicten las medidas o restricciones necesarias, para lo cual deberán proveer las medidas necesarias para que se lleven a cabo las visitas autorizadas a los residentes.
 - Mientras el residente se encuentre bajo su responsabilidad, reportar de manera inmediata las incidencias o irregularidades que se susciten dentro o fuera de sus instalaciones que afecten al o los residentes y que representen una violación a sus derechos fundamentales, debiendo para ello ponerlo de inmediato conocimiento de la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social, Subprocuraduría Auxiliar de Asistencia Jurídica y Social o DIF Municipal, según sea el caso.

Mediante los lineamientos que establece el gobierno del estado de Chihuahua de los cuales las instituciones que prestan servicios de asistencia social, en este caso los albergues, están sujetos y deben cumplir con las obligaciones dispuestas en el folleto antes mencionado, ya que las dependencias de gobierno deben regular su adecuado funcionamiento y como lo señalan Collado, Delgado y Tatis (2001), el albergue es una institución que tiene un origen

social ya que satisface las necesidades que los infantes que se encuentran en situaciones vulnerables ya mencionadas.

El albergue cubre una necesidad social que afecta de manera general el entorno social en que se desenvuelve dentro de una sociedad ya que regula diferentes situaciones que los infantes están expuestos y resguarda su bienestar, necesidades básicas y sobre todo protege y hace cumplir sus derechos mediante las normas y lineamientos reguladores para su buen funcionamiento.

En la Ley de asistencia social en la última reforma realizada en el 2014, en sus artículos 27 y 28 dentro del capítulo VI establece a el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia como un Organismo Público Descentralizado, con patrimonio y personalidad jurídica propia y esta encargado de las siguientes funciones:

- Vigilar el estricto cumplimiento de la presente Ley;
- Elaborar un Programa Nacional de Asistencia Social conforme a las disposiciones de la Ley de Planeación, los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, y demás instrumentos de planeación de la Administración Pública Federal;
- Con fundamento en lo establecido en la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, y atendiendo al interés superior de la infancia, El Organismo tendrá como responsabilidad coadyuvar en el cumplimiento de esa Ley;
- Prestar servicios de representación y asistencia jurídica y de orientación social a niñas y niños, jóvenes, adultos mayores, personas con alguna discapacidad, madres adolescentes y solteras, indigentes, indígenas migrantes o desplazados y todas aquellas personas que por distintas circunstancias no puedan ejercer plenamente sus derechos;
- Poner a disposición del Ministerio Público, los elementos a su alcance para la protección de los derechos familiares;
- Proponer para su aprobación a la Secretaría de Salud, la formulación de las Normas Oficiales Mexicanas en la materia y apoyarla en la vigilancia de la aplicación de las mismas;

- Proponer a la Secretaría de Salud, en su carácter de administradora del Patrimonio de la Beneficencia Pública, programas de asistencia social que contribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen;
- Proponer a la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y a los Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública programas de asistencia social que contribuyan al fortalecimiento de los servicios de asistencia social que presten los sectores públicos, social y privado;
- Promover la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas en materia de asistencia social, a través de un Comité Técnico de Normalización Nacional de Asistencia Social, que se regulará con base en lo establecido en la Ley Federal de Metrología y Normalización;
- Supervisar y evaluar la actividad y los servicios de asistencia social que presten las instituciones de asistencia social pública y privada, conforme a lo que establece la Ley General de Salud y el presente ordenamiento;
- Elaborar y actualizar el Directorio Nacional de las Instituciones Públicas y Privadas de Asistencia Social;
- Organizar el Servicio Nacional de Información sobre la Asistencia Social;
- Organizar, promover y operar el Centro de Información y Documentación sobre Asistencia Social;
- Difundir a través del Sistema la información sobre el acceso al financiamiento nacional e internacional para actividades de asistencia social;
- Realizar y apoyar estudios e investigaciones en materia de asistencia social;
- Promover la formación, capacitación y profesionalización del personal encargado de la prestación de los servicios de asistencia social;
- Operar establecimientos de asistencia social y llevar a cabo acciones en materia de prevención;
- Diseñar modelos de atención para la prestación de los servicios asistenciales;
- Operar en el marco de sus atribuciones programas de rehabilitación y educación especial;

- Prestar apoyo, colaboración técnica y administrativa en materia de asistencia social, a las distintas entidades federativas, al Distrito Federal y a los Municipios;
- Promover la integración de fondos mixtos para la asistencia social;
- Asignar, de acuerdo a su disponibilidad, recursos económicos temporales y otorgar apoyos técnicos a instituciones privadas y sociales, con base a los criterios que sean fijados por la Junta de Gobierno;
- Coadyuvar con la Secretaría de Relaciones Exteriores en la representación del Gobierno Federal para la ejecución y difusión de programas en materia de asistencia social ante organismos internacionales y multilaterales;
- Coordinar los esfuerzos públicos y privados, para la integración social de los sujetos de la asistencia, y la elaboración y seguimiento de los programas respectivos;
- Promover la creación y el desarrollo de instituciones públicas y privadas de asistencia social, y
- Establecer prioridades en materia de asistencia social. (Ley de asistencia social, 2014).

Como ya he mencionado, todas las actividades, el rol social, lineamientos, movimientos y función del albergue, está delimitado por medio de dependencias gubernamentales ya que estas imponen las características con las que deben cumplir y bajo que lineamientos debe operar.

2.5 El cuidado de la infancia.

En este apartado hablaré acerca de lo que implica el trabajo de cuidado de infantes. Para hablar de cuidado es necesario empezar con una breve reseña histórica de cómo ha sido a lo largo del tiempo la función de cuidado de infantes, ya que en la actualidad ha tomado gran importancia, a partir de la enorme descomposición social.

Inicialmente cuando se hablaba del cuidado se relacionaba con los hogares o las familias y específicamente por una función ejercida exclusivamente por las mujeres, a través del trabajo doméstico como lo menciona Bustillos, Rincones y Carrillo, identificando las que ellos

denominan obligaciones afectivas de las mujeres, cuidar a quienes se ama ya que forma parte de los quehaceres asignados en la división de trabajo (Bustillos, Rincones, & Carrillo, 2014).

También Muñoz dice que las tareas del cuidar eran y en algunos casos aún siguen siendo desempeñadas tradicionalmente por las mujeres, en tanto se le adscribían como parte de su naturaleza o ser femenino (Muñoz, 2012).

Actualmente el trabajo de cuidado incluye atender y construir entornos de desarrollo para los infantes, tanto de las propias familias nucleares como de las familias extendidas o de las redes de apoyo comunitarias (Bustillos, Rincones, & Carrillo, 2014).

Es importante mencionar que aun en la actualidad no solo las mujeres madres de familia ejercen la función de cuidado, pero a las cuidadoras de infantes institucionalizados a los cuales yo me refiero y que son los sujetos de estudio en esta investigación, son por su experiencia, profesionales del cuidado de infantes dentro de los albergues.

Por otra parte, entrando a lo que es el cuidado de infantes, cuando las instituciones asumen el compromiso del cuidado infantil, se requiere que los adultos que acompañan a estos niños, niñas y adolescentes, en todos los aspectos relativos a la satisfacción de necesidades básicas como lo es la alimentación, vivienda, salud y educación, que son fundamentales para la supervivencia de estos infantes. (Obando, Villalobos, & Arango, 2010)

Según la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, RELAF, con la cooperación del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF en el apartado de Cuidados Alternativos Formales lo define de la siguiente manera. El cuidado alternativo deberá ser una medida de protección de derechos de los infantes de manera transitoria, ya que las instituciones que proveen de cuidados y los espacios que utilizan para ello deberán ser habilitados por la Así mismo se deberá proteger a niños, niñas y adolescentes, de cualquier posibilidad de secuestro, tráfico, venta y cualquier forma de explotación a la que pudieran ser sometidos. (RELAF, 2011:21-26)

Los cuidadores deberán tener una relación con el niño, niña y adolescente bajo su cuidado, en la que el respeto y la comprensión sean lo fundamental ya que deberá propiciar que los infantes puedan desarrollar el sentido de su propia identidad.

“Cualquier recurso para favorecer la recuperación de la historia de vida debe ser utilizado, pudiendo contarse con la elaboración de un diario de vida en el cual el niño, niña o adolescente registre las diferentes etapas de su vida a través de fotos y otros recuerdos que ayuden a la construcción histórica. Estos elementos lo acompañarán a lo largo de su tránsito por las diferentes instancias de cuidado.

Todos los que se encuentren involucrados en la provisión de cuidados deberán guardar respeto por la confidencialidad de la información de los infantes que estén a su cuidado.

Todos los infantes que se encuentren acogidos deberían tener acceso a un mecanismo conocido, eficaz e imparcial, mediante el cual puedan notificar sus quejas o inquietudes con respecto al trato que se les proporciona o a las condiciones del albergue en que se encuentran.

Se deben promover asambleas en las cuales los infantes manifiesten abiertamente sus inconformidades, o bien se podría implementar un buzón, en el cual podrían introducir escritos propios de carácter privado.

Los infantes deberán tener acceso a una persona de confianza que pudiera operar a modo de su confidente con lo cual se deberá garantizar que el infante tenga acceso a la educación y a todos los servicios y cuidados necesarios para promover su desarrollo bio-psicosocial.

En pos de sostener la vinculación comunitaria de los infantes, dichos servicios se desarrollarán fuera del ámbito donde están alojados los niños, las niñas y los adolescentes, excepto en las situaciones que así lo ameriten.

Todos los responsables de proveer al niño, niña y adolescente cuidados alternativos (estén en contacto directo o no con ellos) deberán ser objeto de una evaluación que valide su idoneidad para trabajar con ellos” (RELAF, 2011:21-26).

Todo lo anterior me parece muy relevante ya que el infante aun y cuando no tenga cuidado parental tiene derecho a un cuidado de calidad y estos lineamientos proveen a las instituciones una guía con la cual deban operar y así tener un cuidado de calidad.

Capítulo III. Metodología

En este capítulo presentaré los métodos empleados para acercarme a los albergues infantiles en Ciudad Juárez, principalmente a las experiencias que en torno al cuidado tienen los encargados de la protección y acompañamiento en estos recintos.

3.1 Historia Oral.

La Historia Oral es muchos más que una simple técnica de recolección de datos, es en realidad una metodología, que nos permite acercarnos a las fuentes más variadas de información para reconocer las experiencias vitales de nuestros informantes, es por ello que evocando la memoria, logra transportarnos a momentos pasados fundamentales en las vidas de los sujetos y que nos permiten entender sus preocupaciones, vivencias, decisiones, alegrías e ilusiones, así como entender como los informantes visualizan su propio futuro. En este orden de ideas Meyer & Olivera (1971) mencionan que la historia oral se refiere a ideas, a palabras que transmiten un pensamiento y ello es lo que hace de la historia oral una estrategia compleja de obtención y análisis de información, la que se complementa con otras estrategias tradicionales de investigación, de las que se vale el historiador para hacer sus investigaciones. Vale decir, que nos proporciona un terreno tan fértil para la investigación y que esta metodología ha sido adoptada por las más variadas disciplinas que buscan acercamientos diferentes a sus objetos de estudios.

Así mismo mencionan que el historiador que hace historia oral, se distingue, tan sólo, en que, al realizar sus entrevistas, lo hace con el fin de que alguien en el futuro las emplee. Por ello, la historia oral implica ciertos problemas y obligaciones que se convierten de hecho en un sistema extractor de recuerdos, de ideas y memorias que contribuyen a conocer y dar una interpretación completa y mejor a la historia que se pretende compartir. La historia oral, por lo tanto, permite atender el interés central de esta investigación que es el recuperar experiencias de vida mediante testimonios, documentos escritos, mediante cualquier fuente oral a partir de la cual ellos puedan transmitir sus vivencias (Pujadas, 2000).

La historia oral, puede ser definida como el conjunto de entrevistas con sujetos que presenciaron hechos fundamentales y donde la función del investigador es la de rescatar tales testimonios (Meyer & Olivera, 1971). Así, el investigador se vuelve un recolector de recuerdos expresados por sus informantes de forma oral, valiéndose de preguntas que evoquen sus recuerdos o de evidencia material (fotografías, notas, dibujos, etc.) que le permitan al sujeto ir armando la historia de la manera que él o ella la recuerdan.

Este método histórico propone que la información se recolectara durante un período adecuado de tiempo hasta que el investigador considere que la información recuperada sea suficiente, con la posibilidad de siempre tener que volver ya que la historia de vida tiende a la exhaustividad, y se suelen además emplear otros documentos o testimonios que corroboren o amplíen la información obtenida. Juan José Pujadas Muñoz, considera que confluyen cuatro objetivos en las historias de vida, habrá que señalar que este autor entiende a las historias de vida como parte de una propuesta más amplia que él llama método biográfico. Los objetivos son (Pujadas, 2000):

- Captar la totalidad de una experiencia biográfica, totalidad en el tiempo y en el espacio, desde la infancia hasta el presente.
- Captar la ambigüedad y cambio, lejos de una visión estática e inmóvil de las personas y de un proceso vital lógico y racional: contradicciones, conflictos, vueltas atrás, etc.
- Captar la visión subjetiva con lo que a uno mismo se ve y ve al mundo, además de cómo interpreta su conducta y la de los demás.
- Descubrir las claves de la interpretación de no pocos fenómenos sociales de ámbito general e histórico que solo encuentra explicación adecuada a través de la experiencia personal de los individuos concretos.

Las historias de vida como parte del método biográfico, requieren de dedicación, tiempo y paciencia para poder lograr narrativas interesantes y profundas acerca de la vida de los informantes, por ello distingo tres tipos de relatos con los que se puede construir las historias de vida;

Relato único

- Relato de la trayectoria vital de un único sujeto.
- Nos hallamos ante la autobiografía de un sujeto realizada a partir de entrevistas en profundidad.

Relatos cruzados

- Relatos de vidas cruzadas entre miembros del mismo entorno (familiares, vecinos, compañeros de una organización) para que expliquen a varias voces una misma historia.
- Los relatos de las experiencias personales suelen converger hacia un punto central de interés (del investigador), hacia un tema común, del que todos los sujetos han sido a la vez protagonistas y observadores.
- Permiten validar los hechos presentados por los sujetos biografiados

Relatos paralelos

- Narración de historias de vida de individuos con trayectorias similares o del mismo origen social.
- Permiten establecer estudios comparativos sobre las trayectorias.

Sin duda, cada uno de estos tipos arriba mencionados implican cada uno, un aumento paulatino de complejidad, ya que al hacer un relato único con un informante es más fácil encontrar el hilo conductor de la historia, al realizar relatos cruzados o paralelos se complejiza el panorama al tener que entrecruzar los relatos sin perder la importancia y especificidad de cada uno de ellos.

La historia oral permite un acercamiento a la vida cotidiana de los sujetos que se investigan de una manera más profunda, con un fuerte énfasis al orden social o cultural y al contexto del que provienen los sujetos, mediante la introducción de los sesgos subjetivos y personales, que permiten evidenciar las diferentes posiciones, sensibilidades y experiencias individuales. Hay que señalar claramente, que, en la concepción de Pujadas, la memoria es selectiva, esto es que el informante recuerda algunos eventos con especial relevancia mientras que otros son enmascarados, minimizados o incluso olvidados, pero esto de ninguna manera quiere decir

que el informante nos esté engañando, lo que implica es que su pensamiento es complejo y que sus recuerdos evocados estratégicamente cumplen una determinada función social, a veces no siquiera es consciente la elección de información por parte del sujeto entrevistado, por ello la labor del investigador será construir una imagen lo más completa posible de la vida de sus entrevistados.

La irrupción de la historia oral en el campo de la historia, o de lo que denominamos método biográfico dentro de la antropología, la sociología o la psicología social, no supone simplemente nuestro acercamiento a una nueva fuente de información, sino la aparición de un nuevo objeto de estudio, así como de toda una visión y una problemática innovadoras (Pujadas, 2000).

Para esta investigación se propone, la realización de entrevistas semiestructuradas y a profundidad a los cuidadores mediante relatos cruzados, ya que como señala Pujadas entre ellos pueden armar a varias voces una misma historia, así como los relatos de sus experiencias personales como cuidadores con un tema central que es el cuidado, en la cual todos los cuidadores son protagonistas.

3.2 Método biográfico

El método biográfico es otra técnica estructural y cualitativa basada en el interés por conocer la manera en que los sujetos crean, recrean y reflejan el mundo social que les rodea a través del tiempo y por supuesto del espacio (Pujadas, 2000).

Como bien dice Pujadas, el método biográfico, trabaja con los sujetos los cuales crean y reflejan el mundo social que les rodea a través del tiempo y el espacio, por tal motivo es pertinente dar el concepto de experiencia con el que se desarrollará a lo largo de esta investigación.

Según Joan Scott en la traducción de Moisés Silva, la experiencia es el proceso por el cual se construye la subjetividad para todos los seres sociales. A través de ese proceso uno se ubica o es ubicado en la realidad social y de ese modo percibe y comprende como subjetivas esas relaciones —materiales, económicas e interpersonales— que de hecho son sociales y, en una perspectiva más amplia, históricas. El proceso que opera crucialmente por medio de

la diferenciación: su efecto es constituir a los sujetos como fijos y autónomos, considerándolos fuentes confiables de un conocimiento que viene del acceso a lo real por medio de su experiencia.

Cuando se habla de historiadores y de otros estudiosos de las ciencias humanas, es importante notar que este sujeto es a la vez el sujeto de investigación la persona que uno estudia en el presente o en el pasado y el investigador mismo, el historiador que produce conocimiento del pasado basado en la “experiencia” en los archivos o el antropólogo que produce conocimiento de otras culturas basado en la “experiencia”

La experiencia es, a la vez, siempre una interpretación y requiere una interpretación. Lo que cuenta como experiencia no es ni evidente ni claro y directo: está siempre en disputa, la experiencia es, en este acercamiento, no el origen de nuestra explicación, sino aquello que queremos explicar. (Silva, 1992)

De tal modo que los sujetos de estudio en esta investigación a través de sus experiencias son fuentes confiables de un conocimiento real.

Y dan pie a las técnicas biográficas que se utilizan con varios objetivos: investigación, intervención o como una herramienta testimonial. El método biográfico constituye un conjunto de procedimientos destinados a producir información para describir y/o explicar el proceso vital de una persona o grupo social en su contexto (Departamento de Sociología II. Universidad de Alicante, s.f.)

Las ventajas del método biográfico, son las siguientes:

- Permiten un análisis de los hechos retrospectivo, longitudinal en el tiempo.
- Sirven como elemento de triangulación metodológica.
- Ayuda a relacionar los procesos sociales con los hechos históricos.
- Ayuda a sugerir nuevos aspectos sin tratar de un tema estudiado.
- Permite la emergencia de claves explicativas sin condicionamientos del investigador.

La aplicación de este método a varios miembros de un grupo social constituye una clave metodológica la cual deber de ser tomada en cuenta, tanto para mejorar el establecimiento de

la validez y la fiabilidad de los informantes. “Por otra parte una vez concluida la historia de vida, su edición se hace básicamente en:

1. Ordenar la información cronológica y temáticamente.
2. Recortar las digresiones y reiteraciones.
3. Ajustar el estilo oral del informante lo mínimo posible para que sea aceptable.
4. Introducir notas a lo largo del texto que contextualicen y/o remitan a otras partes del texto.
5. Introducir, eventualmente, el testimonio de aquellas personas del universo familiar o social del informante que nos puedan permitir calibrar y dar perspectiva a la narración principal.
6. Realizar una introducción metodológica donde debemos explicitar todas las circunstancias del proceso de elaboración de la historia de vida, desde el primer contacto con el informante hasta la finalización del texto.
7. Es tan recomendable, como poco frecuente, que el investigador realice, al final del texto, una interpretación del significado de la historia de vida editada en el contexto de los objetivos temáticos y de la perspectiva teórica que han guiado la investigación” (Pujadas, 2000: 141)

3.3 Entrevista a profundidad.

La entrevista a profundidad es una herramienta útil para la investigación en muchos ámbitos de trabajo, particularmente como centro de los métodos cualitativos, ya que se dedican al análisis de la interpretación de la realidad social, los valores, las costumbres y las ideologías ya que se construirán a partir de un discurso intersubjetivo, a partir de que el investigador asigne un sentido y un significado particular a la experiencia del otro. La entrevista a profundidad juega un papel importante dentro del método biográfico, ya que se construye de reiterados encuentros cara a cara del investigador y los informantes con el objetivo de adentrarse en su entorno y comprender la individualidad del informante. La entrevista a profundidad consiste en adentrarse al mundo privado y personal de extraños con la finalidad de obtener información de su vida cotidiana ya que básicamente es una técnica basada en el

juego conversacional. Una entrevista es un diálogo, preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador (Robles, 2011).

El escenario de cualquier entrevista es como lo menciona Robles el entrevistado y el entrevistador, los temas de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador (el investigador), mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos (información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el entrevistador plantea (Robles, 2011).

Existen varios tipos de entrevistas, pero para este estudio solo se realizarán dos tipos, la entrevista semiestructurada y la entrevista a profundidad la cual será la principal ya que no se pretende que el informante de respuestas inducidas, simplemente quiero que el informante hable de lo que desee acerca de su historia de vida, pero obviamente me interesa guiar un poco la entrevista en lado caso que se llegara a salir completamente de contexto, es por eso que se trabajó con la entrevista semiestructurada, para tocar los temas de interés en esta investigación.

La entrevista semiestructurada cumple con una serie de características y funciones las cuales a continuación mencionaré:

- Es un discurso cuyo orden puede resultar más o menos determinado según sea la reactividad del entrevistado y el flujo de un tema a otro.
- Puntos de referencia de paso obligatorio para el entrevistador y entrevistado.
- Información controlada.
- Información recogida en un mayor tiempo.
- Nivel medio de información previa

Entrevista no estructurada

- Es un discurso continuo.
- Por lo regular no formula preguntas preparadas con anticipación.
- Duración imprevista de la recogida de la información.

- Nivel bajo de información previa.

El interés se va a centrar en la entrevista semiestructurada. Este tipo de entrevista requiere de una cuidadosa preparación y realización. El investigador tiene un guion con ítems derivados del problema general que quiere estudiar. A lo largo de la entrevista la persona entrevistada irá proporcionando información en relación a estos ítems, pero el curso de la conversación no se sujeta a una estructura formalizada.

Se necesitará pues habilidad del entrevistador para saber buscar aquello que quiere ser conocido, focalizando la conversación en torno a cuestiones precisas. Para ello habrá que saber escuchar, saber sugerir, y sobre todo alentar al entrevistado para que hable (Robles, 2011).

3.4 Etnografía organizacional

Siguiendo con la parte metodológica, la idea principal de incluir la etnografía organizacional en esta investigación, fue principalmente durante un seminario que asistí en el Colegio de Chihuahua (COLECH) en 2015 titulado “Etnógrafos organizacionales mexicanos y británicos: su práctica etnográfica en el estudio de las sociedades de frontera” impartido por tres profesores el Dr. Hugo Gaggiotti de Gran Bretaña-Bristol, el Dr. José Luis Ramos Ramírez profesor de la ENAH en México y la Mtra. Janeth Martínez Martínez quien en ese momento era profesora en el COLECH.

Fue un seminario largo de abril a diciembre 2015 por el cual se me hizo interesante y oportuno poder aplicarlo dentro de los albergues.

La etnografía organizacional es observar la cultura en las organizaciones públicas con el propósito de conseguir y captar los aspectos contextuales y situacionales de los fenómenos de la organización, para complementar las formas tradicionales de recolección, clasificación y análisis de información organizacional. (Chica, 2012).

La etnografía consiste en describir todo lo que se observa del grupo que se estudia una descripción detallada de todos los eventos que se realizan, las creencias, los pensamientos de

las personas que interactúan en ese medio lo más real e imparcial que sea posible, para al momento de interpretar sea más fácil recordar tal y como sucedió.

Como su nombre lo dice se encarga de estudiar los procesos organizacionales dentro de un lugar determinado en el caso de este estudio dentro del albergue donde se aplicara, se analizará el funcionamiento, el comportamiento de sus miembros, las funciones, sus roles y todo lo que intervenga para el buen funcionamiento del albergue.

La etnografía organizacional se refiere a un modelo orientador o bien una forma de investigación que se desprende del enfoque cualitativo interpretativo de las ciencias sociales, aplicado al estudio de las organizaciones. (Chica, 2012)

Según Chica la etnografía organizacional debe contener las siguientes características:

- Un énfasis fuerte en explorar la naturaleza de fenómenos organizacionales determinados.
- Una tendencia a trabajar sobre todo con datos no estructurados o preestablecidos obtenidos a partir de un conjunto cerrado de variables analíticas.
- Investigación de un número limitado de campos y estudios de casos y de análisis de datos que implican la interpretación explícita de significados. (Chica, 2012)

Considero que la etnografía organizacional es una metodología muy compleja ya que implica un verdadero compromiso social que ayuda entender a profundidad las funciones dentro de una organización que conforme a la cotidianidad de sus partes se hacen prácticamente invisibles y poco notorias y este estudio fija la importancia de hacerlas resaltar ya que pueden ser muy apreciadas por las personas que están constantemente relacionadas con ello.

Entrando a la etnografía que se aplicará en este albergue se hará observaciones y entrevistas.

Se pretende no interferir en las funciones dentro del albergue, observar, pero no participar con el sujeto de estudio, lo que se pretende con esto es no inferir en las funciones que están establecidas dentro del albergue y así tener una información meramente descriptiva de las escenas del grupo social que se desenvuelve dentro del albergue.

3.5 Observación directa

La observación directa es aquella en la que el observador se pone en contacto directo y personalmente con el hecho o fenómeno a observar, permite obtener información de primera mano y de forma directa con los informantes claves del contexto. (Benguria, Alarcón, Valdés, Pastellides, & Gómez, 2010)

La observación directa es un procedimiento de recopilación de datos e información para observar hechos y realidades presentes entre los actores sociales en el contexto real en donde desarrollan normalmente sus actividades.

Mediante la observación se intentan captar aquellos aspectos que son más significativos de cara al problema a investigar para recopilar los datos que se estiman convenientes. La observación es un recurso que se utiliza constantemente en la vida cotidiana para adquirir conocimientos, continuamente se observa, pero rara vez lo hacemos metódica y premeditadamente, ya que la observación es el procedimiento empírico por excelencia, todo conocimiento científico proviene de la observación. (Benguria, Alarcón, Valdés, Pastellides, & Gómez, 2010)

La técnica de la observación se aplica a campos muy diversos, como puede ser el estudio de culturas y subculturas, el análisis organizacional, el análisis de problemas ligados a un territorio, el estudio de analizadores históricos, etc. (Departamento de Sociología II. Universidad de Alicante, s.f.)

Para este estudio realizó observación no participante mediante la observación sistemática.

La observación sistemática se dispone, el lugar y el objeto de estudio en este caso el albergue como lugar y los cuidadores que es el sujeto de estudio, así como los aspectos concretos y conductas sobre las que se va a centrar la observación.

Se establece una serie de categorías que serán observadas

Fases de la observación sistemática

1. Planteamiento y operacionalización del fenómeno a estudiar.

2. Establecer el campo de observación:
 - a. Contexto.
 - b. Personas o grupos de personas que se observa.
 - c. Hechos o variables que se van a observar.
3. Establecer categorías los tipos y atributos de los fenómenos que se van a observar.
4. Registro y
5. Análisis.

(Departamento de Sociología II. Universidad de Alicante, s.f.)

Y la observación no participante también es importante ya que no es de mi interés interferir en las funciones que se desarrollan dentro del albergue, así que solo es observar todo lo que sucede dentro del albergue y con esto se pretende no inferir en las funciones que están establecidas dentro del albergue y así tener una información meramente descriptiva de las escenas del grupo social que se desenvuelve dentro del albergue.

En resumen, lo que se pretende en este capítulo es tener las bases para poder realizar el trabajo de campo adecuadamente mediante la unión de varios métodos establecidos, los cuales son los más adecuados para la investigación.

Que se realizó en base a tres etapas las cuales conforman la siguiente información:

Etapas 1.

1. Método Biográfico:

En esta primera etapa, se realizó mediante la recopilación de:

- Un árbol genealógico, que sirve para identificar a sus familiares desde sus abuelos hasta las generaciones actuales identificando las personas que cuidaron de ellos y los que ellos han cuidado.
- Una línea del tiempo con los hechos importantes o relevantes de la cuidadora identificando la etapa de cuidado en su infancia y cuando se interesó por ser cuidadora de infantes.

- El dibujo de un mapa del albergue identificando las áreas en donde el cuidador pasa la mayor parte de su tiempo y los recorridos que hace dentro del mismo.
- La rutina diaria que desempeñan para la realización de sus funciones.
- El testimonio de su experiencia como cuidadores de infantes.
- Finalmente, la historia de su vida desde su nacimiento hasta la actualidad.

Etapa 2.

2. Historias Oral / Historias de vida

La recopilación de las historias de vida de las cuidadoras de niños, niñas y adolescentes mediante la aplicación de una o varias entrevistas a profundidad a las cuidadoras en las cuales se recuperó toda la información necesaria para realizar adecuadamente y sobre todo la más completo que se pueda.

Entrevistas semiestructuradas y a profundidad.

Para guiar los temas que interesan tratar y para que fluya el dialogo en apoyo a la memoria y profundizar en temas importantes no contemplados.

Etapa 3.

3. Etnografía Organizacional.

Se hizo observaciones y entrevistas.

En cuanto a observaciones se realizará solamente observación directa de acuerdo a:

- Observación sistemática.
- Observación no participante.

Al momento de realizar las entrevistas que serán semiestructuradas para fijar los temas generales que me interesa tratar, de forma individual y grupal con el objetivo de obtener una perspectiva interna de cada uno los participantes del grupo, así como conocer a fondo sus funciones para los objetivos planteados como grupo dentro del albergue.

Dispositivos para la obtención de la información.

- Audio grabadora de voz

- Cámara fotográfica.
- Diario de campo.

Guión metodológico.

1. Instrumentos de aplicación.
 - Árbol genealógico.
 - Línea del tiempo.
 - Mapa del albergue.
 - Rutina diaria.
 - Testimonio de su experiencia como cuidador.
 - Entrevista a profundidad.
2. Ordenar y sistematizar la información.
3. Análisis de la información

Capítulo IV. Resultados

En este capítulo se presenta de manera detallada la situación respecto a los albergues con los que se cuenta al servicio de la comunidad Juarense, es este apartado hablaré de manera general la situación actual respecto a Ciudad Juárez el contexto en el que se desenvuelven los albergues así de cómo están organizados, las funciones que desempeñan y sobre todo los servicios y funcionalidad de los mismos.

4.1 Contexto de los albergues en Ciudad Juárez.

Al realizar esta investigación como ya he mencionado en otros capítulos no fue nada sencillo yo tenía cierto juicio de valor respecto a los alberges sé que principalmente es por la mala información de la que tenía antecedente y claro que si le doy un poco de crédito a las películas de terror donde mil cosas malas pasan en los albergues, en donde todas las personas que trabajan dentro de ellos, son las malas de la película y pues claro que no beneficiaba a mi prejuicio, de cierta manera esta investigación ha cambiado profundamente mi forma de pensar y ver realmente la labor que realizan estos albergues y claro el gran esfuerzo que realizan día con día las personas que laboran dentro de los mismos.

Al principio en esta investigación, tenía la idea de solo ir a un albergue presentarme y realizar la investigación y de ahí irme a otro y así sucesivamente que prácticamente sería bastante sencillo como yo suponía que debía ser, inicialmente cuando ya tenía un listado que obtuve del INEGI de los albergues que había en la ciudad, yo había elegido solo visitar albergues sin algún carácter religioso, y sobre todo los de la religión cristiana, ya que yo suponía que sería difícil la convivencia o el trato directo con personas de esa religión, respecto a mi perfil un poco o nada religioso, pero, la situación fue diferente, a principios de diciembre del año pasado 2015, realicé mi primer acercamiento en el cual visité junto con mi directora de tesis, tres albergues, los tres por oportunidad, hablé por teléfono con las directoras y me dieron oportunidad de ir a platicar y escuchar la propuesta, para mi sorpresa los tres eran religiosos, dos católicos atendidos directamente por religiosas y el tercero de carácter cristiano, lo primero que llamo mi atención fue la amabilidad con que nos atendieron, lo segundo fue su maravillosa disposición en colaborar con la investigación después de haber hecho la

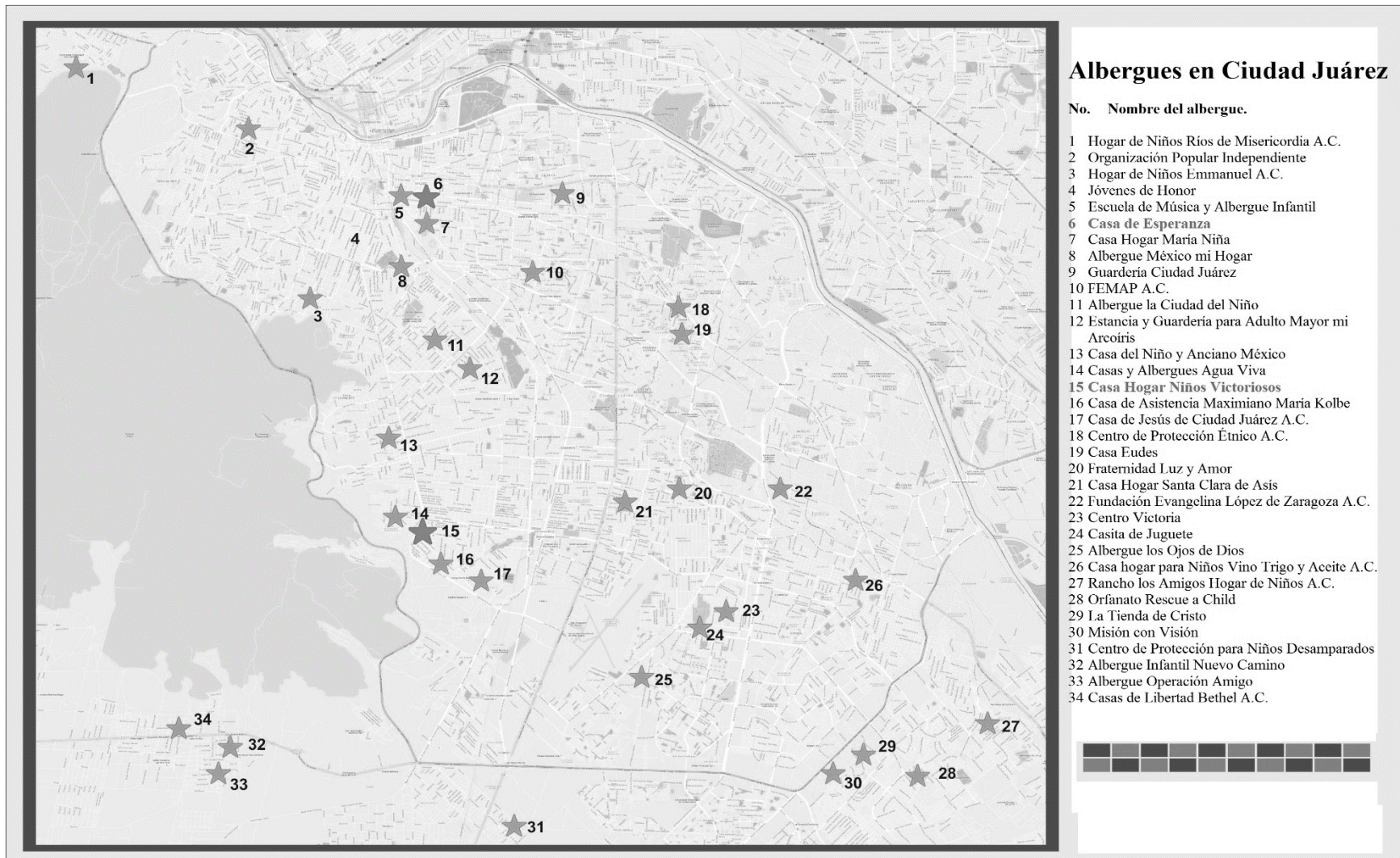
propuesta de realizar la investigación en sus albergues, entonces desde el primer momento cambio mi perspectiva respecto a los albergues.

De los tres albergues que visite primero, los tres me atendieron muy bien y estuvieron dispuestos a colaborar conmigo en la investigación, los cuales fueron, la Casa Hogar Evangelina de Zaragoza, el Albergue Santa María y la Casa Hogar Santa Clara de Asís, aun así en ese momento, no tenía idea y no sabía cómo sería el trabajo de campo al igual que no tenía completa la metodología de mi investigación entonces no podía empezar en ese momento y por recomendación de mi directora decidí primero enfocarme a diseñar la metodología y luego ya después enfocarme en el trabajo de campo ya que debía planear bien y tener listos los instrumentos que aplicaría en la investigación.

Fue hasta el 14 de abril del 2016 que acompañando a mi Directora de tesis a una reunión con el Maestro José Luis Flores Cervantes, quien es el secretario técnico de la Red por los Derechos de la Infancia en Ciudad Juárez y que a su vez ha realizado bastante trabajo en la comunidad para la preservación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de esta Ciudad, en la reunión el Maestro Flores nos comentó que los directivos y personas encargadas de los albergues en esta localidad desde hace años se reúnen para compartir experiencias los cuales están organizados y se reúnen una vez al mes en una mesa de dialogo, así mismo nos recomendó con la Licenciada Leticia López Manzano quien es Directora de la Casa Ymca y a su vez preside la Mesa de Albergues.

Una vez hecha la reunión con la Lic. Leticia López, quien muy amablemente nos recibió el día 13 de junio del presente año (2016) en la casa Ymca y fue a ella que le pedimos nos hiciera favor de recomendarnos con algunos albergues en los cuales yo pudiera empezar mi investigación, quien inmediatamente nos contactó con dos albergues y esa misma semana por fin empecé mi trabajo de campo. Los dos albergues que me contacto la Lic. Leticia López fueron la Casa Hogar la Esperanza y la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos ambos de carácter religioso y cristianos y así tuve acceso inmediato a estos recintos, donde nuevamente me abrieron las puertas y se mostraron dispuestos a colaborar conmigo.

Figura 1. Distribución de los albergues en Ciudad Juárez



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de INEGI del Censo Económico 2014

4.2 Etnografía Organizacional

A continuación, presentaré los resultados de lo que observe mediante la aplicación de la etnografía organizacional en los albergues visitados tanto los visitados en un principio de manera preliminar y en los dos en donde recolecte las historias de vida de las cuidadoras de infantes.

Los comentarios que se harán en este apartado se obtuvieron a partir del levantamiento de un cuestionario inicial a 5 albergues de la Ciudad y la realización de observaciones y entrevistas en ellos.

Servicios ofrecidos por los albergues

Al respecto de los servicios que se ofrecen para los infantes que viven dentro de los albergues, se observa una enorme variedad, los cuales son los siguientes:

- Transporte escolar
- Alimentación
- Paseos
- Apoyo medico
- Vestido
- Terapia
- Educación formal
 - Educación física
 - Musical y artística
 - Capacitación para el trabajo
 - Educación espiritual
- Diversión y entretenimiento
- Espacios de juego y recreación
- Fomentar hábitos de:
 - Valores
 - Actitudes
 - Urbanidad

Sin embargo, al momento de observar los que en realidad llevaban a cabo se vio que con el poco personal con que contaban y al ofrecer tantos servicios y llevarlos a cabo para todos los niños sería literalmente imposible.

Perfiles y objetivos de los albergues

Se establece que según la situación que enfrenta cada uno de los infantes es canalizado al albergue correspondiente en donde se encuentran niños, niñas y adolescentes que presentan la misma situación que ellos.

Los tipos de albergues son:

- Temporal
- Definitivo

Perfil del infante:

- Niños, niñas y adolescentes desamparados
- De escasos recursos
- Abandonados
- Con capacidades especiales
- En situación de calle
- Migrantes
- Problemas de drogadicción, prostitución y alcoholismo
- Indígenas
- Hijos que tienen a sus padres presos

Los objetivos establecidos en los albergues son precisamente para formar buenos ciudadanos en los ámbitos de:

- Educación en valores
- Ayuda emocional
- Salud física y mental
- Terapia psicológica
- Cuidado espiritual

Respecto al perfil de los niños, niñas y adolescentes que se atienden en estos albergues fue sorprendente saber que para el mismo personal resulta dudoso que los niños, niñas y adolescentes que habitan dentro de estos recintos cumplen con un perfil establecido ya que no es así, cada infante cuenta con diferentes situaciones por las cuales se encuentra dentro del albergue.

Los perfiles que predominan son los hijos de madres o padres solteros los cuales no pueden realizar la función de cuidados adecuadamente, debido a sus horarios laborales, por lo cual llevan a los niños, niñas o adolescentes a estos albergues para que sean atendidos.

Sobre los objetivos que tienen los albergues, están llenos de buenos deseos, pero lamentablemente se quedan cortos, por la enorme complejidad de situaciones de las que provienen los niños, niñas y adolescentes los grados de afectación física y emocional con el que llegan y sobre todo por la falta de especialistas que trabajan con ellos.

Formas organizacionales

A partir de los hallazgos obtenidos en este estudio se reconocen tres formas organizacionales al interior de los albergues ya que hay poca organización respecto a los roles y responsabilidades ya que regularmente se diluyen por la urgencia de atender a los niños, niñas y adolescentes, anteponiendo lo urgente sobre lo importante, lo cual es la principal queja de los cuidadores.

La presencia de voluntarios es complicada respecto a la forma de administrar ya que su asistencia se basa en la solidaridad y la buena voluntad, más que un contrato laboral donde se establezcan los roles, funciones y responsabilidades.

La primera forma organizacional que se reconoce dentro de estos albergues es de manera jerárquica el o la directora (a) en primera posición, le sigue el administrador, luego terapeutas y finalmente los cuidadores. En el cual se observó que cuando el director se ausenta siempre se dificultan los procesos y tareas, ya que no cuentan con alguien que marque claramente el camino, dando como solución esperar o retrasar las funciones o necesidades hasta que llegue el director.

La segunda forma organizacional que se identificó fue la más completa e igualmente la más compleja de operar ya que requiere de un buen líder como director el cual distribuye las funciones en dos grupos que dirigen el jefe del personal y el jefe de los cuidadores.

El jefe de personal es el encargado de los especialistas, los voluntarios, el personal de limpieza y personal de cocina, por otra parte, el jefe de cuidadores es exclusivamente encargado de los cuidadores

Este modelo establece una diferencia entre las funciones de cada uno de los miembros y el trabajo en equipo ya que los integrantes tenían reuniones periódicas aun cuando no hubiera ninguna urgencia por resolver las cuales se llevan a cabo incluso para solo socializar entre los miembros o conocer a nuevos integrantes.

El tercer modelo el cual fue identificado como el más común, pero es el más caótico de todos, ya que en general indicaron que era muy difícil recibir órdenes principalmente de los directores y especialistas, ya que había muchas contradicciones entre ellos, la decisión principalmente de los cuidadores era hacer las cosas y tomar decisiones a partir de su propia experiencia y sin informar.

El modelo no tiene una jerarquización solo en el primer nivel el director como responsable y en un mismo subnivel los especialistas, los cuidadores, voluntarios, personal de limpieza y de cocina

Esto por supuesto llama la atención sobre la enorme importancia de la capacitación, actualización y supervisión de los cuadros que trabajarán con los niños en estas organizaciones, ya que las buenas intenciones no son suficiente para lograr el cumplimiento de los objetivos.

En este apartado se trabajó de una manera muy superficial ya que el acceso en donde se encuentran los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de estos albergues no es fácil y tiene seguridad debido a las diferentes situaciones que enfrentan estos infantes.

También considero muy interesante el estudio a profundidad y con mayor dedicación y sobre todo contar con mayor tiempo para la realización de este tipo de estudios como lo es la etnografía organizacional dentro de estos albergues lo cual puede ofrecer resultados muy detallados que puedan aportar más profundamente la situación general de los albergues en esta Ciudad, que sin duda alguna me hubiera gustado seguir asistiendo a otros albergues pero me fue imposible volver sobre todo por el tiempo que implica.

Sin duda alguna me gustaría que en otras investigaciones se incluyera este tipo de estudios en los albergues y así tener una visión más detallada de la situación organizacional de los mismos.

4.3 Las instituciones

Una institución es un sistema de pautas sociales, relativamente permanente y formalizado que regula ciertas conductas sancionadas y unificadas con el propósito de satisfacer y responder a las necesidades básicas de una sociedad. (Collado, Delgado, & Tatis, 2001).

Sobre el propósito

El propósito tiene mucho que ver en con el apartado anterior por el cual los albergues son necesarios en la localidad es porque la sociedad los necesita, la comunidad, las madres trabajadoras, los padres o madres solteras, las familias disfuncionales, los huérfanos, etc. Los albergues cubren con una necesidad básica fundamental para una parte de la sociedad.

Así mismo el gobierno promueve la utilización de estos recintos en base a las necesidades que la sociedad misma presenta y que el Estado regula mediante una ley que es de orden público, así como de interés social ya que tiene por objeto establecer las bases para la presentación de los servicios de asistencia social pública y privada con el fin de asegurar a las personas que lo necesiten, el acceso a los programas para incorporarla en el desarrollo social. (Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013).

Entrando a la clasificación de los albergues, es interesante mostrar la siguiente información respecto al grupo de albergues que pertenecen.

Tabla 2: Clasificación de los albergues.

| Indicador | México | Chihuahua |
|---|---------------|------------------|
| Total de albergues | 879 | 72 |
| Pertenece a una Asociación Civil | 636 | 68 |
| Pertenece a una Institución de asistencia o beneficencia privada | 118 | 0 |
| Pertenece a una Sociedad Civil | 2 | 0 |
| Pertenece a una Asociación Religiosa | 13 | 1 |
| Pertenece a una Institución Publica | 98 | 2 |
| Independientes | 12 | 1 |
| Reciben cuotas de Residentes o Familiares | 170 | 22 |
| Reciben aportaciones por parte de empresas o fundaciones nacionales | 495 | 41 |
| Reciben aportaciones o donaciones por parte de particulares | 739 | 62 |

| | | |
|---|-----|----|
| Reciben aportaciones o donaciones por parte de Agrupaciones religiosas | 406 | 41 |
| Producen o elaboran algún producto para su venta | 103 | 14 |
| Apoyo del Gobierno | 501 | 38 |
| Reciben aportaciones de organismos Internacionales o personas de otros países | 183 | 16 |
| Fideicomiso | 33 | 3 |
| Cuentan con reglamento escrito | 825 | 66 |
| No cuentan con reglamento escrito | 54 | 6 |
| Cuentan con expedientes de residentes | 874 | 72 |
| No cuentan con expedientes de residentes | 5 | 0 |
| Cuentan con un representante legal | 850 | 70 |
| No cuentan con un representante legal | 29 | 2 |

Fuente: INEGI (2015).

Respecto a la información que se presenta en la tabla anterior correspondiente a la constitución de los albergues como una sociedad, llama la atención que se cuenta con información a nivel nacional y estatal, pero, no se cuenta con información local en lo que respecta a Ciudad Juárez.

Es relevante resaltar que en cuanto a Ciudad Juárez y los albergues religiosos es una información muy rebasada ya que al menos en mi estudio preliminar estoy hablando que los 5 albergues a los que me dirigí en su totalidad o sea los cinco son albergues que brindan educación religiosa, esto no quiere decir que sean una asociación religiosa que ofrezca como tal el servicio de albergue, pero si pertenecen a asociaciones religiosas, incluso a los infantes que están dentro de estos albergues se les inculca educación religiosa.

En esta misma línea en un estudio realizado por la Maestra Janeth Martínez Martínez profesora de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (2015) logra identificar 15 albergues en Ciudad Juárez, que forman parte de Asociaciones Religiosas, consideró que esta información es importante respecto a la labor que hacen estas Asociaciones al prestar sus servicios, para ayudar a la comunidad.

La principal función de los albergues de niños, niñas y adolescentes es ayudar con la función de cuidado, reciben principalmente a los infantes de escasos recursos, así como a los que se enfrentan a diferentes problemas y/o hijos de madres o padres solteros (as) trabajadores (as), que por su condición no pueden ejercer correctamente las funciones de cuidado.

Proceso y estructura

En lo que a proceso y estructura del albergue el artículo 2do de la Ley que regula el funcionamiento de las instituciones prestadoras de servicios para el cuidado infantil y de menores del estado de Chihuahua, establece lo siguiente:

Dependencias asociadas a las de asistencia social

Manifiestan que las autoridades encargadas de aplicar los lineamientos son:

- DIF Estatal: El Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua.
- DIF Municipal: Los Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Municipal.
- COESPRIS: La Comisión Estatal para la Protección de Riesgos Sanitarios del Estado.
- Protección Civil: La Coordinación Estatal de Protección Civil en el Estado de Chihuahua.
- Junta de Asistencia Social Privada: La Junta de Asistencia Social Privada en el Estado de Chihuahua.
- Procuraduría: La Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social del Estado de Chihuahua.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

Ambos Albergues cumplen con todos los requisitos ante todas las dependencias gubernamentales, pero, en las entrevistas realizadas a las cuidadoras manifiestan la poca ayuda que reciben en las dependencias gubernamentales desconocen el proceso, sólo reciben ayuda por parte de particulares, organizaciones religiosas, organizaciones civiles y empresas, fuera del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia o la Subprocuraduría para la Defensa de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, no conocen ningún otro organismo gubernamental con el cual se puedan dirigir a manifestar sus necesidades.

Características

El albergue como una institución representa varias características con las cuales debe cumplir ya que estas instituciones son dirigidos o constantemente vigilados por parte de dependencias de gobierno.

En su Artículo 4. Son personas sujetas de asistencia social las que se encuentren en situación de vulnerabilidad y su familia, preferentemente:

- I. Menores de edad en situación de desamparo, maltrato, omisión de cuidados, de calle, en la calle, explotación en cualquiera de sus modalidades, marginación o pobreza alimenticia. (Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

Los albergues de infantes institucionalizados reciben niños, niñas y adolescentes, hombres desde los 6 a los 12 años y mujeres desde los 6 hasta los 13 o 14 años.

Función del albergue

En un albergue de infantes donde la función es cuidar, proteger y cubrir las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de esta institución, se contempla que deben ser cubiertos mediante todos los recursos que sean necesarios para cumplir con esta función, ya sea con el personal adecuado, tanto cuidadores, con los perfiles establecidos, así como las reglas y normas estandarizadas en estas instituciones.

(Ley de asistencia social, 2014)

Obligaciones

Las obligaciones con las que debe cumplir el albergue según la Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, son las siguientes:

- Llevar un registro de las y los residentes, que se deberá remitir mensualmente a la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social del Estado de Chihuahua, de manera directa o por conducto de la Subprocuraduría Auxiliar de Asistencia Jurídica y Social que corresponda con motivo de su domicilio de operaciones.
- Ejercer la guarda y custodia de las y los residentes en situación de vulnerabilidad.
- Contar con las instalaciones y el personal adecuado para garantizar la seguridad integral de su personal y de las y los residentes. Para ello deberán presentar el Programa Interno de Protección Civil que deberá ajustarse al Programa General de la materia.

- Tener en lugar visible de las instalaciones, los documentos originales o en copia certificada que amparen su legal funcionamiento expedido por la Autoridad competente.
- Contar con un Reglamento Interior que no contravenga las disposiciones contenidas en los presentes lineamientos u otro ordenamiento legal, en cualquier materia.
- Colaborar con la Autoridad para facilitar las tareas de revisión, supervisión y vigilancia, facilitando el acceso a la documentación de soporte que se encuentre en su poder.
- Informar oportunamente a la Autoridad correspondiente, cuando tengan conocimiento de que peligre la integridad física o la seguridad jurídica de alguno de los residentes.
- Contar con asesoría profesional en materia médica, jurídica, psicológica y de trabajo social, siempre y cuando se disponga de estos servicios en la demarcación territorial en que se ubiquen y se cuente con presupuesto suficiente para ello.
- Garantizar la atención médica profesional adecuada a las y los residentes, a través de los servicios públicos de salud o bien de las instituciones de las que los residentes sean derechohabientes, para lo cual deberán llevar un programa permanente de atención a la salud que permita la vinculación y control permanente respecto a los servicios médicos otorgados a la población y en su defecto a través del Seguro Popular. Siempre acompañados por personal del establecimiento.
- Proporcionar educación, a través del personal correspondiente y de conformidad con los planes y programas de estudio vigentes en el Estado.
- Contar con planes o programas de actividades de esparcimiento, educativas o análogas que propicien el desarrollo individual, social, intelectual y de autosuficiencia.
- Los Directores, Encargados, Representantes Legales, Socios, Titulares o Responsables Legales de los Establecimientos por sí o por conducto del personal a su cargo, cualesquiera que fuere su denominación, son responsables de garantizar la integridad física, psicológica y jurídica de los residentes mientras éstos permanezcan bajo su resguardo.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

La realidad es que no se cumple en totalidad las obligaciones anteriores, la falta principal es que no cuentan con los recursos necesarios para contratar el personal, no cuentan con voluntarios

que ejerzan las funciones de manera gratuita, es lamentable la poca ayuda con la que cuentan por parte del gobierno para cumplir con estas obligaciones.

En toda institución es necesario aplicar deberes y obligaciones que están dentro de lo establecido en la normalmente aceptado dentro de la sociedad y sobre todo para llevar un mejor control, planeación y desarrollo.

Sobre la necesidad social

En la actualidad existen muchas familias que tienen la necesidad de dejar en estos albergues a sus hijos, la mayoría de los infantes que viven dentro de estos recintos son niños, niñas y adolescentes que en su gran mayoría han presentado algún abuso, maltrato, omisión de cuidados, algunos son huérfanos, hijos de madres o padres solteros, etc. Y que de alguna manera sus madres o padres no pueden ejercer la función de cuidado adecuadamente.

En Ciudad Juárez se presenta todo tipo de situaciones peligrosas principalmente para los infantes por la violencia que aún se vive en la ciudad es importante la labor que desarrollan estas instituciones de cuidado para este tipo de infantes.

Inmueble adecuado

La institución que preste el servicio de Asistencia Social, deberá contar por lo menos con las siguientes áreas:

- Área física de terreno y construcción con las dimensiones acordes a los servicios que se proporcionen, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana que regule el establecimiento de acuerdo a la población usuaria.
- Área de descanso o dormitorios, separados atendiendo al género de las y los residentes.
- Área de preparación de alimentos y de comedor.
- Áreas de uso común para el desarrollo de actividades físicas, de recreación o lúdicas.
- Sanitarios con retretes, lavabos y bacinicas, atendiendo al género de las y los residentes. Asimismo, deberán contar con sanitario exclusivo para el uso del personal.
- Garantizar la adecuada accesibilidad y desplazamiento de residentes con capacidades diferentes.

- Las demás que en materia de seguridad y protección civil establezcan las leyes aplicables.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013).

La situación que se enfrentan los albergues en Ciudad Juárez es que no están bien adaptados para fungir como albergues, le falta infraestructura al inmueble, ya que la mayoría de los albergues no cuentan con los recursos para adaptar adecuadamente las instalaciones, son espacios improvisados en donde originalmente eran viviendas familiares

Por lo anterior, es importante hacer conciencia de que estos albergues subsisten gracias a donaciones tanto de particulares como de organizaciones o industrias, que tampoco son muy regulares y la gran mayoría son en especie, y las necesidades que enfrentan estos albergues son bastantes, necesitan espacios mejor adaptados y en buenas condiciones.

Tal es el caso del albergue Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos no cuenta con la infraestructura óptima para desarrollar las funciones de cuidado de infantes, les hace falta aire acondicionado, calentones, camas, comedor y una camioneta para el traslado de los niños, niñas y adolescentes a la escuela y para llevarlos a eventos extra escolares o recreativos.

Los albergues hacen la función del Estado la cual no hace, aun así, a pesar de que cuentan con la certificación que avala las capacidades del personal tanto de las instalaciones los han amenazado con cerrarlos, por no cumplir con la infraestructura del inmueble, por un lado, los forzan a mejorar el inmueble, pero no los apoyan de ninguna forma ya sea con material de construcción o con recursos económicos para mejorar las instalaciones.

Cerrarlos nunca es una opción, ya que muchas personas necesitan estos espacios, el Estado debería apoyar las necesidades que presentan estos recintos que trabajan día con día para mejorar la calidad de vida de estos niños, niñas y adolescentes.

La labor comunitaria

El albergue cubre una necesidad que afecta de manera general el entorno en que se desenvuelve dentro de una sociedad ya que regula diferentes situaciones que los infantes están expuestos y

resguarda su bienestar, necesidades básicas y sobre todo protege y hace cumplir sus derechos mediante las normas y lineamientos reguladores para su buen funcionamiento.

Alicia nos relata a continuación:

...el ciclo escolar lo empezamos con muchísimos niños, pero conforme van trabajando, las mamás piensan que como traen a los niños aquí ya se quitaron la bronca y les empieza uno a exigir, sabe que el niño necesita esto el niño necesita que también le haga lo mismo que nosotros hacemos aquí usted le dé seguimiento, y no les parece y mejor se los llevan...

...todos los niños que están aquí es porque por su voluntad, no porque, porque si ustedes se fijan aquí el lugar está abierto todo el día, o sea el niño que está aquí es porque, aquí quiere estar, no está a fuerzas, si estuviera a fuerzas pues estuviera todo cerrado, ¿verdad? Pero aquí los niños, el requisito es de que los niños, hay mamás que llegan “que ya no lo aguanto y por eso vengo a dejarlo” no así no, esos niños no se quedan por que vamos a batallar nosotros o a veces se les da la oportunidad de “sabe que señora se lo voy aceptar unas dos semanas para ver cómo reacciona el niño, sino pues se lo voy a entregar” pero casi siempre no, no los dejamos, porque hay mamases que se quieren deslindar del problema que traen sus hijos, y hay mamás que dicen “es que ya no lo aguanto ya se me fue de la casa” no pues ya si se les fue de la casa, pues se le va ir de aquí, o sea esos no los aceptamos, igual niñas no las aceptamos grandes, ni niños grandes, por lo mismo por la problemática que hay, o sea para meter niñas grandes y luego con niñas chiquitas pues no...

Las necesidades sociales que se presentan son múltiples ya que presentan situaciones muy diversas dentro de estos recintos, como madres que lo único que quieren es deshacerse de sus hijos dejándolos en los albergues, madres que en verdad necesitan que alguien más se encargue de cuidar a su hijo o hijos, huérfanos, infantes que por alguna complicación familiar es institucionalizado mientras se resuelve su situación.

Las necesidades de la comunidad o familias son muy variadas es por eso que los albergues representan espacios sumamente importantes en la sociedad.

Reglas y Normas

En lo que respecta las reglas y normas establecidas para el buen funcionamiento de los albergues se debe cumplir con lo siguiente:

- Los requisitos de admisión de los residentes.
- Las obligaciones para los padres, tutores o personas que tengan bajo su cuidado a los residentes, cuando éstos no se encuentren bajo la tutela pública del Estado.
- El horario de actividades.
- Las medidas de disciplina para los Residentes.
- Las medidas de disciplina para el personal operativo.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

Todos los albergues que pertenecen a la Red de Albergues cuentan con un plan estratégico en el cual tienen establecidas las rúbricas que guían los procesos de organización y control adecuado para el buen funcionamiento del albergue.

Certificación por la calidad

Todos los albergues deben establecer un plan de acción para realizar procesos estandarizados y generales para su fácil entendimiento y sobre todo para cumplir con las peticiones de las dependencias gubernamentales.

- Llevar una bitácora de actividades generales y en su caso, de incidencias ocurridas o generadas por el residente o por su personal en relación con éste.
- Llevar un plan semanal de las actividades a realizar dentro y fuera de las instalaciones, que tengan por objeto el esparcimiento, educación y/o propiciar el desarrollo individual, social, intelectual y de autosuficiencia.
- Llevar un reporte de las incidencias que se susciten en las visitas o contactos con familiares, para que se dicten las medidas o restricciones necesarias, para lo cual deberán proveer las medidas necesarias para que se lleven a cabo las visitas autorizadas a los residentes.
- Mientras el residente se encuentre bajo su responsabilidad, reportar de manera inmediata las incidencias o irregularidades que se susciten dentro o fuera de sus instalaciones que afecten al o los residentes y que representen una violación a sus derechos fundamentales,

debiendo para ello ponerlo de inmediato conocimiento de la Procuraduría de Asistencia Jurídica y Social, Subprocuraduría Auxiliar de Asistencia Jurídica y Social o DIF Municipal, según sea el caso.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

Es necesario que todos los albergues tengan un plan de trabajo establecido, los 34 albergues que conforman la Red de albergues, todos están certificados ante el DIF y cumplen con estos requisitos.

Reglamento interno

El reglamento interno de trabajo es muy importante sobre todo por el rol de los puestos que ocupa cada miembro del albergue así se puede delinear detalladamente las funciones de manera profunda y específica.

Registro de residentes

También los Establecimientos llevarán un Registro de los Residentes que tengan bajo su cuidado, el cual indicará:

- Nombre, nacionalidad y datos de identificación del residente.
- Nombre y domicilio de las personas que ejerzan la custodia, tutela o patria potestad, sobre el residente.
- Nombre, nacionalidad, datos de identificación y localización de familiares.
- Registro médico.
- Motivo y fecha de ingreso.
- La canalización o solicitud de ingreso, conteniendo el nombre de la institución o de la persona que envía al residente, así como nombre, firma y datos de identificación de la persona que lo presentó para su ingreso.
- Datos escolares, se anexará al expediente motivo y fecha de egreso.
- Documentos probatorios de su escolaridad.
- Si el residente egresa de la institución, se deberán conservar los registros hasta los cinco años siguientes.

Los responsables de los Establecimientos, en todos los casos deberán solicitar y resguardar los oficios, antecedentes, documentación y demás papelería de interés que integre el expediente individual del residente, que se conformará, además, de la siguiente manera:

En el aspecto de identificación e individualización del residente:

- Copia del acta de nacimiento, fotografías y huellas del residente.
- Acompañar en su caso, el correspondiente parte médico y/o certificado de lesiones para acreditar el estado físico del residente al momento de su ingreso.
- Llenar y firmar la ficha o bitácora de ingreso al momento de recibir al residente en las instalaciones del establecimiento, anotando los datos generales, el estado físico en que se recibe y un inventario de los efectos personales que lleva consigo.
- Deberá comprometer a la Institución o persona remitora, para que haga llegar toda la documentación general del residente en un lapso no mayor a veinticuatro horas y la información que se genere respecto del avance del caso, tanto de la denuncia presentada, como de los reportes, acciones e investigaciones que del mismo se realicen.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

Requisitos para los tutores

Cuando las personas se acercan al albergue para informarse, se les da una serie de requisitos que debe cumplir tanto para los infantes como para los padres o tutores.

A los tutores se les pide lo siguiente:

- Acta de nacimiento
- Credencial de elector
- Comprobante de domicilio
- Croquis de ubicación del domicilio
- Carta de trabajo actual

Servicio médico

En el aspecto médico y de salud es necesario que se presente:

- Elaborar historia clínica completa e iniciar expediente médico y en su caso gestionar con los familiares los datos que permitan conformar de manera precisa dicho expediente.
- Integrar al expediente el o los documentos de afiliación al servicio médico del que el residente sea derechohabiente.
- En su caso, llevar un control de la administración de medicamentos que le hayan sido prescritos al residente.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

La institucionalización de infantes

A continuación, se describe el procedimiento de institucionalización de infantes en esta localidad.

Básicamente consta de seis momentos que describiré a continuación:

1. Se parte de una alerta o denuncia realizada por personas que observan alguna situación que pone en peligro al niño, niña o adolescente, ésta la puede realizar cualquier persona que se encuentre directamente observando la situación.
2. La denuncia debe hacerse ante el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
3. El DIF atiende, valora y da seguimiento a las denuncias interpuestas y cede los casos a la Subprocuraduría.
4. La Subprocuraduría de protección auxiliara de niños, niñas y adolescentes, da seguimiento a profundidad de los casos presentados, otorga protección y asistencia a los infantes
5. La Subprocuraduría determina cual será la situación más adecuada y mejor para el infante, si es la institucionalización o regresar al infante a su hogar.
6. Mientras la subprocuraduría decide lo mejor para el infante, el mismo es institucionalizado de manera provisional si es que la subprocuraduría decide regresar al infante a su hogar o de manera permanente si es que se decide que el niño, niña o adolescente ya no puede volver a su hogar.

Lo anterior muestra de manera muy general cual es el procedimiento de institucionalización de infantes la cual se ha modificado en años recientes, en primera instancia debe existir una alerta o denuncia realizada por los ciudadanos, personal de instituciones gubernamentales, profesores, etc. que observan el hecho en el cual el infante es vulnerado ante el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), este verifica la denuncia y pasa el caso a la Subprocuraduría de protección auxiliar de niños, niñas y adolescentes el cual analiza, comprueba y determina la situación del infante, así como la orden para institucionalizar al infante y la designación del albergue al que se mandara el infante.

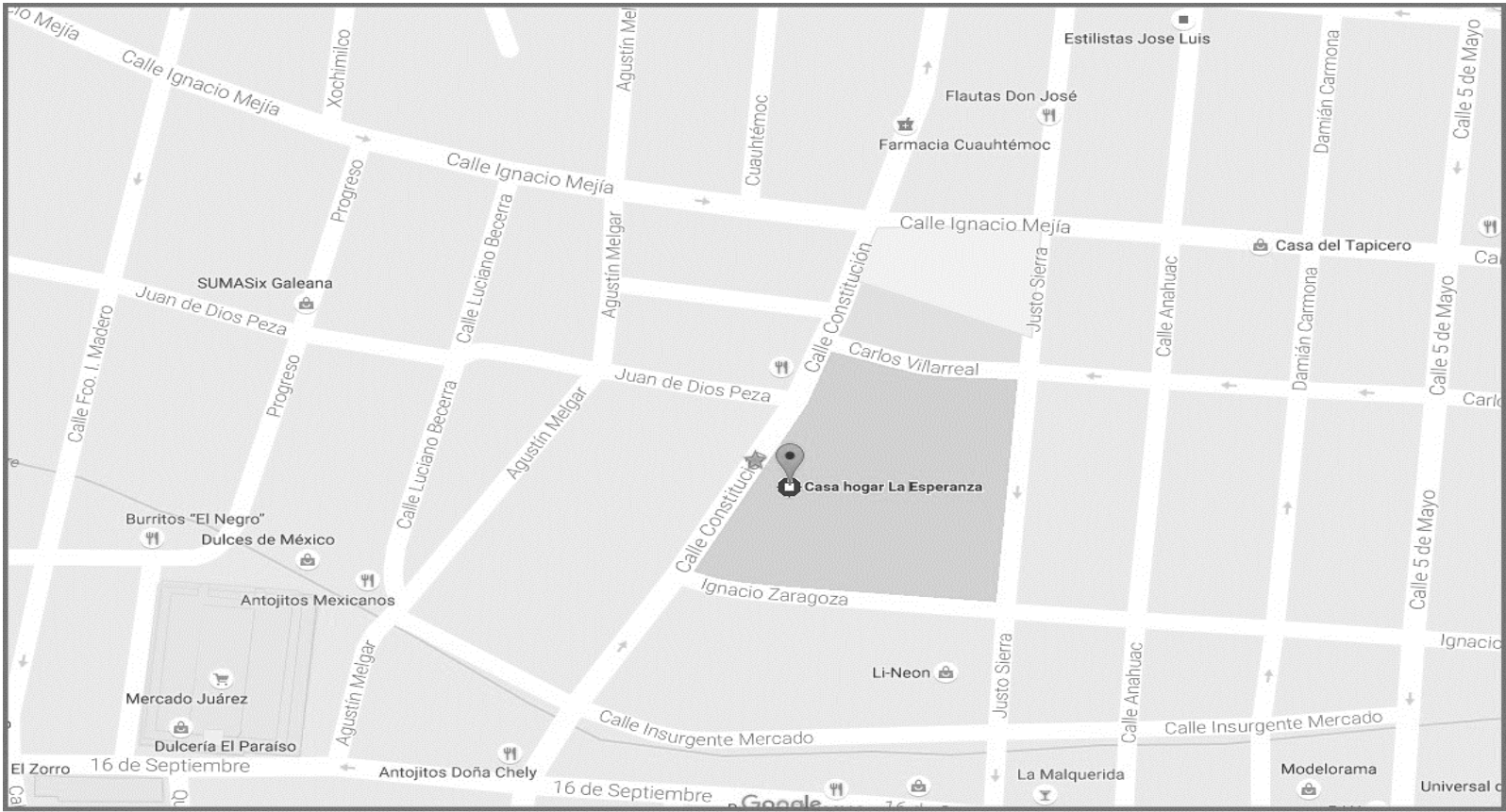
Las funciones que desarrolla la Procuraduría la cual debe otorgar una protección integral a niños, niñas y adolescentes en materia médica y psicológica, dar seguimiento a las actividades económicas, entorno social y cultural, así como incluir a las medidas de rehabilitación y asistencia a quienes ejerzan la patria potestad, tutela, guarda o custodia de los niños. Además, la procuraduría podrá ordenar la aplicación de medidas urgentes de protección especial cuando exista riesgo inminente contra la vida, integridad o libertad de los menores, así como solicitar el auxilio de las instituciones policiales. También deberá supervisar que todos los albergues y centros de asistencia social en el estado funcionen de manera correcta. (DIF, 2016)

Lo anterior son las funciones que debería desarrollar la Subprocuraduría, pero de manera lamentable la realidad demuestra que no ejerce de manera adecuada o como lo tienen estipulado, ya que en un estudio preliminar hablando con los directivos de varios albergues en esta localidad, informan que los niños que son enviados por parte de la subprocuraduría a los diferentes albergues no ejercen dichas funciones.

En el siguiente apartado, se desarrollan las historias de dos albergues, así como la organización, normas, reglas y funcionamiento de los mismos.

4.4 Casa Hogar de Esperanza.

Figura 2. Ubicación Casa Hogar de Esperanza.



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Google Maps.

Figura 3. Oficinas de la Casa Hogar de Esperanza



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Casa Hogar de Esperanza.



Fuente: Elaboración propia

Contexto

La Casa Hogar de Esperanza está situado en la zona centro de la ciudad en la Colonia Partido Romero realmente es una construcción muy antigua de aproximadamente 200 años, es amplia y fresca son dos locales que se encuentran uno frente al otro, en la parte original se encuentra las oficinas administrativas y el consultorio médico, en la otra parte en la parte baja la sala de juntas, área recreativa y de descanso, la cocina y el comedor, en la parte alta los dormitorios de los niños y niñas.

La Colonia partido Romero es una colonia antigua de las primeras de la Ciudad por lo tanto las personas que habitan en esta parte de la Ciudad por lo general son personas adultas mayores, muchos optaron por vender sus propiedades he irse de la Ciudad o cambiarse a colonias más nuevas, actualmente se pueden apreciar varios anuncios de casas en venta en esta colonia. Así mismo en la época de la violencia (2008-2012) fue y aun es considerada como una de las 15 zonas de alto riesgo para las mujeres en donde se han presentado un alto índice de feminicidios en los últimos años (Villalpando, 2011).

Historia de la Casa Hogar de Esperanza

En una entrevista realizada a Irma quien es la directora del albergue y quien relata la historia de la Casa Hogar de Esperanza a continuación:

Se fundó en el año 1987 por el Dr. Marco Antonio Samaniego con el firme objetivo de ayudar a menores en situación de vulnerabilidad, sin embargo se abrió de manera emergente antes de que tuviera los arreglos necesarios para empezar a funcionar, sólo arreglos en la estructura del edificio, se decidió abrir porque hubo una necesidad en el Instituto Mexicano de Migración en el cual tenían 11 menores repatriados y no tenían donde hospedarlos, entonces se abrió para apoyar a estos niños, niñas y adolescentes que en ese momento lo necesitaban, en ese entonces los infantes que aceptaba el albergue eran niños, niñas y adolescentes que vivían en la calle, en un segundo momento recibieron infantes de madres solteras y fue hasta ese momento donde se dieron cuenta que no podían tener niños, niñas y adolescentes en situación de calle junto con los de las madres solteras por que pertenecen a distintas problemáticas y las autoridades no lo tienen permitido, motivo por el cual la decisión que tomaron fue que solo recibirían niños, niñas y adolescentes que tuvieran solo uno de sus

padres siempre y cuando fueran de bajos recursos.

En las instalaciones del albergue se ofrecían servicios médicos a personas adultas mayores y de bajos recursos, en donde también se hacían campañas dentales y de prótesis que la mayoría de las veces patrocinadas por médicos estadounidenses que el Dr. Samaniego convocaba los cuales no cobraban y ofrecían sus servicios a la comunidad.

A su vez, los niños que vivían dentro del albergue se les tramitaba un permiso especial para cruzar a los Estados Unidos en donde vivía el Dr. Samaniego cuando incluso los niños, niñas y adolescentes en su gran mayoría sino es que todos no tenían pasaporte y allá tomaban vacaciones o fines de semana, pero ya todo eso cambio desde el ataque terrorista del 11 de septiembre del 2001 en Estados Unidos, donde ya no se otorgan esos permisos especiales.

Por otra parte en un principio el albergue sólo tenían capacidad para 20 infantes pero actualmente tienen capacidad para hasta 100 niños, niñas y adolescentes ya que entre el año 1999 y el 2000 se adquirió una propiedad por medio del Banco Nacional de México porque se dieron cuenta que la casa estaba hipotecada está justo frente al albergue original, la cual era una bodega de instrumentos musicales, a ese edificio se le hicieron muchas reconstrucciones, modificaciones y adaptaciones ya que cuando se adquirió aquel lugar se tuvo que reparar de todo, desde drenaje, toda la tubería de agua, porque la construcción original de la casa tiene 200 años, desde su construcción original la cual se conserva, también cuentan que era propiedad de una familia de Chihuahua de muchos recursos económicos y que en ese entonces de cuando Benito Juárez vivió en ésta Ciudad fronteriza, se dice que en varias ocasiones el visitó esa casa.

Irma, la directora del albergue Casa Hogar de Esperanza llegó a trabajar en este albergue solo tres años después de haber abierto, el albergue actualmente tiene 29 años dando servicio a la comunidad.

En este albergue, el 11 de marzo del 2014 una niña se suicidó, colgándose con la cortina del sanitario, una menor Ecuatoriana de nombre Jhoselin Noemí Álvarez Quillay, la prensa maneja distintas versiones y por este hecho, La Casa Hogar de Esperanza fue acusado de múltiples situaciones que manejaron tanto las autoridades y los medios de comunicación locales poniendo en duda si la niña no estuvo bien cuidada cuestionando el ¿Por qué paso esa

situación? Sospechas como que si la niña se había suspendido del tubo de la cortina del baño que por su fragilidad no hubiera sido posible (Sosa, 2014).

Un sinfín de acusaciones lamentables. cuando llegue al albergue la directora, la Lic. Irma nos comentó la situación por la que habían pasado después del suceso, hasta les habían colgado mantas acusándolas de asesinato, les aventaban huevos, frutas y verduras podridas, les gritaban cosas desagradables, los medios de comunicación los acosaban, sin duda alguna una situación muy difícil y lamentable y a pesar de que ya son más de dos años de aquel suceso apenas están reponiéndose.

La verdad es que es muy fácil acusar sin saber, decir ¿pues por qué se murió la niña?, ¿dónde estaba la cuidadora? No sabemos todo lo que esa niña había pasado en el transcurso desde Ecuador hasta acá Ciudad Juárez. Todo por lo que tuvo que pasar y para que ella haya tomado la decisión de suicidarse.

Los cuidadores de infantes institucionalizados hacen su trabajo que es cuidarlos, difícilmente pueden prever ese tipo de situaciones que a mi parecer sobre todo ese tipo de niños que viajan solos, y aparte los niños migrantes no acompañados eso los hace aún más vulnerables a maltratos, múltiples violaciones, de abusos, etc. por parte de los adultos ya que es un largo trayecto y que cuando se ven aún más en peligro ya no aguanten y el suicidarse, sea una opción bastante atractiva para ellos.

Los niños llegan a los albergues con diferentes situaciones complejas algunos con problemas más graves que otros, otros simplemente porque sus padres no los pueden cuidar y lo que hacen los cuidadores en los albergues es de alguna manera apoyarlos, cuidarlos, guiarlos, acompañarlos, protegerlos, los niños siempre necesitan amor, comprensión, cuidados y es lo que tienen en un albergue.

Al principio pensé que no me daría oportunidad de hacer mi investigación en este albergue por toda la situación que habían pasado ellos se habían reservado sus testimonios ante ese hecho y pues yo hasta cierto punto comprendía si me decían que no, pero para mi sorpresa fácil accedieron apoyarme y yo estaba feliz ese mismo día quisieron contestar mis instrumentos, el día 14 de junio del 2016.

Funcionamiento del albergue Casa Hogar de Esperanza

El albergue Casa Hogar de Esperanza recibe niños, niñas y adolescentes, hombres desde los 6 a los 12 años y mujeres desde los 6 hasta los 13 o 14 años. Los documentos que se piden a los padres para que los niños puedan permanecer en el albergue son:

- Llenar una solicitud, la cual es la información general del menor, nombre completo, el día que ingresa, la edad, domicilio, si el infante tiene alguna alergia etc.
- Un estudio socioeconómico que se les hace a los padres mediante una visita domiciliaria hecha por una Psicóloga, un Trabajador Social y una Nutrióloga.
- Comprobante de domicilio
- Carta de trabajo del tutor.
- Examen médico.
- En dado caso que tenga alguna enfermedad tiene que traer la receta médica y las instrucciones para suministrar el medicamento o en su caso los cuidados que se deban tener con el infante.
- Acta de nacimiento del infante.
- Curp del infante.
- Los padres deben firmar entrada y salida del infante.
- Los padres tienen que firmar un documento donde esta de acuerdo ceder al albergue la guarda y custodia del infante toda la semana de lunes a viernes.
- Los padres tienen que firmar el reglamento para padres en donde se les da a conocer como tiene que traer al infante, como debe traer su ropa, sus útiles, su ropa, así como darle a conocer a lo que se compromete como ir a las juntas, capacitaciones que se hacen como escuela para padres, así mismo cuando el infante se encuentra enfermo hacerles saber que no se recibirá ya que se puede propagar el virus o bien con el fin de que no empeore sus malestares.

Con toda la documentación anterior se forma un expediente por cada niño, niña y adolescente que ingresa al albergue.

El personal con que cuenta el albergue son:

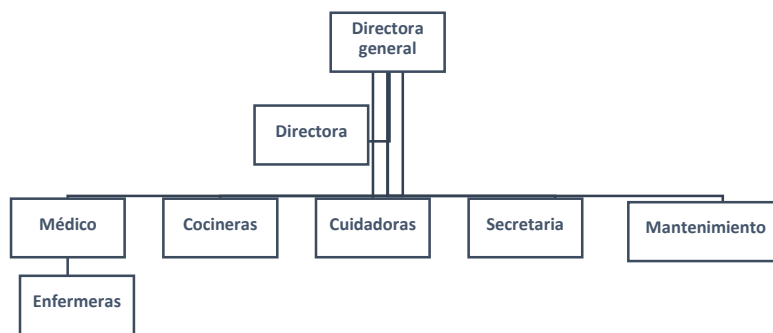
Personal por contrato: 1 Directora, 1 Médico, 2 Cocineras, 4 Cuidadoras (dos turnos, dos en la mañana y dos en la noche), 2 Señores de mantenimiento, 2 Enfermeras y 1 Secretaria.

Personas voluntarias: 1 maestro de computación, 2 maestras que ayudan con las tareas de los niños, 1 Psicóloga, 1 Trabajador social y 1 Nutrióloga.

Cuentan con un plan de trabajo el cual incluye: Reglamento para los niños, reglamento para los cuidadores, reglamento interno en el cual están detalladas las obligaciones de los puestos del personal y voluntarios con que cuenta el albergue y reglamento para padres

Cumple con los requisitos por parte de protección civil, como lo son señalamientos y extinguidores. Cuenta también con organigrama que presento a continuación:

Figura 5. Organigrama Casa Hogar de Esperanza.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la contratación del personal la encargada directamente de proporcionar información respecto a vacantes y voluntarios es la Directora del albergue así mismo ella contrata al personal necesario, también es la responsable de dar las capacitaciones correspondientes al puesto que se desempeñará, el principal requisito es que le guste trabajar con infantes.

Cuenta con áreas restringidas:

- El consultorio, porque cuenta con medicamentos
- La cocina, las únicas que pueden entrar son las cocineras
- La lavandería, porque hay detergente y cloro.

Un día común en el albergue es:

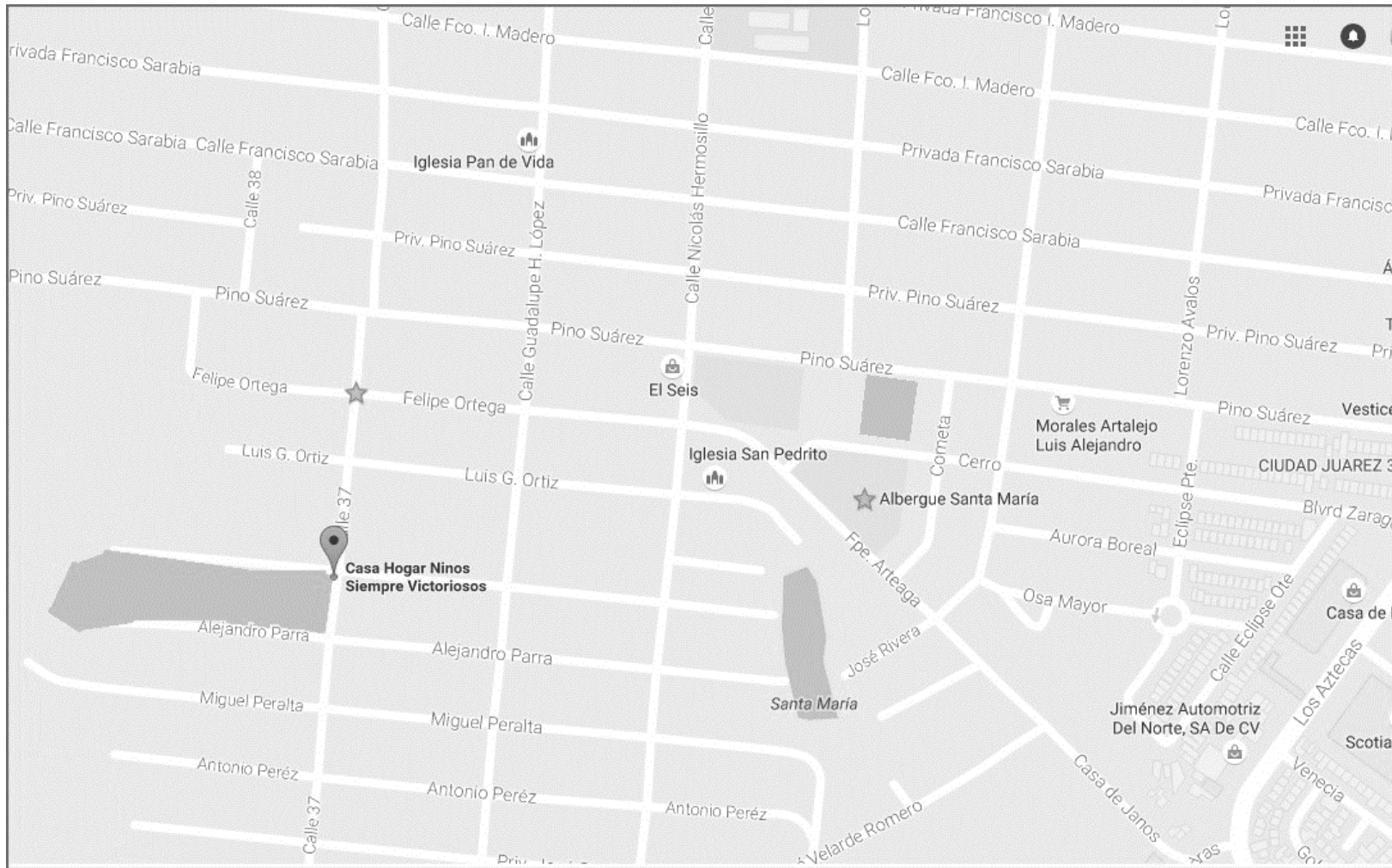
Los niños, niñas y adolescentes se levantan temprano, a las 7:00, deben tender su cama, recoger su ropa, ponerse el uniforme y dejar limpia su área porque más tardar a las 7:35 deben bajar a desayunar, a las 8 se van a la escuela de 8:30 a 11:00 se hace la limpieza del albergue especialmente baños, dormitorios y cocina, los niños de preescolar, salen a las 12:00, los de la secundaria salen a las 13:30 y los de la primaria a las 14:00, a las 15:00 se sirve la comida, de 15:40 a 16:30 los niños hacen tareas, después se meten a bañar los niños terminan como hasta las 17:30, tienen una hora recreativa, a las 19:00 cenan y ya para las 20:00 deben estar listos para ir a dormir.

Adicionalmente se celebran los cumpleaños de los niños en una agenda se ponen los días que los niños cumplen años y a fin de mes hacen un festejo para todos, han tenido fiestas de quince años, en esos casos son festejos especiales la cual se prepara con tiempo ya que consiguen vestido y organizan una fiesta con vals y todos los niños, niñas y adolescentes se les viste de gala, cuentan con un registro fotográfico de varias quinceañeras que han tenido su fiesta dentro del albergue.

También han realizado días de campo en las albercas en años pasados en el ACUADIF que les proporcionaba pases de entrada gratis, este año no fue posible, pero tratan de llevarlos al cine a circos y cosas para distraerlos y pasar días agradables.

4.5 Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos.

Figura 6. Ubicación Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos



Fuente: Elaboración propia con ayuda de Google Maps.

Figura 7. Exterior de la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Interior de la casa Hogar Niños Siempre Victoriosos.



Fuente: Elaboración propia.

Contexto.

La Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos está ubicada al suroeste de la Ciudad en la Colonia Primero de septiembre muy cerca de la Cementera, esta colonia es muy humilde, la calle esta sin pavimentar es una zona de alto riesgo debido a que está a las faldas de un cerro, a su vez es considerada como una de las 15 zonas de alto riesgo para las mujeres en donde se han presentado un alto índice de feminicidios (Villalpando, 2011).

Es considerada como una colonia conflictiva ya que se tiene información donde se maneja que hay muchos centros de distribución y consumo de drogas en esta colonia que prácticamente se ven a la luz del día sin ninguna preocupación.

El albergue es una construcción con bastantes necesidades, no cuenta con aire acondicionado, hace bastante calor adentro, comentan que en invierno hace bastante frío por la falta de calentones, las camas son las mismas reconstruidas de hace 11 años atrás, no cuentan con un transporte seguro para el traslado de niños, niñas y adolescentes

Historia del albergue Niños Siempre Victoriosos

El albergue Niños Siempre Victoriosos fue abierto en el año 2005, en una entrevista realizada a Juana quien fue la que contó cómo abrió el albergue, el cual es muy particular ya que es atendido por toda una familia, la familia Farías Santos, una familia que ha dedicado su vida al cuidado de infantes, esta familia decidió dar su hogar para convertirla en albergue.

Todo empezó cuando ellos trabajaban en una escuela cristiana, como profesores, la cual el director decidió cerrar debido a que el ya no podía estar a cargo, la escuela prestaba desde muchos años atrás servicio a los niños de la colonia, sin embargo pues cerró y por obvias razones el Sr. Concepción Farías y la Sra. Juana Santos quedaron desempleados, ellos nunca perdieron la Fe en Dios y se encomendaban y oraban para que Dios les indicara la dirección que tomarían fue hasta una tarde donde el Sr. Farías orando le preguntó a Dios ¿Señor que voy hacer?, ¿Qué es lo que tú quieres que yo haga? Y mediante un sueño Dios le contestó sus preguntas en el cual el vio un árbol pequeño que rápido creció con enormes y profundas raíces en medio de su casa y dio mucho fruto pequeño, al platicar con su esposa ambos se dieron cuenta que Dios quería que hicieran una casa hogar en su domicilio.

Sin embargo la Sra. Santos no estaba muy conforme no quería dar su casa para poner una casa hogar, ella empezaba a tener pesadillas donde niños estaban abandonados y en lugares solos y desprotegidos niños que necesitaban de su ayuda, pero no fue hasta que un diciembre en su colonia pasó un accidente trágico en la cual unos niños que estaban encerrados en su domicilio por que su mamá había salido a trabajar y los dejaba encerrados para poder irse a trabajar sin el pendiente que se pudieran salir a la calle de noche, pero esos dos niños murieron calcinados encerrados en su propia casa, porque no pudieron salir, esa madrugada, se oían los gritos y llanto desgarradores de los niños donde pedían ayuda para que los sacaran y nadie pudo hacer nada llegaron las patrullas, los bomberos, la cruz roja, ya solo pudieron sacarlos muertos.

Este hecho tocó el corazón de la Sra. Santos tanto, que rápido le dijo a su esposo que estaba dispuesta a dar la casa para poner el albergue ya que no quería que más niños se quedaran solos en sus domicilios porque sus madres tengan que trabajar, estando solos corren el mismo peligro estando dentro de su casa que en la calle y empezaron a arreglar papeles, a pedir información y constituyeron una Asociación Civil y todos los trámites correspondientes para el buen funcionamiento ante el gobierno.

Cuando algunas personas se dieron cuenta que abrirían una casa hogar les empezaron ayudar, dándoles camitas de fierro, algunas destruidas las cuales el Sr. Farías reconstruyó ya que él sabe de herrería y las arreglaba, abrieron el albergue con cuatro camitas reconstruidas que aún están en uso.

El albergue es relativamente joven, y muy humilde con muchas carencias y necesidades aparte del albergue, esta familia atiende un comedor comunitario en el cual inicialmente era para los niños de la colonia de bajos recursos. Sin embargo, decidieron abrirlo a todas las personas que quieran ir a desayunar y comer.

El albergue también ha presentado situaciones difíciles ya que han sufrido estafas con supuestas ayudas que nunca llegan incluso de amigos y gente cercana que piden a favor de la casa hogar y han sabido que, si les otorgan la donación, pero llega incompleta o de plano nunca llega, situación que ha generado desconfianza hacia toda persona que llega ofreciendo cualquier ayuda.

Funcionamiento de la casa hogar niños siempre victoriosos

El albergue Niños Siempre Victoriosos recibe niños, niñas y adolescentes desde los 6 hasta los 12 años de edad, en ocasiones hacen excepciones con niños o niñas menores a esa edad ya que las madres no consiguen cupo en guarderías públicas y no cuentan con recursos económicos para dejarlos en guarderías privadas o bien tienen hijos que están dentro del albergue.

Los requisitos para que los niños sean aceptados en este albergue son los siguientes: Llenar una solicitud en la cual es la información general del menor, nombre completo, el día que ingresa, la edad, domicilio, etc., acta de nacimiento del infante, CURP del infante, comprobante de domicilio, carta de trabajo del tutor, examen médico del infante, 2 fotografías del infante, en dado caso que tenga alguna enfermedad tiene que traer la receta médica y las instrucciones para suministrar el medicamento o en su caso los cuidados que se deban tener con el infante.

El albergue cuenta con múltiples reglamentos los cuales están colgados en las paredes de la entrada principal del albergue a vista de todos y a continuación los describiré.

Reglamento interno:

- Llenar solicitud de ingreso.
- Respetar a las personas que estén con ellos y la autoridad que estos representan.
- Cumplir con horarios y actividades de la casa
- Cada niño mayor de 5 años será responsable de su aseo personal y de su habitación
- Esta estrictamente prohibido usar palabras groseras en la casa y entre ellos.
- No podrán referirse a nadie con apodos.
- El mal comportamiento se sancionará con una actividad extra o con la abstinencia de algún privilegio.
- La ropa y juguetes que aquí se les otorga no podrán llevárselos a su casa ni traer de su casa para acá.
- Es obligatorio que el niño participe en todas las actividades de disciplina y desarrollo.
- El niño podrá ser dado de baja si continuamente viola este reglamento.

Reglamento para padres o tutores

- Llenar solicitud de ingreso.
- Ser puntual en horarios de entradas y salidas.
- Ser puntual con su donativo.
- Respetar la autoridad y reglas de la institución.
- Asistir una vez al mes a la escuela para padres.
- Responsabilizarse de la asistencia del niño para no causar baja por ausencia continua.
- Apoyar toda la educación e instrucción que el niño recibe en la institución.
- NOTA: Si el padre o tutor no cumple con alguno de estos puntos la directiva, está obligado de informar al DIF esta situación.

Reglamento para voluntarios

- Especificar el área y el tiempo en el que estará apoyando.
- Llenar solicitud del voluntario.
- Respetar siempre la autoridad y reglas de la institución al desarrollar su trabajo.
- Asistir una vez al mes a reunión de evaluación.
- Si por algún motivo valido no puede cubrir su horario avisar anticipadamente.
- Debe ser una persona enseñable.¹⁴

También cuenta con un cartelón de disciplina que deben cumplir los infantes que están viviendo dentro del albergue, el cual dice lo siguiente:

Disciplina: cumplimiento puntual de los reglamentos de una institución, instruir para una facultad, pena que se impone por quebrantar la enseñanza.

Los puntos a continuación son las disciplinas que se aplicarán a los niños cuando muestren un comportamiento contrario al reglamento.

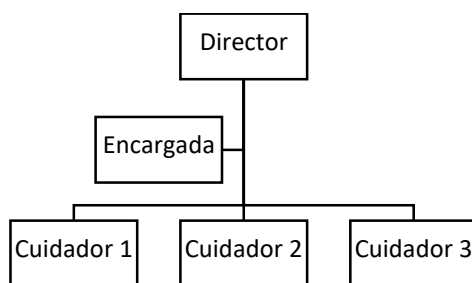
- Hacer una tarea de refuerzo escolar.
- Apoyar con una tarea sencilla de aseo en la casa.
- Quitar privilegio (paseos, premios, regalos)
- Reprimir el uso de bicicletas o tv.

¹⁴ Se refiere a la capacidad de aprender de una persona, “que sea una persona dispuesta aprender”.

- NOTA: el tipo de disciplinas serán aplicadas según sea la falta cometida por el menor.

El personal que opera este albergue y como ya he comentado anteriormente es solamente la familia Farías Santos tiene funciones específicas respecto a las funciones operativas del albergue que lo conforman: Director, encargada y 3 cuidadores. El organigrama queda de la siguiente manera:

Figura 9. Organigrama Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos



Fuente: Elaboración propia.

Por el momento solo cuentan con 2 señoras voluntarias en el área de la cocina y para el comedor comunitario. Un día común en el albergue es el siguiente, la familia Farías Santos despierta a las 4:00 de la mañana para empezar orando 30 minutos, luego empiezan a cocinar el desayuno, los niños despiertan a las 6:00 o más tardar 6:15 porque a las 6:30 se sirve el desayuno terminando el desayuno los niños recogen su área de descanso, su ropa sucia, tender su cama y ponen orden en su área para que ellos también aprendan a ser limpios y ordenados. Entonces, a las 7:30 ya ellos se van a la escuela, los lleva a la escuela el Sr. Farías a las 8 se sirve el desayuno a las personas que llegan al comedor comunitario de 8:00 a 10:00 luego empiezan con las labores de limpieza y preparar la comida para cuando llegan los niños y niñas de la escuela que en promedio llegan a las 14:00 en cuanto llegan pasan directamente al comedor, cuando terminan de comer reposan 15 minutos y les empiezan ayudar hacer las tareas, hacen tareas, en promedio hasta las 16:00, tienen una hora libre para jugar toda esa hora permanecen en el patio bajo la vigilancia de los cuidadores a las 17:00 lunes y miércoles se bañan todos los niños y niñas, los martes y jueves los niños y niñas se bañan a las 15:00 porque estos dos días tienen una escuela bíblica de 16:00 a 18:00 y la cena se sirve esos dos

días a las 20:00 los otros dos días a las 18:00 en promedio los niños terminan de cenar y se van a dormir los viernes está estipulado que sus mamás llegan por ellos a las 14:00 horas.

Respecto a las personas que laboran dentro de la institución los cuales son los sujetos de estudio de esta investigación, se presenta en el siguiente apartado.

4.6 Las cuidadoras.

En este apartado hablaré a partir de lo encontrado en diferentes fuentes de información en relación a las y los cuidadores (as).

Las cuidadoras son las personas más allegados a los niños, niñas y adolescentes, se encargan de su cuidado y protección. Debe compartir los valores y misión de la institución y conocer sobre derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Las cuidadoras que trabajan en los albergues son las responsables de atender las necesidades y brindar estímulos necesarios para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes. Pasando al personal que labora dentro de estos albergues, se cuenta con la siguiente información.

Tabla 2. Las cuidadoras en los albergues.

| Variables | México | Chihuahua |
|---|--------|-----------|
| Total de trabajadores. | 13471 | 632 |
| Desarrollan la función en cocina, cuidadores, jardineros y vigilantes | 4764 | 220 |
| Trabajadores con pago | 10702 | 421 |
| Voluntarios (sin pago) | 2380 | 197 |
| Prestadores de Servicio Social | 389 | 14 |
| Cuentan con certificación | 272 | |
| No cuentan con certificación | 13085 | |

Fuente: INEGI (2015). Censo de alojamientos de asistencia social.

Esta tabla presenta información respecto al personal que labora dentro de los albergues a nivel nacional, como se puede observar la información es muy general y nada específica, no muestra claramente cuanto personal es el que ocupa los puestos.

En lo que respecta a los cuidadores que son los sujetos de estudio, no esta claro cuantas

personas ejercen las funciones de cuidado ya que no se sabe cuántos de los 4,764 trabajadores que están dentro de ese mismo rubro junto con el personal de cocina, jardinero y vigilantes ¿Cuántos de estos trabajadores son los que se dedican a la función específica de cuidado?, tanto a nivel nacional, estatal y local, es un dato inexistente y debería ser uno de los más importantes.

Así mismo un dato muy muy interesante y a la vez preocupante, el total del personal que labora dentro de estos albergues son 13,471 personas, el cual manejan que solo 272 personas están certificadas, este es un dato muy alarmante y cuestionable ¿a qué se debe que no estén certificados?, ¿Por qué no están certificados? ¿Qué requisitos no están cumpliendo? Esto debe ser analizado a profundidad, ya que es un dato a nivel nacional muy preocupante.

A nivel local no se cuenta con este dato, no se sabe cuántas personas están a cargo de la función de cuidados de infantes institucionalizados

Funciones

Sobre las funciones del cuidado.

En este apartado hablaré sobre las funciones que desarrollan las cuidadoras de niños, niñas y adolescentes institucionalizados en albergues, que deben cumplir para ejercer de manera adecuada, sus labores.

Crianza

La crianza es una de las funciones a cargo del cuidador de infantes ya que se encarga básicamente de brindar a los niños, niñas y adolescentes el desarrollo social, intelectual y emocional adecuado para sobrevivir.

Así mismo se puede entender que el cuidador ejerce la puericultura que es el arte de cuidar, de cultivar niños, es la acción y efecto de criar, que es instruir, educar y dirigir a niños, niñas y adolescentes.

La crianza empieza por el establecimiento de vínculos afectivos y es, todo el tiempo, que propenden a la construcción de aprendizajes conscientes e inconscientes que resulten de las interacciones a lo largo de la vida de los sujetos de crianza, esto es, los niños, niñas y adolescentes, en una relación de doble vía, pues al mismo tiempo los puericultores, que son

los adultos acompañantes en la crianza, están modificando su propio desarrollo. Se aclara que socialización quiere decir aprender ser, a conocer, a hacer y a vivir juntos, tanto en el presente como en el futuro. (Posada & Gómez, 2002).

Por otra parte y tomando en cuenta lo anterior la crianza que principalmente es ejercida por la familia, como principal función de los padres para con sus hijos, es pertinente mostrar la siguiente información, la cual es respecto a las denuncias realizadas ante el DIF según un estudio realizado por el Observatorio de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) en el 2010, el cual arroja que la denuncia más común realizada ante el DIF es por maltrato hacia el infante, a continuación se presenta una tabla con la información respecto a un total de 376 denuncias interpuestas en el DIF.

Tabla 3. Tipos de denuncia ante el DIF en Ciudad Juárez, (2010).

| Tipo de denuncia. | Porcentaje. |
|--------------------------|--------------------|
| Maltrato | 39.6% |
| Omisión de cuidados | 33.8% |
| Exposición integral | 8.8% |
| Abuso Sexual | 8.5% |
| Violación | 4.8% |
| Abandono | 4.5% |
| Total | 100% |

Fuente: Observatorio UACJ (2010)

Estas denuncias representan que el maltrato y la omisión de cuidados son los motivos principales por los cuales los niños, las niñas y los adolescentes son institucionalizados en albergues mientras las autoridades deciden la situación de cada infante.

Lo que piensan las cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues es que ellas crían a niños, niñas y adolescente que realmente lo necesitan en base a sus experiencias con madres que no hacen esa función, la mayoría de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de un albergue en Ciudad Juárez son hijos de madres solteras trabajadoras las cuales no pueden ejercer la función de cuidados de sus hijos por su condición de trabajadoras, como lo señala a continuación Juana.

...hay niños que a veces vienen aquí que han sido abusados y físicamente o sexualmente por algunos, algunos tenemos un niño que tiene una cortadura aquí así, se cree que el padrastro lo golpeo y aventó, y él dice que no, él dice que su hermana, entonces en parte usan a los otros niños para echarle la culpa, de que fueron ellos, y es pero las autoridades dijeron eso, porque la cortada está bien grande entonces, pues si se entrega en investigación y, y pues la mama estaba a punto de irse al cereso por causa de eso pero pues no, no fue y pues los niños están aquí hasta el día de hoy y aquí van a seguir, casos como esos tenemos niños...

A parte que los infantes que llegan a estos albergues en su gran mayoría presentan diferentes problemas de conducta, víctimas de maltrato, abusos, omisión de cuidados, niños abandonados, víctimas de violación, víctimas de abuso sexual, etc.

Las cuidadoras coinciden en que la principal labor por la que ellas ejercen la crianza de estos niños, niñas y adolescentes, es para formar hombres y mujeres de bien y sobre todo que se les respeten sus derechos.

...nos cuesta mucho trabajo a veces educar a los niños, porque viven y traen una estructura muy diferente y, pero pues no hay nadie pues nos toca y pues gracias a Dios ellos se han, han sido hasta ahorita hombres y mujeres de bien y algunos siguen estudiando...

Reintegrarlos a la familia original

Asimismo, la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, afirma que la institucionalización de un niño, niña o adolescente es el último recurso y en ningún momento debe considerarse como permanente. Cuando las necesidades de estos niños, niñas y adolescentes no pueden ser totalmente satisfechas dentro de sus propias familias, el Estado asume la responsabilidad adoptando las medidas necesarias para procurar al niño, niña y adolescente un cuidado alternativo, a través de su colocación en albergues. Proponen que las personas que trabajen en instituciones de cuidado de infantes dentro de sus funciones deben colaborar para que los infantes sean integrados al círculo familiar de origen como principal objetivo. A los niños, niñas y adolescentes no serán separados de su familia original, salvo

circunstancias excepcionales establecidas en la ley con la finalidad de protegerlo (RELAF, 2010).

El Observatorio de la UACJ en el mismo estudio realizado en el 2010, que cuando la Subprocuraduría, determina o procede a dar cumplimiento de acuerdo a las declaraciones tomadas por parte de los jueces que llevan los casos, en donde se establece que el infante debe ser reintegrado en su ambiente familiar el cual muestra que contrariamente a lo que se presentó anteriormente, la madre es considerada como la principal opción a quien se le regresa la tutela del menor, siendo que ella figura como principal abusadora de sus hijos, como se presenta a continuación:

Tabla 4. Menores reintegrados a su familia.

| Familiar al que se entrego | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|
| Madre | 33.3% |
| Abuelos maternos | 18.7% |
| Ambos padres | 18.7% |
| Otros familiares | 11.4% |
| Padre | 7.3% |
| Abuelos paternos | 6.7% |
| Total | 100% |

Fuente: Observatorio UACJ, (2010).

Es importante saber los motivos por el cuales se toman esas decisiones, o como es el procedimiento, si la madre es la principal agresora por maltrato hacia sus hijos, ¿por qué se considera a ella en primer lugar devolverle la custodia? Es interesante saber los criterios o bajo qué circunstancias o reglas los infantes son reingresados con sus padres o familiares.

Juana nos comparte su sentir y lo que ella siempre establece y se propone para cada niño que llega a su albergue, que siempre su objetivo es reintegrarlos a sus familias originales.

...yo siempre he dicho mi trabajo no es desunir familias, mi trabajo es unir a las familias ese es mi trabajo...

Juana, también es consciente que muchos de los niños, niñas y adolescentes que llegan al albergue son víctimas de violencia familiar, sufren de desprecios por parte de familiares, rechazos a veces por sus propias madres o bien madres que no cuidan a sus hijos, no les dan de comer, les hablan con groserías, estos dos albergues cuidan a los niños de madres solteras, desde el domingo por la tarde hasta el viernes después de la escuela.

Los cuidadores son quien de primera mano se dan cuenta de todas estas circunstancias que los infantes atraviesan, ya que muchas veces los mismos niños, niñas y adolescentes se los hacen saber o se dan cuenta con la actitud que vuelven después de haber pasado el fin de semana con sus familiares, así como marcas de golpes, rebeldes, tristes, etc.

Por estos motivos tanto Juana, Laura, Ruth, Alicia e Irma coinciden que ellas como cuidadoras de infantes institucionalizados, los cuidan, los crían, los instruyen, los enseñan valores entre otras muchas cosas y cuando se van con sus familias les echan a perder todo lo que ellas hacen ya que los infantes regresan con otra actitud y otra vez es empezar de nuevo a ganarse la confianza sobre todo con los más pequeños.

La falta de apoyo y compromiso por parte de las madres a decir de ellas entorpece sus funciones y atrasa el desenvolvimiento de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro del albergue.

Como lo señala a continuación Juana, refiriéndose algunas madres de los infantes que viven dentro del albergue.

...yo me doy cuenta cuando las mamases no los tratan bien, desde cómo les hablan a los niños, por ejemplo él bebe más pequeño el que acaba de Salir ahorita, hace obscenidades con los dedos, dice malas palabras, y cuando viene la mama le dice “he tu” (mueca de que dice palabras altisonantes) dije ¡ah ya sé de dónde aprende el niño! y si, una cosa que les decimos a ellos es que nosotros los cuidamos, los instruimos, les enseñamos, los educamos y ellas en dos días echan a perder lo que nosotros hicimos [...] de toda la semana, de todo el mes o de todo el año, lo echan a perder en dos días, todo, no nos ayudan, no nos apoyan, ¿Qué vamos a formar?, Yo aquí estoy formando hombres y mujeres de bien y ellas están formando, forman delincuentes...

Por otra parte los infantes que están institucionalizados y que se encuentran en el albergue de manera temporal porque así lo decidió la Subprocuraduría ya que se encuentran esperando la resolución de su proceso de reintegración familiar definitiva o no, estos niños, niñas y adolescentes al momento de que la Subprocuraduría considera apropiado regresar a los infantes con su familia de origen, varios de estos niños, niñas y adolescentes regresan a ser institucionalizados con problemas aún más graves.

Es por eso que los cuidadores deben ser tomados en cuenta en este tipo de decisiones el Estado debe considerarlos como principales aportadores de información relevante para pensar si deben o no deben ser regresados los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en este tipo de situaciones con su familia original. Ya que en la realidad no se les toma en cuenta para este tipo de aportaciones.

Perfil deseado

La cuidadora debe contar con las siguientes características:

- Caracterizarse por su buen carácter, tolerancia, empatía y sensibilidad
- Es responsable por el cuidado integral de los niños, niñas y adolescentes
- Se encarga de mantener la ropa de cama limpia y cambiarla dos o tres veces por semana
- Deberá asegurarse que todos los colchones tengan un forro impermeable, fácil de limpiar
- Supervisar la higiene, peinado, alimentación y vestido de los niños, niñas y adolescentes
- Asegurar que las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes a su cargo se cumplan a cabalidad
- Mantener un intercambio afectuoso con los niños, niñas y adolescentes a su cuidado
- Revisar las tareas, supervisar la asistencia de los niños, niñas y adolescentes a la escuela y a los servicios de salud que requiera.
- Acompañarlos a actividades recreativas fuera del albergue.
- Revisar que los niños, niñas y adolescentes tengan todos sus útiles escolares y cumplan con las asignaciones escolares

- Consultar al psicólogo o trabajador social cualquier anomalía o cambio que observe al niño, niña o adolescente.
- Estar pendiente de su salud integral y llevarlos a visitar al médico para los controles periódicos de salud y cuando presente algún signo de dificultad física.

(RELAF, 2010).

En ambos albergues tratan de satisfacer en la medida de lo posible todos los derechos del infante, los cuidadores mediante una rutina tratan de describir las funciones que desarrollan día con día para satisfacer sus necesidades, como lo señala Laura a continuación:

..., los niños de la casa hogar desayunan a las seis y media, este, después de que terminan de desayunar, se les, si les queda tiempo de sobra este, se van a recoger por ejemplo si dejaron su ropa tirada, si dejaron su cama destendida y con el tiempo de sobra, pues a limpiar a que ellos nos ayuden a lo que ellos tiran para que ellos también aprendan a ser limpios y ordenados, entonces, este... a las 7 salen para irse a la escuela ¿a las siete? Perdón siete y media y este, pues ya ellos se van a la escuela, los llevan a la escuela y ya ellos salen a la una o una y media y ya llegan aquí, y llegan directo a comer, derecho a comer, nomás dejan sus mochilas y pasan al comedor, se sientan comen y ya terminando de comer, hacen tareas, como a las dos de la tarde empiezan hacer tareas, este, ya pues el que tiene tareas, hace tareas y el que no pues ya ese tiempo lo utiliza para jugar, entonces una vez ya terminando las tareas, ya tienen el tiempo libre para jugar o otros se quedan dormidos o así no sé jugando entre ellos y así pero todos en el patio, todo es en el patio, entonces para las, eh martes y jueves a las tres se meten a bañar todos , todos a las tres de la tarde todos a bañar, lunes y miércoles y viernes, bueno no nada más lunes y miércoles solamente se meten a bañar a las cinco de la tarde se meten a bañar todos, el viernes pues no porque ellos salen a las dos, a las dos de la tarde ellos se van con su mamá, entonces, este se meten a bañar lunes y miércoles a las cinco, después de bañarse, este, se les da otro ratito de jugar, entonces este, a las seis se les sirve el almuerzo, digo la cena entre seis y siete se les sirve la cena y este, terminando de cenar, este se van a sus dormitorios a dormir.

los martes y jueves la cena se les sirve como a las ocho, y este, porque martes y jueves tenemos un horario de devoción donde se les enseña a ellos lo que es la palabra de

Dios, entonces este, y lo devocional empieza de cuatro a seis de la tarde en martes y jueves, están dos horas aquí junto con nosotros, sentados y cantando, por eso es que se les sirve más tarde la cena, para las siete y media u ocho ya están cenando y este, ya se van en cuanto terminan de cenar se van a dormir y si este, ya los viernes llegan de la escuela a la una o una y media llegan a comer en cuanto llegan y este, pues ya esperan a que vengan sus mamás por ellos y ya ellos se van a las dos es su hora de salida todos los viernes, por decir unas mamás si son puntuales y llegan por ellos a las 2 pero otros no y llegan más tarde por ellos y así...

Las cuidadoras cuando están los niños, niñas y adolescentes en la escuela ellos se encargan de los quehaceres de la casa, como la limpieza del patio, dormitorios, cocina, baños etc. Así como la preparación de los alimentos.

Responsabilidad

A continuación, se ofrece una serie de responsabilidades las cuales las cuidadoras deben cumplir:

- Velar por la protección de los derechos del infante, así como también cuente con el cuidado, el alojamiento, la atención de salud, las oportunidades de desarrollo, el apoyo psicosocial, la educación y el apoyo lingüístico apropiados.
- Velar porque el infante tenga acceso a representación legal y otro tipo de asistencia, si fuera necesario, de modo que sus opiniones sean tomadas en cuenta por las autoridades encargadas de la toma de decisiones, y porque sea informado y asesorado sobre sus derechos.
- Contribuir a la determinación de una solución estable que responda al mejor interés del niño, niña y adolescente así mismo servir de enlace entre el infante y las diversas organizaciones que pueden prestar servicios a este. (RELAF, 2010).

Las cuidadoras de ambos albergues están sumamente comprometidas con las labores de cuidado que desempeñan tal como lo relatan a continuación.

Laura: ... digo "que privilegiada soy" si es pesado el trabajo a veces y todo pero en parte uno también te sientes satisfecho, alegre, cuando ya logras y lo haces con tu corazón y con esa satisfacción de decir "yo ayudo, yo soy y formo parte de ese equipo

y pude ayudar a alguien, porque yo fui parte importante de un niño” o no sé qué cualquier cosa hasta porque le dije un “te quiero” y la vida de ese niño cambio, entonces, este..., es, este..., es pesado porque a veces uno se cansa, como el cuerpo a veces uno se cansa verdad de hacer lo mismo todos los días, todos los días se cansa uno, pero es bonito...

Alicia: ... lo que me motiva a seguir viniendo a trabajar al albergue es el poder ayudar a los niños y el estar con ellos, o sea es algo muy bonito que a lo mejor no lo puedo explicar, pero lo siento en mi corazón...

Irma: ... Decidí trabajar con los niños, porque como ya dije es un terreno donde se puede sembrar cosas buenas y darles formación para que salgan adelante en sus vidas...

Juana: ...y esto es hasta ahorita, por eso es por el cual actúa aquí y no solo en la casa hogar usted puede ver a los niños ahorita, que le damos de comer a la comunidad, ¿cómo? Solamente Dios sabe, y a todo el que viene, las puertas de este lugar están abiertas para todo el que quiera, por eso le digo estamos a la luz, no hay nada que esconder es una asociación al servicio de la comunidad que servimos a la comunidad, que estamos dando nuestra vida, mi esposo, mis hijos y yo...

Ruth: ...en estar con los niños, abrazarlos, ayudarlos psicológicamente en cuestión de que, si ha pasado, los han abusado y tratamos de darles otro aspecto, en eso de que nosotros no les vamos hacer daño sino al contrario les vamos a dar cariño, amor, comprensión y todo eso en esa área y pues si me gustan mucho los niños...

Respecto a este apartado, la mayoría de las personas encargadas del cuidado de infantes institucionalizadas son personas comprometidas y con un alto sentido de la responsabilidad, dedicadas de lleno a las funciones de cuidado.

Existen cosas que podrían mejorar respecto al cuidado de los niños, niñas y adolescentes que están bajo su responsabilidad, pero están en la mejor disposición para ser instruidas, el cómo pueden mejorar la calidad de vida de estos infantes, las cosas que posiblemente las han hecho mal es por desconocimiento, la autoridad no les apoya con dándoles a conocer los procedimientos que deben seguir al presenciar alguna contingencia.

Formación académica y profesionalización

Educación.

La educación que debe tener un cuidador según las funciones que desempeña y la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, es la educación secundaria.

En México, no existe ningún manual o procedimiento en donde establezca el perfil del cuidador como tal, es por eso que considero pertinente, tomar el ejemplo el manual de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar.

Teniendo en cuenta que la educación es la acción ejercida por las generaciones adultas sobre aquéllas que no han alcanzado todavía el grado de madurez necesario para la vida social. Tiene por objeto el suscitar en el niño un cierto número de estados físicos, intelectuales y morales que exigen de él tanto la sociedad política en su conjunto, como el medio ambiente específico al que está especialmente destinado. (Luengo, 2004).

Las cuidadoras manifiestan cumplir con los requisitos establecidos por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Laura y Ruth tienen secundaria, Alicia terminó la preparatoria abierta, Juana tiene una carrera técnica como Auxiliar Educativo e Irma tiene una licenciatura en administración.

Alicia, Laura y Ruth son cuidadoras de niños, niñas y adolescentes que viven dentro de estos albergues, Juana es la encargada del funcionamiento del Albergue e Irma es la Directora del Albergue

Esto representa un punto importante para el desenvolvimiento de las cuidadoras y sobre todo de sus funciones; no es relevante que cumplan sólo hasta la educación secundaria, pero sí su preparación para el cuidado de estos niños, niñas y adolescentes, su disposición y compromiso.

Normas de contratación

Por otra parte, la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar también especifica que todo el personal que trabaje dentro de un albergue deberá contar con un expediente individual por cada uno de ellos, el cual deberá contener la siguiente información:

- Educación y Experiencia del Colaborador
- Referencias del Colaborador
- Registro de Capacitaciones y Entrenamientos
- Certificado de Buena Salud, que permita la realización de actividades inherentes al cuidado de niños y niñas, entre ellas, cómo levantar y cargar niños y niñas, tener contacto directo y cercano con los niños y niñas a su cargo, contar con destrezas para su supervisión.
- Contar con el registro de las vacunas reglamentarias.
- Record Policiaco
- Prueba de anti-dopaje

El personal del albergue deberá conocer el Reglamento Interno del Albergue, mediante el cual se regula la apertura y ejercicio de albergues para niños, niñas y adolescentes, de conformidad con las normas legales y los procedimientos vigentes. (RELAF, 2010).

Los cuidadores que laboran dentro de estos albergues según lo que comenta Irma cuando han necesitado contratar nuevo personal, lo primero que se hace, es que ella les realiza una entrevista a profundidad identificando, mediante su experiencia, las habilidades y sobre todo que tengan el gusto por el trabajo con niños, niñas y adolescentes.

Como lo señala a continuación Irma

...nosotros tenemos una hoja para el voluntariado, entonces ahí hay un cuestionario donde se les pregunta o a las personas que vienen si les gusta trabajar con niños, que habilidades tienen y todo es, todo eso es en lo que nos fijamos, porque no voy a contratar a alguien que no le gusten los niños, yo me encargo directamente de la contratación de personal y también de la capacitación, las hacemos nosotros directamente, pero por ejemplo a veces, la subprocuraduría nos pide a fuerza llevarlos a capacitar directamente allá...

Inmediatamente después el aspirante a contratar debe enviarse a las oficinas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia en el cual le hará la evaluación correspondiente, así como la capacitación inicial y el reconocimiento oficial para poder

trabajar en funciones de cuidado de infantes institucionalizados, luego vuelven al albergue con los demás documentos necesarios.

Los directivos del albergue le mostrarán las instalaciones y procederán a mostrar los reglamentos internos de trabajo, también le enseñarán las funciones y procedimientos para desarrollar correctamente sus labores.

Evaluación

Para la evaluación continua del personal del albergue debe existir un beneficio recíproco, que permita que ambas partes ganen, sin dejar de lado las responsabilidades que le competen a cada una. Las autoridades administrativas y el o la director (a) del albergue deben caracterizar por su compromiso hacia la niñez. Además, deben tener claro lo importante que es para la calidad del cuidado de niños, niñas y adolescentes mantener al personal capacitado y satisfecho en su labor. (RELAF, 2010).

El recurso humano de un albergue es indispensable para asegurar el cuidado en derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo que es fundamental contar con un recurso humano capacitado, con funciones definidas, comprometido con la misión y, sobretodo, respetuoso de los derechos humanos.

Así como el personal del albergue debe cumplir con los requisitos que lo faculte para tener a su cargo el cuidado de niños, niñas y adolescentes, también el albergue debe poder proveerle el apoyo necesario para que realice su trabajo.

Los cuidadores se comprometen a tomar capacitaciones continuas que les ayuden a resolver problemas actuales con los infantes como requisito para ejercer sus labores, así lo manifiesta Irma.

...nosotros cuando hemos tenido así niños de la subprocuraduría, siempre hemos pedido que nos capaciten en el tema de la sexualidad a niños menores, que a veces tenemos que, tienen abuso sexual es un asunto, que también las señoras viven en un cuartito y ellas quien sabe a cuantos hombres meten y pues entonces lo que es la disciplina, el desarrollo con los menores, porque aparte la cocinera ella tiene que llevar su capacitación el manejo de alimentos y la ayudante pero más, más delicado es, es trabajo con los niños y la escuela para padres pues nosotros tenemos CEFIC se

llama Centro Integral para el crecimiento CEFIC ellos se encargan de dar talleres y nosotros solicitamos este es uno de los que vamos a tener en octubre o noviembre, entonces hemos tenido, solicitado talleres para adolescentes, para niños y para el personal, para adolescente, manejan uno que se llama castillos de arena, para los niños uno que se llama señoritas y para el personal son diferentes temas, para crecimiento personal, este que solicite es de resiliencia es para el personal...

Capacitación inicial y continua

Como comenté anteriormente las cuidadoras deben recibir una capacitación inicial para cumplir con lo establecido en el funcionamiento respecto a las actividades que desempeña cada miembro del albergue, así como las cuidadoras que deberán ser capacitadas antes de comenzar a responsabilizarse por el cuidado de un niño, niña o adolescente.

La capacitación inicial deberá ser complementada con espacios de aprendizaje impartidos periódicamente teniendo en cuenta, básicamente, la capacidad de dar cumplimiento a lo establecido en estas leyes establecidas (RELAF, 2010).

Alicia comenta que por parte del albergue mandan a los cuidadores a capacitación continua, a veces la que reciben es por parte del DIF y otras que son conseguidas por sus propios medios o por medio de la Red de albergues que complementan la capacitación, como lo comenta a continuación:

...nos han dado muchos talleres, pero igual los talleres si te ayudan, pero no es lo mismo la práctica, o sea no es lo mismo y nunca va ser lo mismo ósea si te ayuda en muchas cosas, pero no es lo mismo, si te ayuda en lo teórico y todo, pero no es lo mismo porque cuando tú ya tienes al niño enfrente y lo ves y todo o sea no, la otra vez se trató en un taller como de 10 semanas ¡hay! ¿cómo se llamaba?, “educando con amor”, y si es cierto todo lo que viene allí todo, pero llegamos al momento de que los niños hacen su berrinche y me decía una psicóloga, la que lo estaba dando “que hay un que dibujar un círculo y que ahí lo metas al niño y te pongas al mismo tiempo hacer el berrinche ahí con el niño” pero no es cierto, como voy estar yo brincando con el niño aquí, ahí no es cierto, para las personas que son así como ellas, no es cierto, porque hay niños que nos llegan con muchos problemas, había una niña

que platicaba la hermana que no me dejaba dormir porque le dolía que por que traía su abstinencia de la droga verdad, esa niña no me dejaba dormir y yo la quería mucho a esa niña, y la quiero todavía aunque ya se la llevaron de aquí pero yo la quiero porque desde chiquita, tenía tres años y yo la chipleaba¹⁵ mucho y todo por cómo llegó y todo, pero ya al último me hacía unos berrinches que hasta se pegaba así en la cabeza, y una vez se tiraba así con su berrinche y pues no ¿Cómo la voy a dejar que se esté golpeando? yo la garraba de los brazos y hasta con las piernas así y ya hasta que se pasaba su berrinche la soltaba y digo no es que no es cierto lo que dicen que hay que hacer, no es cierto porque no todos los niños son iguales, hay niños que traen demasiados problemas, entonces yo le decía a la psicóloga no es que no es lo mismo, hay un niño aquí que por todo llora, tiene cinco años y llora así como si lo están golpeando, se oye hasta afuera y yo le digo oye Adán ¿por qué lloras? Y me dice “porque si” y luego después lloro y me puse a llorar igual que él y a gritar igual y luego ya después nomas llora y me ve que yo estoy ahí y se calla yo creo le da más vergüenza a el que yo este gritando igual que él y se queda así y le da risa a la psicóloga cuando le dije y dije mire ya ve me puse a arremedarlo y hacer lo mismo que él y a de ver dicho ¿esta qué? ¡Está loca! Y ya se queda callado y pues nomás no estoy yo, y esta grite y grite a llore y llore y pues que la otra haga lo mismo para que se quede callado, y si he aprendido muchas cosas en el camino de sobrellevar a los niños, a lo mejor mucha gente que dice “ah está mal lo que hacen” pero no saben, nomás las que estamos aquí...

Es importante que las capacitaciones que tienen que ver con las funciones de cuidado para las cuidadoras realmente les sean útiles, para realizar sus actividades correctamente que sobre todo se enfoquen a la labores de cuidado para que este a su vez sea profesional, en el cual conozcan los derechos de los niños, niñas y adolescentes y las obligaciones con las que deben cumplir ellas como cuidadoras, ya que solo lo ven como requisitos que deben cumplir para seguir ejerciendo su función y conservando su empleo.

¹⁵ Se refiere a consentir “yo la consentía mucho”

Así mismo, también es adecuado profesionalizarse respecto a cómo ayudar a los niños, niñas y adolescentes a sobreponerse y a salir adelante y sobre todo a enfrentar los problemas que les tocó vivir.

Acompañamiento y asesoramiento profesional.

Otro aspecto trascendental, es lo que ofrece la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar es que los cuidadores recibirán acompañamiento y asesoramiento de profesionales idóneos durante todo el proceso de cuidado. (RELAF, 2010).

Lo cual no es así, solo aparte de la capacitación que el Estado les ofrece, que obviamente no es tan continua como se esperaría que fuera. Los directivos de los albergues y el propio personal son ellos mismos, los que buscan los asesoramientos profesionalizados que la mayoría de las veces que se necesitan son personas ajenas al estado o por medio de empresas, donaciones, personas voluntarias, que se consiguen ya que para pedirlos al Estado son trámites muy burocráticos y engorrosos que prefieren evitarlos por todo el tiempo que los hacen perder.

El personal con el que cuenta la mayoría de los albergues es el justo para cubrir las necesidades básicas de los infantes que viven dentro de ellos, como es la alimentación, educación, seguridad, higiene, vestido y calzado, que estas funciones también la hacen los cuidadores, la mayoría de los albergues como lo es la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos no cuenta con personal que atienda las necesidades psicológicas de los infantes, no cuenta con médico que esté al pendiente de la salud de los niños, niñas y adolescentes, ni si siquiera con enfermero o trabajador social y el albergue no cuenta con los recursos necesarios como para financiárselos de otra forma.

Las ayudas que les dan a decir de Laura son puros talleres para padres como lo describe a continuación:

... cuando viene el apoyo aquí y que vienen le piden a mi mamá y mi papá que es él director le piden autorización de venir a dar un taller para padres o así entonces es cuando se les invita a las mamás y se les hace como algo obligatorio y es cuando ellas vienen porque si uno les dice oiga vaya aquel lugar para que, no, no van y cuando es aquí se les dice vengan tal día, tal hora por qué se va hacer un taller para padres y

tienen que asistir y este ya cuando se les dificulta pedir permiso o faltar al trabajo pues bueno se les perdona...

Requisitos

Salud de las cuidadoras

La salud del cuidador es sumamente importante ya que ellos son los responsables de la salud de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de los albergues.

La Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF) junto con el Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) proponen que:

- Es importante que el cuidador disponga del tiempo necesario para cuidar de sí mismo y manejar apropiadamente el estrés que el trabajo le provoca.
- Un cuidador agotado y estresado no puede brindar un cuidado en el marco del cumplimiento de derechos.
- El estrés, a su vez, crea un efecto dominó en la salud y el bienestar no sólo del cuidador(a), sino de todos los miembros del albergue.
- Los cuidadores sobrecargados de trabajo son menos productivos, más impulsivos y menos tolerantes.
- Las relaciones interpersonales con los niños, niñas y adolescentes y otros compañeros de trabajo se afectan negativamente.
- Todo el personal del albergue debe tener días libres semanales, programar tiempo para descansar, compartir con familiares y amigos, y estos días libres deben estar lejos de los deberes rutinarios que están relacionados con el cuidado de niños, niñas y adolescentes. (RELAF, 2010).

Alicia manifiesta que hasta hace un año en el albergue en donde ella trabaja que es en la Casa Hogar de Esperanza las cuidadoras tenían horarios completos o sea que allí vivían y se dedicaban completamente a las labores de cuidado, salvo el día de su descanso y que a veces que llevaban a niños, niñas o adolescentes enfermos sobre todo los niños que manda la Subprocuraduría se quedaba a veces sin dormir para atenderlos.

...antes me quedaba yo todo el día todas las 24 horas, ya no porque hay un este, que mando el DIF, como un oficio que el DIF ya no permite que la cuidadora este todas las 24 horas la misma, que porque era mucho estrés para uno y para los niños y por eso ya me voy a mi casa [...] me quedo una vez a la semana para quedarme a jugar con los chiquillos, se emocionan cuando me quedo...

Pero ahora en el albergue ya les establecieron nuevos horarios de trabajo porque el DIF ya no acepta que el cuidador trabaje tanto tiempo con los niños, niñas y adolescentes por salud mental y emocional tanto del infante como del cuidador, así que se contrató nuevo personal para dos turnos las cuidadoras de la mañana y las cuidadoras de noche.

Las cuidadoras se enfrentan también ante otras funciones como cuando hay plaga de piojos en las escuelas a ellas también les toca lavarles el cabello a los niños, las niñas y adolescentes y quitarles los piojos.

embargo la realidad es otra, cada albergue tiene sus propias reglas respecto al funcionamiento del mismo, aun así, la mayoría de los albergues no cuentan con el personal suficiente para satisfacer las necesidades o lo que aun es peor no tiene recursos económicos para contratar mas personal para que cumpla las funciones de cuidado que los infantes demandan.

Por otra parte, los albergues de tiempo completo, en donde los niños, niñas y adolescentes permanecen todo el tiempo en el albergue, tal es el caso de los albergues religiosos los cuales estan a cargo regularmente de familias cristianas donde ellos son los encargados de todas las funciones del albergue, o los católicos que las cuidadoras son las religiosas sin tener quien los reemplace incluso cuando ellas (las cuidadoras) se encuentran enfermos.

Tal es el caso del albergue Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos que es atendido al cien por ciento por una familia están involucrados en las labores de cuidado dos hijas y el esposo de una de ellas, la mamá y el papá, no cuentan con personal extra que los apoye en las labores del cuidado, las personas voluntarias que llegan solo van en sus días libres, no se comprometen y pues no aceptan responsabilidades sin pago.

Juana comenta que:

...necesito descansar, todo el año he estado aquí y las 24 horas, entonces yo ahora quiero descansar...

También Laura:

...es pesado porque a veces uno se cansa, como el cuerpo a veces uno se cansa verdad de hacer lo mismo todos los días, todos los días se cansa uno, pero es bonito...

Otro dato importante que aporta la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar es que todo el personal que labora dentro del albergue deberá conocer los lineamientos básicos del cuidado de los niños, niñas y adolescentes, bajo la perspectiva de derechos y haber sido capacitado en los siguientes temas:

En caso de emergencia, el cuidador debe ser capaz de:

- Mantener la calma.
- Tener como prioridad la evacuación de los niños, niñas y adolescentes.
- Tenga una lista de todos los niños, niñas y adolescentes del albergue, accesible.
- Tener a la mano un resumen de la información de cada niño, niña y adolescente y artículos de emergencia.
- Contar a los niños, niñas y adolescentes antes y después de dejar el local.
- Practicar mensualmente los simulacros de evacuación.
- Conocer los lugares cercanos donde acudir.
- Tener una lista actualizada de los teléfonos de emergencia.
- Conocer a profundidad los derechos de los infantes.
- Conocer las etapas de desarrollo infantil.
- Necesidades del niños, niñas y adolescentes Institucionalizados
- Saber aplicar los primeros auxilios
- Saber aplicar reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Saber manejar situaciones de emergencias.

(RELAF, 2010).

El albergue Casa de Esperanza y Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos, como lo comenté anteriormente son religiosos, cuentan con el apoyo de instituciones religiosas, pero no del Estado, el albergue Casa Hogar de Esperanza tiene 23 años desde que se fundó sus instalaciones son grandes y están en buenas condiciones a diferencia de la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos que solo tiene 11 años y sus instalaciones no son las adecuadas para

albergar a infantes, no tienen transporte, los apoyos no son suficientes para ninguno de los dos. Porque son muchas las necesidades de los infantes, como la alimentación, el vestido el calzado, la mayoría de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de estos albergues son de escasos recursos y lo que más les preocupa a las cuidadoras es que no les falte el alimento, como lo señala Alicia a continuación:

...si debería de conseguir más apoyo, pero pues esas cosas ya no están en mi alcance verdad, [...] como hay veces que me topo personas y me dicen “ ¿Qué necesitan en el albergue?” pues yo luego, luego les digo que leche y huevo y queso es lo más que nosotros pedimos verdad, porque a lo mejor es lo que más nosotros utilizamos, pero, y que no nos llega a nosotros, que no nos dan, ni nos donan ni nada de eso, una vez llego un señor muy acá, “ ¿Qué necesitan?” no pues huevo y leche y no fue y nos trajo un resto de leche de cartón de esa que no se mete al refri de esa y un resto como de 10 o 15 carteras de huevo y queso, a veces que llega así gente y van y nos traen...

Sin embargo, hacen lo que pueden, dan lo mejor de sí, con grandes esfuerzos para que los infantes no sufran ni tengan carencias, tratan de darles lo mejor y siempre desean que la pasen bien dentro del albergue, les festejan los cumpleaños mensuales, tratan de llevarlos a actividades recreativas como a las albercas, al cine, obviamente aprovechan las cortesías o promociones para optimizar recursos.

Por otra parte, los cuidadores según la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar junto con todas las personas que aspiren a ser parte del personal del albergue cuyas labores incluyan tener contacto permanente con los niños, niñas y adolescentes deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar libre de enfermedad mental y emocional
- Deberá ser evaluado psicológicamente.
- Contar con Certificado de Salud Mental
- Haber completado la educación secundaria, con excepción del personal de cocina, limpieza y transporte.

- Cada miembro del personal deberá circunscribirse a las labores para las cuales ha sido contratado, ya que cada posición debe cumplir con un perfil de puesto y de entrenamiento específico.
- Deberá, además, conocer de antemano cuáles serán sus actividades o funciones específicas.
- El albergue deberá contar con un programa de educación continua, que asegure el entrenamiento actualizado de su personal.

(RELAF, 2010).

Es importante resaltar que los cuidadores continuamente se capacitan en diferentes talleres, pláticas o seminarios, que entre ellos mismos se recomiendan cuando tienen sus reuniones en la red de albergues.

Logros

La Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes proponen en su Artículo 13 y para efectos de la presente Ley, los derechos de niñas, niños y adolescentes, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

- I. Derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo
- II. Derecho de prioridad
- III. Derecho a la identidad
- IV. Derecho a vivir en familia
- V. Derecho a la igualdad sustantiva
- VI. Derecho a no ser discriminado
- VII. Derecho a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral
- VIII. Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal
- IX. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad social
- X. Derecho a la inclusión de niñas, niños y adolescentes con discapacidad
- XI. Derecho a la educación
- XII. Derecho al descanso y al esparcimiento
- XIII. Derecho a la libertad de convicciones éticas, pensamiento, conciencia, religión y cultura
- XIV. Derecho a la libertad de expresión y de acceso a la información

- XV. Derecho de participación
- XVI. Derecho de asociación y reunión
- XVII. Derecho a la intimidad
- XVIII. Derecho a la seguridad jurídica y al debido proceso
- XIX. Derechos de niñas, niños y adolescentes migrantes, y
- XX. Derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios. (Ley de asistencia social, 2014)

Los cuidadores de infantes institucionalizados hacen una labor increíble desde el momento que llega un niño, una niña o un adolescente en su primer día, tratan de ganarse su confianza, de tomarlos en cuenta, de que se sientan a gusto y protegidos, en un ambiente agradable para ellos y darles la confianza para que se desenvuelva sin temores y de que olviden los problemas que tienen en su casa con sus familias, como lo señala Juana

...tratamos de buscar mejor, con los niños de que es lo que necesitan mejor, de que nos vean como una familia, de que no nos vean como unos ogros que estamos ahí de no te muevas, y pues son niños no les podemos impedir de que hagan cosas de que no jueguen porque son niños, claro a veces si les tenemos que enseñar de no te subas al árbol porque si te subes, te puedes caer por ejemplo, verdad enseñarles o no te avientes ahí al vidrio porque se puede quebrar y puede pasar un accidente, y pues tenemos que enseñarles en todas las áreas, pero ellos, respetamos también sus, sus derechos verdad como niños que son, por que no podemos prohibirles en todo, porque son niños, y tienen derechos, derecho hasta de gritar...

También Alicia nos cuenta su primera experiencia:

...cuando yo empiezo a cuidar niños yo empecé a encariñarme mucho con los niños, mucho demasiado, entonces yo me acuerdo un día, que llegó una niña con su brazo lastimado, bien bonita ella, su pelo chino y muy bonita se llamaba Dana, yo me acuerdo que llegó y yo me encariñe mucho con ella verdad y no se me olvida y le dije a la hermana, no me vuelvo a encariñar con un niño ¿Por qué? me dice, y pues yo le

dije porque no es justo, bien decía mi mamá no te encariñes con algo que no es tuyo y yo me encariñé de esta niña y llega el DIF un día que ya se la voy entregar a su mamá, o sea me quedé así de ¿cómo hermana? y me dijo “si es que así es aquí” y desde esa vez dije no me vuelvo a encariñar con un niño...

Es por eso que considero que al momento de ser separados por cualquiera que sea la situación tanto el cuidador como el niño, niña o adolescente sufre, ya que llegan a formar tantos lazos afectivos que cuando llega el momento de la despedida ambos sufren la separación, es tanta la convivencia, la preocupación del cuidador de hacer bien su labor de que el infante se sienta cómodo, y bien estando en el albergue y el infante tratando de mejorar día con día.

Insisto que a los cuidadores se les debe preparar para hacer bien su labor sin crear lazos afectivos y al momento de la separación no sufran ellos ni los niños, niñas y adolescentes.

Sobre sus dificultades y logros

Es importante conocer todas las dificultades, las que se enfrentan los cuidadores para realizar correctamente la labor de cuidados para con los niños, niñas y adolescentes que están bajo su resguardo, protección y responsabilidad y, sobre todo, los logros y buenas experiencias que han obtenido en la realizar sus funciones.

Como lo comenta a continuación Irma, en este momento me estaba mostrando fotografías de jóvenes que han vuelto agradecidos a ofrecer sus servicios y ayuda en el albergue.

...él es dentista entonces, él me ayuda ahorita con los tratamientos dentales de los niños, algunos niños les han hecho tratamientos de endodoncia y por parte de él, en la clínica donde él tiene compañeros, nos hacen de cortesía los tratamientos dentales, entonces, él es enfermero general ellos estuvieron aquí, toda esta familia que está aquí, toda completa estuvo aquí...

...él es médico forense, ella es ingeniera en informática y estuvieron aquí de niños, y este déjeme ver otra, ella es la que estuvo aquí que ahora es ama de casa muy responsable, [...] si aquí esta con su esposo y Joel estuvo aquí de chiquito este se llama Lemuel y este otro también de lentes se llama Lemuel él es ingeniero en Mecatrónica y esta muchachita también, Abigail está terminando su carrera de diseño de interiores en la universidad, si, entonces ella también estuvo aquí es enfermera

general, y él es su esposo o sea tenemos contacto con ellos y nos hemos dado a la tarea de todos los que vienen tomarles foto y queremos hacer una comida, un evento especial e invitarlos...

También Juana, comenta las buenas experiencias con jóvenes que han regresado agradecidos.

...y gracias a Dios hemos tenido como experiencia de que ya horita que son jóvenes y que están en la prepa, vienen y me visitan y algunos se quedan aquí, se quedan algún fin de semana...

Laura, comparte su experiencia:

...nos da mucha alegría, porque aun a pesar de que ya han pasado años ellos se acuerdan de nosotros ¿verdad? Ya son personas adultas verdad algunos ya son que ya están casados verdad que ya están no muy grandes de 18 años, unos de 16 otros de 17 y todavía se acuerdan como para venir hasta acá, unos ya viven en El Paso y desde allá vienen a visitarnos, vienen a contarnos como les ha ido que hace, y que siguen consejos que nosotros a veces les dábamos y que los han tomado y todos así nos da un gusto, porque han venido niños que ya están estudiando para ser gastrónomos y ya pues no ha sido en vano no ha sido en vano las cosas que hemos hecho con ellos, y me cuento verdad porque muchos de ellos pues crecieron junto conmigo cuando yo tenía la edad de 11 años...

Por otro lado, no han presentado dificultades respecto al cuidado de infantes, la única preocupación que presentan es al preguntarse ¿Qué es de los adolescentes que egresan del albergue al cumplir los 12 o 14 años?

Les da pendiente que los adolescentes, estén en sus casas solos, sin cuidados de adultos o en la calle conviviendo con personas desconocidas o malas compañías.

De acuerdo con lo anterior, comparto las preocupaciones de las cuidadoras, ya que la edad límite para vivir en ambos albergues es hasta los 12 años oficialmente, aun cuando siguen siendo niños, no es una edad donde puedan decidir por sí solos, considero que deben reformular las leyes respecto a este apartado.

Inspecciones por parte del Estado e instituciones encargadas

Artículo 9.- La Secretaría de Salud, en su carácter de autoridad sanitaria, y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, en su carácter de coordinador del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada, tendrán respecto de la asistencia social, y como materia de salubridad general, las siguientes atribuciones:

- I. Vigilar el estricto cumplimiento de esta Ley, así como las disposiciones que se dicten con base en ella, sin perjuicio de las facultades que en la materia competan a otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a los Gobiernos y entidades de los estados;
- II. Formular las Normas Oficiales Mexicanas que rijan la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social, a fin de garantizar la calidad de los servicios, y los derechos de los sujetos de esta Ley; así como la difusión y actualización de las mismas entre los integrantes del Sistema Nacional de Salud, y del Sistema Nacional de Asistencia Social Pública y Privada;
- III. Certificar que los servicios que presten en la materia las instituciones de los sectores público y privado, cumplan con lo estipulado en las Normas Oficiales Mexicanas señaladas en el artículo anterior;
- IV. Supervisar la debida aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas que rijan la prestación de los servicios de salud en esta materia, así como evaluar los resultados de los servicios asistenciales que se presten conforme a las mismas;
- V. Apoyar la coordinación entre las instituciones que presten servicios de asistencia social y las educativas para formar y capacitar recursos humanos en la materia;
- VI. Promover la investigación científica y tecnológica que tienda a desarrollar y mejorar la prestación de los servicios asistenciales en materia de salubridad general;
- VII. Formar personal profesional en materias relacionadas con la prestación de servicios de asistencia social;
- VIII. Coordinar un Sistema Nacional de Información en materia de asistencia social en colaboración con el INEGI;
- IX. Coordinar, con las entidades federativas, la prestación y promoción de los servicios de salud en materia de asistencia social;
- X. Concertar acciones con los sectores social y privado, mediante convenios y contratos en que se regulen la prestación y promoción de los servicios de salud en materia de

asistencia social, con la participación que corresponda a otras dependencias o entidades;

- XI. Coordinar, evaluar y dar seguimiento a los servicios de salud que en materia de asistencia social presten las instituciones.
- XII. Realizar investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de asistencia social;
- XIII. Coordinar, integrar y sistematizar un Directorio Nacional de Instituciones públicas y privadas de asistencia social;
- XIV. Supervisar y coadyuvar en el desarrollo de los procesos de adopción de menores.

(Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua, 2013)

En cuanto lo anterior los cuidadores no están conformes con las revisiones que establece el Estado, ya que realmente no cumplen con las funciones establecidas, no son constantes ni profesionales en su trabajo, no realizan el trabajo como lo marca la ley, como lo comenta Alicia a continuación:

...al gobierno le vale, porque a nosotros no nos da ayuda en nada, el gobierno no ayuda desgraciadamente en nada, entonces el DIF llega y así como llega te entrega el niño así como lo agarra de su casa y así te lo deja y de pilón hasta con mentiras, “vamos los vamos a llevar a comer” y llegan aquí y los niños dicen “no es que van a llegar por nosotros porque nomás nos traían a comer” hubo un niño que duré yo para dormirme con él cómo hasta la una de mañana porque a él, él señor que lo trajo le dijo que iba venir su papa por él y él estaba en la ventana esperando a su papá que viniera por el hasta que le ganó el sueño al niño, nos pudimos dormir, o sea de ahí empieza la mentira, o sea no hay importancia en mentir, pero si el día que pasa algo si están todos listos para señalar, y pues no del gobierno no hay nada ellos nada más viven su política y se acabó, si todos trabajáramos como debe de ser, otra cosa sería...

Por otra parte, comenta que los más afectados desgraciadamente son los niños, niñas y adolescentes que envían a los albergues ya que no los toman en cuenta en las decisiones, si regresan o no con sus padres o permanecen en los albergues, que a ellos no les avisan nada, ni a los encargados del albergue y menos a los infantes.

...el gobierno al que castiga es al niño, cuando otros que violan y que todo andan libres y el niño ya desgraciado y en el albergue, o se lo entregan a un familiar y el violador está en la familia, que es la mayoría los violadores están en la familia, y ahora el DIF ni eso quiere el DIF ya no quiere pagar, o sea hacerse cargo de los niños el DIF ya lo que quiere es entregar y arréglatelas como puedas, y si no se lo entregan a la mamá se lo entregan a la abuelita y sino a la abuelita a la tía, o sea el DIF ya lo que quiere es ya no hacerse cargo de los niños y ahora que pasó eso de la niña está peor, gracias a Dios la hermana ya no quiso recibir niños del DIF porque no nos apoyaron, nos dejaron morir muy feo, y la hermana se puso muy mala y como no, a la persona más vulnerable, iban por la hermana, nos tocó verla, la hermana andaba en otro mundo, yo este... la acompañaba yo no la dejaba sola, le decía Mary la señora de la noche, “pues ya vete” y yo no pues como voy a dejar sola a la hermana no, si se la llevan al bote¹⁶ pues que me lleven con ella, ¡están locos!, y luego eran, lo más triste es que llegan como 30 de México psicólogos, peritos de video, peritos de fotos, peritos hasta yo creo que de pisadas o no sé así de gente, más personas adultas que niños...

Por otra parte, también señalan que como bien dicen los directivos de los albergues el Estado no les proporciona ninguna ayuda ni económica, ni en especie, pero que al momento de evaluarlos a muchos de ellos sobre todo a los que menos recursos tienen los critican y hasta los han querido cerrar, siendo que el albergue hace la función que el Estado no hace.

4.8 El cuidado infantil

Los cuidados y, en este caso particular, el cuidado infantil, forman parte de las políticas públicas dirigidas hacia la familia; aun así, en México, al igual que en otros países de América Latina, su construcción como problema público, lograr políticas de reparto equitativo del cuidado infantil en las familias y las instituciones se requiere dar a este tema visibilidad, así como reconocer su valor para el bienestar social.

El cuidado infantil forma parte del trabajo doméstico y, desde el punto de vista del trabajo como un concepto más amplio, se considera el trabajo doméstico como trabajo no

¹⁶ Se refiere a la cárcel “si se la llevan a la cárcel, pues que me lleven con ella”

remunerado realizado en la esfera familiar y que contribuye al bienestar de otros, el trabajo de la reproducción incluye “el cuidado del mantenimiento de bienes y espacios domésticos, el cuidado de los cuerpos, la educación, la formación, el mantenimiento de relaciones sociales y el apoyo psicológico a los miembros de la familia”. (López, 2008).

Sobre el trabajo de cuidado

Las labores del cuidado son fundamentales en este tema ya que es la acción principal que desarrolla el cuidador de infantes institucionalizados ellos son los encargados de esta función la cual debe desarrollarse con un alto sentido de responsabilidad y dedicación.

Como lo señala Juana a continuación: }

...muchos niños han llegado con mucho dolor, rechazo, violencia física y verbal¹⁷, nuestro trabajo ha sido revertir todo eso con gran tenacidad, porque se requiere ser firme, pero a la vez amable, a lo largo de los años, he aprendido que, aunque sus padres los maltraten tanto, ellos los aman, pues son sus padres y nosotros les enseñamos a tenerles respeto a pesar de todo...

Irma:

...agradezco a Dios la oportunidad de este trabajo tan maravilloso que el medio es muy gratificante y satisfactorio ver que esos niños regresan ya adultos y casados a visitarnos, pues no olvidan que un día llegaron solos y tristes y aquí pudieron encontrar apoyo, algunos ya son profesionistas y eso es muy bonito....

...el reto que me he propuesto, es que nuestros niños tengan herramientas que los hagan buenos padres, buenos ciudadanos, útiles a la sociedad y buenos profesionistas...

Como ya lo he dicho las funciones de cuidado de infantes conllevan mucha carga de amor, dedicación, gusto, responsabilidad, compromiso, entrega, entre muchas cosas más, esta función no la puede realizar cualquier persona, la verdad considero que las personas encargadas de esta función deben tener vocación para realizarla con gusto.

¹⁷ Se refiere a violencia Psicológica ya que pueden agredirlos verbalmente

Obligaciones afectivas de las mujeres

Las labores de cuidado se han atribuido a las mujeres ya que han trabajado fundamentalmente en el ámbito doméstico y los hombres en el ámbito público y como proveedores de ingresos para los hogares. Esta división sexual del trabajo ha sido causante de la desigualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, a la cual se añade que las mujeres siguen siendo las principales responsables de las actividades de cuidado al interior y al exterior de los hogares. (Instituto Nacional de las Mujeres, 2013)

Considero un punto interesante este apartado ya que efectivamente como lo he venido desarrollando las cuidadoras de infantes que tuve la gran oportunidad de entrevistar son mujeres, y por lo que tengo entendido, los cuidadores de infantes institucionalizados en albergues en su gran mayoría son mujeres, no es una labor exclusiva de mujeres solo que por ahora la gran mayoría que se dedican a este tipo de cuidados son mujeres.

Los lazos afectivos que desarrolla la mujer son fuertes, tal vez como lo dicen que se desarrolla un instinto materno con los niños, niñas y adolescentes que no son hijos propios.

Como lo señala a continuación Juana, Irma y Alicia

...cualquier cosa nos hablas eh, nos dices, nos hablas, lo que quieras y “si mamita, si mamita” le decía a mi hija y a mí también, ella, por eso te digo no es bueno encariñarse con los niños porque el día que se fue, el día que se la llevaron nosotros lloramos mucho, nosotros siempre le dijimos quien era su mamá y la cuidamos, la instruimos, la educamos, la enseñamos, la mandamos al kínder y ella cuando su mamá ya decidió ya llevárselos a todos, mire ellos dos son hermanos y esa es la primera generación y este, se los llevó la mamá cuando ella decide llevárselos la niña gritaba y decía mamita, papito, no dejes que me lleve, tu eres mi papá, tu eres mi mamá y veía a mi hija Ruth y le decía “Ruth, no dejes que me lleve, tu eres mi mamita también, tú me cuidaste acuérdate”...

...yo les compro que unos zapatillos de esos de cien pesos de los que le gusten y ya van muy contentas porque a veces en su familia pues no tienen o sea su mamá no tiene y son dos hermanillas que están aquí una tiene doce y la otra tiene 13 y luego la mamá pues tiene 6 hijos y hay mucha necesidad ahí...

...le voy enseñar las fotos, mire los niños algunos de ellos todos trajeados, y pues como no tenemos para comprarles trajes y corbatas y sus mamás son de bajos recursos pues una camisa y un pantalón, siempre que los niños cumplen años como tenemos una agenda y ponemos lo días y los meses entonces a fin de mes celebramos a los cumpleaños por decir de marzo o abril y por ejemplo los 15 años ya es una fiesta más especial si, entonces ahí pues ya se prepara ya con tiempo, ¿no sé si vio allá? Hemos tenido otros eventos de fiestas de niñas que cumplen 15 años...

Prestación remunerada o no

El cuidado es la prestación remunerada o no remunerada de apoyo, en la cual implica trabajo y estados efectivos. Lo ejercen principalmente, aunque no de manera exclusiva, mujeres, a infantes que por su situación no pueden ejercer su propio cuidado, se puede llevar a cabo en la esfera pública o en la esfera doméstica y en la diversidad de marcos institucionales. (Thomas, 2011)

Sobre el entorno de desarrollo

El entorno que se desarrolla el infante es sumamente importante para su desenvolvimiento futuro

Familias

La familia es el lugar donde el infante se desarrolla en donde existen dos tipos sociales, los padres y los hijos, los padres son los que educan a sus hijos están encargados de la crianza, integración social, salud, valores etc.

La mayoría de los infantes que viven dentro de los albergues no cuentan con este tipo de cuidado familiar, ya que pasan la mayor parte del tiempo conviviendo con el personal del albergue, por lo regular a los niños, niñas y adolescentes que viven dentro del albergue no quieren regresar con su familia nuclear¹⁸.

Y así lo comenta Ruth.

¹⁸ Familias formadas por los progenitores y por uno o más hijos

...me molesta tanto aun sus propias mamás, me molesta que no les den de comer entonces uno de ellos, decía que el fin de semana a veces comen puras galletas y eso a mí me molesta porque digo bueno entonces ¿por qué tienes hijos y no los cuidas? A veces yo si les digo a las mamás una tiene seis hijos yo que quisiera tener a tus seis hijos yo que quisiera cuidarlos, darles atención, darles todos lo que se les pueda darle y tú que los tienes “ay ya se llegó el fin de semana ash¹⁹ ay otra vez, dos días los tengo que tener aquí, ay que fastidio” y digo pues hay tu que los tienes, yo que quisiera tenerlos, que me digan mamá, que, o que no sé llevármelos al cine al parque, que su papá trabaje mucho para poderlos mandar...

...hemos estudiado para cuestiones de para cuando viene un niño desnutrido, sabemos que aspecto trae así en su físico, en su pelo, en esa área ¿si me entiendes? En esa área si nos damos cuenta y nos llegan así los niños, manchados de la cara, este, flaquitos y les decimos no comiste verdad, no esto, no aquello, no acá, “no es que mi mamá no me daba” y te digo pues si son vacaciones un poco largas a lo mejor para ellos se les hace una eternidad porque pues si dicen que a veces nada más daban una comida al día en esa área si nos preocupa, mi mamá les decía hace rato en la tarde “cuando no tengan nada que comer, vénganse, vénganse en las vacaciones aquí al comedor, aquí estoy, aquí yo les doy, aquí se están mi mama aquí les doy”...

Bienestar del infante

El bienestar del infante es sumamente importante para el desenvolvimiento adecuado del niño, niña y adolescente, un niño feliz tiene más probabilidades de ser un adulto feliz.

Como lo dice Laura:

...nos damos cuenta que todo el tiempo que hemos pasado con ellos no es tiempo perdido no ha sido en vano, al contrario verdad, este, es tiempo que ellos lo valoran, lo valoran porque nos dicen “gracias por sus consejos, gracias por el cariño que me dieron, gracias porque todo eso no lo pude recibir de mi madre o de mi padre” porque son hijos de madres solteras nos da mucha alegría ser partícipes de muchas vidas porque son niños que han entrado, que han entrado, han salido pero siguen entrando

¹⁹ Expresión de fastidio

más niños, más niños y más niños y son historias diferentes que nos han ayudado a nosotros a seguir pensando que queremos ayudar a más niños, y todo eso nos hace más felices y a seguir adelante con la casa hogar,[...] si, me da alegría formar parte de todo esto, me da alegría porque hay muchas cosas que uno vive en este lugar y que la gente no se da cuenta y no logra entender y uno las vive y que tiene todas estas situaciones, digo “que privilegiada soy” si es pesado el trabajo a veces y todo pero en parte uno también te sientes satisfecho, alegre, cuando ya logras y lo haces con tu corazón y con esa satisfacción de decir “yo ayudo, yo soy y formo parte de ese equipo y pude ayudar a alguien, porque yo fui parte importante de un niño” o no sé qué cualquier cosa hasta porque le dije un “te quiero” y la vida de ese niño cambió, entonces, este, es, este, es pesado porque a veces uno se cansa, como el cuerpo a veces uno se cansa verdad de hacer lo mismo todos los días, todos los días se cansa uno, pero es bonito...

Protección a los niños, niñas y adolescentes

Se refiere a las labores de prevención y respuesta a la violencia, la explotación y el abuso contra niños, niñas y adolescentes (UNICEF, 2010)

La protección que se ejerce a favor de los infantes institucionalizados por parte de los cuidadores es una labor muy compleja ya que ellos están a cargo de todo lo que les pueda pasar a los infantes, por eso deben tener precaución al realizar adecuadamente sus funciones.

Como lo comenta Ruth:

...yo los veo como si fueran mis hijos, les hacen algo y este, y yo actuó, yo creo que soy más que su mamá, los conozco más que su mamá, veo cualquier actitud que ellos tienen y sé que si les pregunto a sus mamás y no me lo dicen, no los conocen yo sí, todas las semanas estamos con ellos, si los regañó a veces que hacen cosas que no deben hacer, pero me duele regañarlos a veces, no se es más que un cuidado de personas, pero creo que es más que eso, porque yo los veo a ellos como mis hermanos como... como ciertamente dice la misma palabra casa hogar, se trata como familia, como no son unos más, sino que se sientan ellos como en familia, que si entre ellos se cuidan, que si entre ellos son hermanos, una de ellas me decía

“oyes Ruth, tu pareces mi mamá” y yo le digo ¿Por qué me dices eso? “porque te tengo más confianza a ti que a, a mi propia madre...

4.7 Historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues de Ciudad Juárez.

Alicia

Figura 10. Fotografía de Alicia



Fuente: Elaboración propia, cuidadora de infantes en la Casa Hogar la Esperanza

Alicia nació el día 23 de junio de 1977 en Ciudad Juárez, sus padres fueron Rosa y Manuel, Alicia solo vivió con su madre, con su padre nunca convivió, su mamá como madre soltera trabajaba en varias partes, pero ella recuerda que principalmente su mamá trabajaba en la maquila o pizcando en ese entonces había varias zonas algodonerías en las afueras de la Ciudad principalmente en el Valle de Juárez.

Los abuelos de Alicia fueron los que se encargaron de cuidarla junto a sus hermanos los primeros años de vida, su abuelo se llamó Concepción y su abuela se llamaba Herminia.

Alicia tiene 3 hermanos dos hombres y una mujer, el mayor es Manuel, la que sigue se llama Concepción luego sigue Alicia y el más chico es Adrián, la hermana de Alicia (Concepción)

ella desde los 3 años de edad vivió toda su vida con una tía, así que en realidad Alicia con los que convivió más tiempo fue con su hermano mayor Manuel y su hermano menor Adrián.

Alicia comenta que su hermano mayor y ella eran muy apegados y siempre andaban juntos y jugaban:

...yo con mi hermano el más grande, siempre, siempre puro jugar de que vamos para allá carnal y para acá, y también jugábamos con mi mama así que dé a las luchitas, así bien padre con mi mama y mi hermano el otro siempre ha sido más desapegado, pero mi hermano el grande y yo siempre hemos estado juntos...

Alicia describe su niñez como agridulce ya que le hizo falta la compañía de su mamá, en los primeros años de su vida, pero no la juzga ya que ahora en día comprende que su mamá necesitaba trabajar y ella estaba a gusto con sus abuelos.

La abuelita de Alicia era muy tierna y les mostraba mucho cariño a ella y sus hermanos era muy diferente a su abuelito que era muy enojón y gruñón, pero siempre veía porque ellos estuvieran bien, Alicia los quería mucho y tiene muy buenos recuerdos de ellos, vivió con sus abuelos hasta los 13 años, luego se fue con su mamá, pero siempre vivió muy cerca de ellos.

Lo que Alicia recuerda más acerca de las tradiciones que en su casa, lo que más festejaban era el día de las madres era lo más relevante del año porque se reunía toda la familia en casa de sus abuelos y convivían todo el día y aunque fuera un día común, cuando coincidían se la pasaban muy bien junto con sus tíos y primos.

Los tíos de Alicia fueron 7 en total, cuatro tías y tres tíos, todos vivían muy cerca, en la misma colonia, en 1985 Alicia, vivía con una tía llamada Graciela quien cuidó de ella por un tiempo, luego en 1987 se fue a vivir con su tía Gloria, Alicia tiene un tío el cual es su preferido se llama Mundo, quien a su vez también es su padrino, cuando era niña era muy juguetón con ella, muy bromista y alegre.

Alicia asistió a la escuela primaria Justo Sierra Méndez le gustaba mucho ir a la escuela, estuvo en otra escuela, pero faltaba mucho y finalmente terminó su primaria en esta escuela como lo señala ella misma:

...siempre me gustó la escuela, (...) yo ya terminé grande la escuela si salí, pero no fue por que fuera pues como se oye burra o algo, sino porque yo dejaba de ir o me sacaban o así...

Alicia le gustaban mucho las matemáticas era y sigue siendo muy buena para las matemáticas, pero se le complicaban mucho las materias en las áreas sociales como el civismo, ciencias sociales y geografía, se acuerda mucho de un profesor que le pegó con un borrador y eso le generó mucho sentimiento:

... me acuerdo mucho que un profé me pegó con un, ya ve que antes se permitía que te pegaran con un tablazo, que te aventaran el borrador, esa vez yo lloré porque me pegó, de hecho, soy bien sentida y no se me olvida que me aventó el borrador y nada más porque volteé así nomás a ver a otro niño, no me acuerdo si era niño o niña y me dio un borradorsazo²⁰ y yo lloré mucho, igual cuando le daban a uno un tablazo o algo...

A los 13 años Alicia se fue a vivir con su mamá de ahí siempre vivió con su madre y sus dos hermanos.

Respecto a las amistades Alicia es una líder ya que considera que es buena para que la sigan y la consideren en la toma de decisiones. Alicia no conserva amistades de la infancia, solamente vecinas que estuvieron con ella en la primaria o secundaria que la saludan, con un hola o muy brevemente.

Alicia terminó la secundaria y ya no siguió estudiando y cuando cumplió los 15 años se metió a trabajar a la maquiladora en donde trabajaba su hermano mayor.

Su abuelita falleció al poco tiempo y Alicia se entristeció mucho, la causa de muerte de su abuelita fue de cólera, tenía mucha diarrea y no se pudo curar como lo comenta Alicia entre llanto y lágrimas:

...en aquel tiempo que andaba mucho el cólera, el mentado cólera, mi abuelita murió de eso, de cólera, de unas uvas que comió, ellos eran de los que tenían ahí su huertilla, que duraznos y sí, mi abuelita murió de cólera, tenía mucha diarrea y no se pudo curar

²⁰ Expresión por golpe con el borrador

ya, pero mi abuelita me pudo mucho, muchísimo y luego la defendía a uno, de mi abuelo que era bien enojón, pero pues no y de ahí se empezaron a morir, tías y tíos...

En el 2001 también la mamá de Alicia falleció fue por una simple revisión con el doctor la cual Alicia le dijo a su mamá que tenía los ojos muy amarillos que necesitaba una revisión médica para que le dijeran que era lo que tenía, en ese momento su mamá no tenía ningún malestar Alicia pensaba que su mamá podría tener hepatitis, sin embargo al momento de ir al médico la dejaron internada para sacarle los estudios, muy poco tiempo después empezó a desarrollar malestares y dolores muy fuertes, la atendieron en el seguro, en clínica particular pero el diagnóstico no era favorable un médico les dijo que tenía cáncer, que lo mejor era que la llevaran al seguro para que allá la atendieran:

...mi mamá murió de, se le destrozó el hígado, se le, pero no duró mucho gracias a Dios, ella decía que el día que ella se muriera lo único que le pedía a Dios era que no la hiciera sufrir, y duró un mes mala nada más mi mamá, [...] estaba así hinchadota, la lleve a la casa, mi hermano y mis hermanos y mi tía la hermana de ella y ahí nomás nos duró un mes, una semana y empezó con el dolor, el dolor y el dolor y la llevamos al Seguro Nuevo por parte de mi hermana porque pues acá ya la habíamos sacado, y pues ya a mi mamá la llevamos un sábado y ya nomás duro el sábado en la noche el domingo y el lunes murió...

Al momento que muere su madre el cual fue una etapa muy dolorosa, la más dolorosa que ha enfrentado en su vida. También tuvo que enfrentar otro problema, fue que no tenían dinero para el funeral:

...porque pues no teníamos ni un peso y en el momento llega mi tía y me dice “sabes que Licha se necesitan 11 o 12 mil pesos” cuando en ese tiempo ni que comer teníamos, entonces ya no me dolía tanto mi mamá, sino ¿cómo iba hacerle para pagar? y todo era que me llegaba a mí, mi tía iba y me decía a mí y yo me acuerdo que me salí para afuera y me dice mi tía “no te agüites, empeñamos el carro” el carro que tenía mi tía...

En ese momento Alicia no sabía cómo conseguir el dinero estaba muy angustiada, en ese tiempo ella trabajaba en la maquila junto con sus hermanos el mayor y el menor los tres

trabajaban en la misma maquiladora y ya tenía mucho tiempo trabajando en la misma empresa comenta que cuando llegó ella estaba llorando en el patio y que le mandaron hablar el jefe directo de Alicia, los de Recursos Humanos, contabilidad y personal del sindicato, cuando llegó le preguntaron qué en que le podían ayudar y ella les contó que no tenía el dinero para el funeral de su mamá y ellos le dijeron que no se preocupara que ellos la ayudarían les hicieron un préstamo a ella y sus hermanos y hubo una cooperaron con todo sus compañeros de trabajo y así juntaron el dinero y pudieron pagar el funeral.

La mamá de Alicia le encargo a ella que se hiciera cargo de su hermano Adrián, el más chico ya que tenía problemas de adicciones a las drogas y eso le preocupaba mucho a su mamá dejarlo solo, pero ella no estaba en condiciones de cuidarlo ya que Alicia entró en depresión, él en ese entonces, él tenía 16 años y ya estaba juntado con una muchacha y tenían ya un bebé, pero se preocupaban mucho por él, por su estilo de vida, siempre andaba drogado o consiguiendo dinero para comprarla, Alicia sentía la responsabilidad de cuidarlo como si fuera su hijo.

En el 2003 el hermano mayor de Alicia se va a Estados Unidos y de alguna forma Alicia se sintió sola ya que ella y él eran muy apegados y le daba mucha nostalgia no saber de él y su tío Mundo también ya estaba en los Estados Unidos. Llegó el momento en el que ya no podía más y le dijo a su hermano menor que ella ya no iba andar batallando con él porque también a cada rato lo detenían, ella se salió de la casa un tiempo, el hermano le vendió todas sus pertenencias y muebles, hasta cuando regresó ella porque a su hermano lo detuvieron e iba pasar 10 años en la cárcel y ya ella regresó a su casa.

Alicia duró trabajando en la maquiladora 16 años desde los 15 hasta los 31 años trabajo en Lear Corporation, antes era Acces, y ahí duro 13 años y 3 más en otra maquiladora llamada Bosh.

...trece años ahí duré, y ahí empecé a estudiar la prepa abierta, pero nada más inicié el global y agarré 8 materias, pero ya por desidia ya no terminé hasta que, entre aquí a trabajar, que hubo que materias que me faltaban y pues me aventé en un mes y la terminé...

Alicia en el 2006, conoce a su esposo, bueno en realidad ya lo conocía eran prácticamente vecinos pero había pasado mucho tiempo que no lo veía porque él se había ido a los Estados

Unidos, se llama Jaime y cuando estaban más jóvenes él siempre estuvo interesado por Alicia pero ella no le hacía caso porque era cuando ella tenía como 17 años y él tenía en ese entonces como 12 o 13 años el, la iba a buscar hasta le chiflaba pero Alicia se enojaba y comenta que una vez hasta lo corrió a golpes y ya no volvió.

Alicia trabajaba mucho con tiempo extra en la maquila, convivía muy poco con los vecinos de su colonia, pero en una ocasión salió a comprar una hamburguesa cerca de su casa, en el camino se encontró con Jaime en la calle, él la saludo y le dijo que si podían platicar, pero ella le dijo que iba de prisa, ya era de noche y tenía hambre, entonces él dijo que la acompañaba, en el camino Jaime le dijo que le gustaba, Alicia se sonrojo y se quedaron platicando, desde esa vez regularmente, Jaime iba a visitar a Alicia en las noches antes de que él se fuera a trabajar y así paso el tiempo hasta en una fiesta de quince años, llegaron a esa fiesta y fue allí donde se hicieron novios y poco tiempo después decidieron vivir juntos. En el 2008 Alicia decidió ya no trabajar más en la maquiladora ya que se había cansado de la rutina de la maquila como ella misma lo comenta:

...en Robert Bosch, duré 3 años y ahí empezaron a liquidar como para diciembre y ahí les dije: ay yo ya me voy, ya me cansé. Pues ahí si dije bueno si hay chance que me liquiden pues liquídeme, le dije al supervisor y no quería y no quería, y le dije como no y ya me puso y ya ahí dejé de trabajar.

También como 3 meses después ya fue que me vine aquí al albergue de voluntaria, es que yo ya conocía a la Directora de aquí porque yo ya iba a la iglesia con ella, y hablé con ella le dije que si tenía trabajo, y me dijo que “no” pero le dije que si quería le iba ayudar un tiempo y dijo “bueno” y me mandó hablar, vine y en la siguiente semana ya me dijo que sí, ahora si le podía ayudar a trabajar, porque la persona que cuidaba a los niños, se había enfermado, y le dije que no, ¿cómo iba a cuidar a los niños?, Pero, bueno, me aventé y mire hasta ahorita y eso que le dije que nada más una semana, le dije nomas en lo que busco trabajo hermana y ya ahorita tengo, voy a cumplir ocho años [...]

Créame que ya, ya me voy a quedar aquí hasta el día que me muera, yo creo, por decir yo me voy pero antes yo trabajaba aquí las 24 horas toda la semana y ya el fin de semana me iba a mi casa, pero cuando me casé, ahí ya le dijo a mi esposo que no iba

dejar mi trabajo que me iba seguir quedando acá, pero llegó el momento que cada semana eran problemas y problemas que ay tú te quedas allá y me dejas solo y hasta que dije ya me voy a mi casa y pues ya voy y vengo, ir y venir y si batallé mucho porque ya estaba impuesta a quedarme y si de hecho yo salgo de vacaciones y no hallo mi lugar, yo quiero el ruido, estar renegando, jugando...

Alicia es una esposa trabajadora, es cuidadora de niños, niñas y adolescentes de la Casa Hogar de Esperanza tiene 8 años trabajando en el cuidado de estos infantes, es una mujer dedicada cien por ciento a su trabajo y a su esposo, no ha podido tener hijos, actualmente tiene 38 años y está muy próximo su cumpleaños 39.

Irma

Irma nació el 18 de marzo de 1961, sus padres son José y Olga, su padre trabajaba como músico, ella recuerda que en su casa siempre había música que eran muy alegres y bailadores, recuerda a su mamá como una mujer muy sabia, precavida, creativa y prudente, de la cual ella aprendió muchas cosas como ser muy trabajadora. Su madre siempre podía hacer todo lo que se proponía, su mama cuidó de ella y sus hermanos siempre, ella no trabajaba por cuidarlos y no dejarlos solos, Irma tiene 5 hermanos la mayor se llama Olga, sigue Carlos y luego sigue ella, después Alicia y por último Jesús.

Irma tuvo una infancia feliz junto a sus padres y hermanos. Recuerda que durante las vacaciones de verano los llevaban a la alberca junto con sus amiguitos pasaban casi todas las tardes en la alberca, ya que vivían cerca de una.

Su papá era una persona muy trabajadora y siempre les dedicaba tiempo a ella y sus hermanos, jugaba con ellos, en las navidades convivían mucho y siempre la recuerda muy feliz ya que comían muchos tamales y buñuelos que preparaba su mamá en la cena de navidad estaban todos reunidos y le gustaban mucho sus regalos, tenían muchos juguetes y jugaban mucho.

Irma no conoció a sus abuelos ya que murieron antes de que ella naciera, recuerda mucho a una tía que se llamaba Gloria que vivía en los Ángeles, California, en los Estados Unidos y siempre en las vacaciones venía a visitarlos su tía. Tenía 7 hijas y cuando llegaban a la casa

de los papás de Irma y ella y sus hermanos, estaba muy llena su casa, cuando llegaban ellos y sus primas pasaban las madrugadas jugando, riéndose mucho, jugaban lotería, monopolio, escondidas, contaban historias de terror, su tía siempre les llevaba regalos a ella y sus hermanos, comían lonches y flautas, recuerda su infancia muy feliz, aunque ella dice que era una niña muy seria e introvertida.

En la escuela Irma comenta que eran tiempos diferentes en aquel entonces, que recuerda que sus maestros siempre les inculcaban valores que tenían que ser personas amables para con las demás personas, a ser responsables, respetuosos, de todos sus profesores tiene buenos recuerdos y enseñanzas.

En la secundaria y la prepa manifiesta que fue muy feliz ya que tenía muchas buenas amistades en la educación superior estuvo en el Tecnológico de Ciudad Juárez.

En el 2011 se casó recuerda a su esposo como un hombre de carácter agradable y amable, sin embargo, con el paso de los años el enfermó y debido a esa situación el ya no quiso vivir. Ella le buscó ayuda, pero, él se cerró completamente y no quiso su ayuda, duró 5 años separada de su esposo, actualmente ella ya está divorciada.

En un principio Irma tenía mucho resentimiento para con su exesposo, pero hoy en día ya perdono y pidió perdón a su exesposo y sigue adelante con su vida, no tuvo hijos, pero desde 1991 trabaja en el albergue llegó a cubrir unas vacaciones de una cuidadora de infantes, pero ella ya nunca regreso así que Irma se quedó desde entonces trabajando en este albergue y ella manifiesta que este trabajo con los niños ha sido su razón de vivir.

Cuando su mamá falleció, Irma sufrió mucho ya que la consideraba como su mejor amiga. Vivió muy feliz a su lado, ella falleció de un paro respiratorio, Irma vive con el recuerdo de su madre y todos los momentos que compartieron felices.

Actualmente Irma es la directora del albergue Casa Hogar de Esperanza dice estar muy contenta con su labor es lo que más le gusta, en la vida ha enfrentado múltiples adversidades dentro de esta función ya que tiene bastantes años trabajando en este albergue como lo describe a continuación:

...a lo largo de nuestro trabajo hemos enfrentado el problema de que una vez integrados los niños a su familia, reincidan en la problemática y veamos todo nuestro

trabajo tirado a la basura porque no se les da un seguimiento a los casos por parte de la autoridad (...) el reto que me he propuesto, es que nuestros niños tengan herramientas que los hagan buenos padres, buenos ciudadanos, útiles a la sociedad y buenos profesionistas...

Juana

Figura 11. Fotografía de Juana



Fuente: Elaboración propia, cuidadora de infantes en la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos.

Juana nació en el Estado de Puebla, el 13 de julio de 1966, su padre es Librado y su mamá fue Juana, su infancia la paso en Puebla la cual recuerda que la vivió muy feliz, junto con sus hermanos y padres.

Su padre era muy trabajador se dedicaba al campo, a la siembra, cuidando ranchos y ganado, también le gustaba mucho la naturaleza, enseñaba a Juana junto con sus hermanos hacer agradecidos con la misma, ya que les decía que debían cuidar los árboles, las plantas, animales, cada planta y árbol que plantaba les decía que tipo de árbol o planta eran así como los beneficios que aportaban.

Su madre siempre se dedicó al cuidado de ella y sus hermanos, los educó con valores y se preocupaba mucho que crecieran con buena salud por lo cual siempre estaba pendiente de ellos, que se alimentaran bien, que comieran verduras para que crecieran sanos, hacía muy buena comida. Juana tiene muy buenos recuerdos de su mamá, dice que aun que no tenía muchos recursos económicos para comprarles, ropa o juguetes, compraba tela y se ponía a coser para hacerles la ropa para que tuvieran y juguetes, aunque fueran de trapo, les hacía las muñecas de tela a su vez su mamá realizaba todas las labores del hogar.

Juana es la 6ta de 8 hermanos en total, 4 hermanos son mayores que ella, Guillermo, San Diego, Gerardo, Marcelo, ella, luego 2 hermanas Alicia y Edith y el más pequeño es Alberto.

Juana junto con sus hermanos eran muy unidos, los hombres cuidaban mucho a las mujeres y les mostraban mucho su afecto y ellas también, las mujeres ayudaban en el quehacer a su mamá, preparar la comida para cuando llegaba su papá o sus hermanos del trabajo, lavar la ropa, acarrear el agua, limpiar la casa.

El principal pasatiempo que tenía para jugar con sus hermanos era el de subirse a los árboles sobre todo a los frutales que tenía en su casa ya que podían comer toda la fruta que tenían allí desde naranjas, mandarinas, guayabas, limas y tamarindo, esa era la mayor diversión para Juana y sus hermanos, Juana jugaba junto con sus hermanos también a las canicas, al trompo y balero junto con sus hermanos mayores, con sus hermanas menores a las muñecas, con las de trapo que les hacía su mamá, o también a los trastecitos de barro que su mamá les compraba en la plaza ya que eran muy económicos. Juana también recuerda que cuando iban a las pozas, a lavar ella junto con sus hermanos aprovechaban para columpiarse de las ramas de un árbol y se aventaban al agua.

Otra de las cosas que a Juana le gustaban eran las tradiciones que en su familia se celebraban que eran importantes en la región donde vivían, en Puebla, el día de muertos, la navidad, el año nuevo, el día de la Santa Cruz, semana santa, en fin, todas las tradiciones las celebraban en su familia, pero la que más le gustaba a Juana era la celebración del día de muertos.

La celebración del día de los muertos para Juana era muy especial ya que en su casa se celebraba a lo grande. Desde semanas antes iniciaban los preparativos porque debía ser el

mejor altar del pueblo y la mamá de Juana ponía todos sus hijos desde cortar el café, quitarle toda la cascarita, lavarlo, tostarlo, ponerlo a secar y molerlo. Para el día de muertos ya tenerlo listo con el cual preparaban botes y recipientes grandes, pero no era lo único, también su mamá compraba mucho cacao, porque también ella preparaba el chocolate. Su mamá compraba alrededor de diez kilos de cacao el cual también lo ponía a tostar y entre Juana y sus hermanos lo iban a moler en molinos para esto tenían entre tres o cuatro molinos para que entre todos lo pudieran hacer más fácil e igual. En cubetas guardaba todo para un día antes preparar todo porque el altar tenía que quedar muy bonito, con muchas flores con una hoja que se llama palmilla la cual la tenían que colgar en el altar, le ponían, naranjas, plátanos, mandarinas, naranjas, caña, también las bebidas, soda, cerveza, agua, chocolate, café, atole de todos los sabores de tamarindo, de cacahuete, de piña, y no podían faltar los tamales que los hacían de pollo, de puerco, también hacían barbacoa y pan. Juana cuenta que hacían hasta 50 kilos de masa porque eran muchos y de muy buen comer recuerda que había una vitrina llena de pan.

Al papá de Juana le gustaba que en su casa hubiera mucha comida que tuvieran en abundancia porque el siguiente día mandaba a Juana y sus hermanas con los vecinos a invitarlos a comer para que fueran a su casa y compartir la comida con ellos y Juana dice que cuando llegaban los vecinos les decía:

...cuando llegaban “hay café, hay chocolate, hay atole ¿de qué quieren? Hay tamales, de pollo de puerco, hay también tamales de elotes, dulces, de todo había en la casa, eso a mí me gustaba mucho porque era de estar comiendo todo el día, y mis hermanos eran de mucho comer y eso que yo no estaba muy chiquita y este, mucha fruta, mucha verdura, todo había en la casa, esa tradición a mí me gustaba mucho...

Es una tradición que hasta la fecha el papá de Juana la sigue conservando.

Las demás tradiciones, como lo son la navidad, el año nuevo, algún cumpleaños, el día de la madre, Juana comenta que eran parecidas con abundante comida, pavo, mole, barbacoa, tamales, aguas, café, atoles, chocolate, frutas y verduras de todo había.

Por otra parte, Juana no conoció a sus abuelos ni por parte de su papá ni de su mamá porque Juana dice que a su mamá la casaron en contra de su voluntad con su papá, porque en ese

entonces dicen que cuando pedían a una mujer para matrimonio, los papás la tenían que dar y aunque la muchacha no quisiera, tenía que casarse, porque así se acostumbraba, entonces los padres de Juana se fueron de ese pueblo, pero nunca regresaron y tampoco volvieron a ver a sus familias.

Hasta que Juana cumplió los 13 años recuerda que ella junto con sus hermanos pensaban que no tenían tíos, pero un día llegó un hermano de su mamá que se dedicó a buscarla hasta que dio con ella y fue hasta entonces que supo que tenía tíos, pero solo por parte de la familia de su mamá tenía primos pequeños por parte de ese tío con quien convivió y los apreciaba mucho, desgraciadamente a su tío al poco tiempo en palabras de Juana:

...este tío, me duele mucho en mi corazón porque él era un hombre tan bueno, que se dedicaba a su familia, a sembrar y ayudar a los demás, pero le dieron algo en la bebida y mi tío quedó trastornado, a mi tío lo llevaron a un lugar donde estaban los locos, pero él se escapó de ahí que es “El Batán de Puebla²¹”, entonces mi tío sale de ahí del Batán, se pierde y nunca más volvimos a saber de él, eso es lo que a mí me duele y todavía lo traigo en mi mente porque él se salió y se perdió y nunca más volvimos a saber de él, pero él era un hombre muy bueno...

Juana asistió a la primaria Doctor Gonzalo Bautista Castillo la cual describe como una experiencia:

... muy bonita porque a mí me gustaba mucho involucrarme en las actividades de la escuela, por ejemplo, en la danza participaba en todas para competir ahí en la región y este, me gustaba mucho, o sea me gustaba ser sociable con la gente, y yo tenía muchos amigos y amigas. Muchos amigos y amigas en la primaria que recuerdo, fue de las etapas más bonitas de mi adolescencia. En la secundaria igual, en la secundaria también me involucré en la danza y me gustaba mucho el deporte como el lanzamiento de bala, el lanzamiento de disco, el básquet, el volí, relevos, me gustaba mucho el deporte y éramos buenos para eso porque obteníamos los primeros lugares para la escuela, [...] me acuerdo de la maestra Lupita, que era la de costura, yo recuerdo de ella que siempre nos decía por ejemplo un corte para hacer una blusa,

²¹ Hospital Psiquiátrico Rafael Serrano “El Batán” de Puebla.

por ejemplo o una falta, ella tenía mucha paciencia mucha paciencia con nosotros, y ella nos decía como debíamos de cortar, y luego nos decía por decir “mira le vas hacer así, le vas a poner aquí un alfiler” y nosotros la observábamos y nosotros nunca nos, nunca nos regañó, siempre nos toleraba y yo siempre admire eso de ella, yo la admiraba que ella tenía mucha tolerancia y yo miraba que a veces cuando nosotros no entendíamos algo íbamos nosotros nuevamente y nos decía “no importa muchachos, ustedes nunca se tienen que quedar callados, ustedes siempre tienen que hablar en cualquier cosa que yo pueda ayudarles siempre voy estar para ayudarles” y eso a nosotros los alumnos nos motivaba para hacer las cosas y le poníamos todas las ganas, al contrario del de matemáticas, le decíamos la Momia, era un hombre alto, delgado, así malacariato porque madamas²² entraba al salón y todos teníamos que estar callados, no teníamos que hacer ningún ruido y este, lo que hacíamos nosotros también traviesos porque todos nos uníamos, para decirle Momia uno decía “mo”, otro decía “mi” y el otro decía “a”

A la edad de 15 años Juana es enviada para Ciudad Juárez, junto con su hermana menor y primos más pequeños, hijos de su tío. Los mandaron en tren que en ese entonces aun había y era lo más económico, ya que también falleció la tía de ella, la esposa de su tío desaparecido y pues no tenían recursos para mantener a todos porque ellos eran 5 niños pequeños. Así que la enviaron junto con su hermana de 14 años con la responsabilidad de sus primitos más chicos. En cuanto llegaron al siguiente día ya tenían trabajo aquí, en Ciudad Juárez estaba un hermano mayor de Juana con quien se quedaron, empezaron a trabajar en la industria maquiladora ganando 9 pesos, en aquel entonces, con lo cual les alcanzaba para sacar adelante a sus primitos

Juana ha vivido en Ciudad Juárez desde entonces, fue cuando tenía 19 años que conoce a su esposo el Sr. Concepción Farías, quien también es del Estado de Puebla y es hermano de la esposa de su hermano con el que llegaron a vivir cuando recién llegaron a Juárez, en un principio se hicieron amigos y salían a los bailes juntos, ella con su hermana y compañeras de trabajo e igual él con su novia y amigos, entre semana Concepción salía a media noche de su trabajo y varias veces coincidía con Juana cuando ella estaba limpiando la cocina, él

²²Nada más

llegaba hambriento, entonces, ella por amabilidad le calentaba comida para que comiera por esos detalles que Juana tenía con Concepción, fue que se enamoró de ella, hasta que se animó, corto a su novia y le pidió a Juana que fuera su novia, a Juana no le agradó la idea en un principio pero él insistió mucho hasta que la convenció, se ganó el aprecio de la mamá de Juana invitándolas a comer y trayéndoles comida, la mamá de Juana compró una casa en la colonia 1ro de septiembre, la colonia donde vive actualmente, pero Concepción no se dio por vencido la siguió hasta esa colonia.

A los 20 años (1984) Juana decidió juntarse con Concepción, un año después de haberse juntado, Juana y Concepción nace su primer hijo (Luis) nació enfermo de su estómago, por lo cual Juana lo llevó a hospitales, con médicos particulares, pero no presentaba mejoría hasta los mismo doctores le decían que mejor lo llevara a la iglesia a bautizarlo porque ya no había nada medicamente hablando que pudiera mejorar su salud, que su hijo iba fallecer, sin embargo experimentan una situación diferente la cual cambio por completo su vida a decir de Juana que nos comparte su experiencia milagrosa:

... yo buscaba una solución entonces esta colonia apenas empezaba, todo esto era baldío nada más había como tres casas o cuatro, entonces este, oigo una bocina por allá, allá a lo lejos, y empieza a dar un mensaje “¡tú que te encuentras en una situación difícil, déjame decirte que tu problema, tu problema no es más grande que Dios, Dios es más grande que tu problema, tu que te encuentras ahí postrado enfermo, que tienes una necesidad fuerte déjame decirte que la solución es cristo.!”

Yo oigo y digo yo quiero eso, yo quiero ahorita la solución, mi esposo era muy borracho, fumaba mucho, tomaba mucho y me golpeaba, me golpeaba, entonces yo dije yo voy ir a buscarlos voy a seguir esa bocina, voy a seguir esa voz y a donde este yo voy a llegar y los voy a traer y me dijo mi esposo “si tú los traes te voy a golpear y te voy a sacar de aquí junto con ellos si los traes” y yo voy, yo sigo esa voz y llego y les digo ¡por favor vayan a mi casa a orar por mi hijo por favor necesito que vayan a mi casa!, y los traigo, pero a mí no me importó lo que mi esposo me había dicho, los traje porque yo quería curar a mi hijo, y eran como misioneros, eran de Venezuela, de Puerto Rico, de España.

Eran muchos de todos lados y vienen aquí a la casa y me dicen este ¿Qué quieres? ¿Qué tu hijo este sano? Sí, y le dicen a mi esposo, pero haz de cuenta que a mi esposo le taparon la boca y no dijo nada, ni se movió para nada ni dijo nada y le dicen ellos, “¡si tu aceptas a Cristo tu hijo se salva, si ustedes aceptan a Cristo en su corazón, Dios va obrar en tu hijo Dios hará grandes cosas aquí adentro!” y yo dije ¡si, yo sí! y dice mi esposo “pues sí.”

Entonces empiezan orar, porque mi hijo estaba en los puros huesitos y oraron por él, entonces cuando nosotros aceptamos a Cristo en nuestro corazón en ese momento, ese mismo domingo en la noche, mi hijo quería hacer de la pipí y yo lo tenía que sentar en una silla y amarrarlo y me volteaba y me tapaba los oídos porque yo ya no quería oírlo porque sus gritos eran desgarradores, porque no podía hacer, porque no comía nada, no tomaba nada, entonces este ellos se van yo me quedo aquí, entonces en la noche eran como dos de la mañana, este igual mi hijo me dice igual que quería hacer y yo hago lo mismo lo amarro y me tapo los ojos y me volteo, yo ya no soportaba más yo le dije, le grite a Dios le dije, ¡si tú en verdad existes como dicen los cristianos, si tú en verdad existes, muéstrame de que existes, si tú lo haces, yo te voy a seguir, yo te voy a servir, lo que tú quieres que haga, lo voy hacer, a donde quieras que vaya, voy a ir, donde quieras que este, yo voy estar, pero muéstrame de que existes,!

Reté a Dios, ese fue un reto, y haz de cuenta que me hicieron esto así (empujón) y me fui para atrás la puerta que estaba ahí estaba abierta y entro una luz muy fluorescente, no la podía ni ver me encandilaba la luz y en eso iba subiendo y era una luz muy, muy grande y en eso yo me quede mirando así y dije ¿Qué es eso? Y empezó a subir la luz, empezó a subir y vi unos pies que traían sandalias y yo dije ¿Quién es? Y empezó a subir la luz más y más y de este lado estaba mi sobrino entonces él se para aquí y yo estaba acá y yo le dije perdóname, perdóname por haber dudado de ti, perdóname porque yo sé que existes le dije y él me miro y él me entrega a mi hijo y yo recibo a mi hijo y se fue, se dio la vuelta y se fue, pero antes de eso yo le dije que me iba hacer lo que yo le había prometido y voy hacer lo que te prometí, y me da a mi hijo y se va y cuando yo regreso yo desperté y así dije ¿Qué paso?

Era como un sueño y este ya mi hijo estaba ahí, y al siguiente día en la mañana ya era lunes el otro día mi hijo me vuelve a decir que quería hacer pipí y lo siento otra vez y lo amarro y luego me volteo y me vuelvo a tapar los oídos y este cuando yo me volteo y me tapo los oídos él me jala y me dice “ya mamita” y que lo voy viendo su cuerpecito ya no tenía nada, porque las partecitas de mi hijo tenían como agujeritos y su cuerpo tenía su piel pegada a los huesos y cuando yo lo mire ya no tenía nada de eso todas sus partes estaban limpias todo su cuerpo limpio como que si lo habían rellenado de algo, su cuerpecito normal, y mi hijo ya no pedía de comer, y me dijo “quiero pan, quiero leche”, yo lo desaté el ya no caminaba y empezó a caminar diciendo “quiero leche mami, quiero pan” y yo lo agarré me lo lleve a la tienda compré leche, compre pan, lo senté a la mesa, le di su vaso de leche le di su pan y él no comía, y el empezó a comer, yo empecé a llorar y le dije a Dios gracias señor porque en verdad existes, porque en realidad existes gracias por mi hijo porque me lo devolviste, porque si se me iba a morir [...] el día siguiente el martes había una iglesita aquí, agarre a mi hijo y me lo lleve, cuando yo entre me dice el pastor “bienvenida señora” y yo le dije gracias, “usted tiene algo por que darle gracias a Dios” y le dije si ¿Cómo sabe este hombre? “tiene que darle gracias a Dios” si ¿Qué quiere decirle a Dios?

Yo quiero decirle a Dios que muchas gracias, porque mi hijo se me estaba muriendo y estoy aquí para darle gracias a Dios porque mi hijo está sano, [...] y desde ahí yo camino con Dios, yo nunca más, hasta ahorita, puedo levantar las manos y decir a cualquiera que me conozca, no he vuelto para atrás, no he vuelto para atrás para nada, para nada vuelvo para atrás hasta ahorita yo estoy viendo la palabra de Dios, para atrás ni para agarrar impulso, sigo para adelante pase lo que pase, yo sigo para adelante, mi confianza y mi convicción es para con Dios...

Cuando Juana se convierte en cristiana toda su familia se manifestó en contra de ella, se alejaron de ella, sus hermanos, sus primos hasta sus propios padres, toda su familia no aceptaba que se hubiera convertido ya que su familia es muy católica, su padre es muy tradicionalista y no aceptaba para nada la decisión de Juana.

Actualmente Luis tiene 29 años, aparte de él, Juana tiene tres hijos más, Ruth de 23 años, Laura de 21 y Samuel de 14 años, Juana dedicó su vida a cuidar, criar y educar a sus hijos los cuales describe a continuación:

... mi hijo Luis, es muy bueno, tiene un corazón muy grande, es muy dadivoso, él si tiene dinero todo lo que trae lo da, si tiene algo él, lo da, a él, no le importa, él no mide, él da todo, pero a veces si la gente se sobrepasa por decir, abusa de su buena voluntad, le han pedido dinero y ha dado dinero y le dicen te voy a pagar tal día, y no le pagan, pero le digo todo eso algún día hijo se te va recompensar, porque tú estás viendo la necesidad de las personas y si las personas tratan de engañarte, también tiene su recompensa, él es bueno, es un hijo muy bueno, a mí nunca me ha faltado al respeto, le hemos enseñado los valores entre su papá y yo, es un hombre muy trabajador...

...Ruth, es muy este... también igual a todos les he enseñado lo mismo, y yo les he dicho: personas que te pidan algo tú dales, nunca se las nieguen, nunca, siempre denle a los niños y las personas adultas mayores y más deben ayudar, en una ocasión llené el refrigerador de comida, y llegaron unas personas que no tenían comida y pidieron comida y a Ruth no le importó, ella me vació el refri²³, ella vació toda la comida del refrigerador y se la dio al señor, cuando yo llego y voy a comer y voy abrir el refri y veo que no había nada, y dije ¿Quién vació el refri? Y dice Ruth “amá, tú me has dicho que cuando hay necesidad y si viene alguien a pedir comida, yo tengo que dar” ¿Por qué? “porque yo la di toda, si no hay nada en el refrigerador es porque yo la di toda” y yo le dije está bien, podemos comprar más no le dije nada, ella es lo que tiene, se despoja de todo no le importa, no mide igual muy buena, quiere mucho a los niños, es muy cuidadora, le gusta mucho estar con los niños, escucharlos, oírlos, que los niños a veces se desahogan con ella, le cuentan lo que les pasa y ellos los escucha y los abraza y los cuida, porque ella no puede tener hijos, tuvo uno pero se le murió entonces ella se inclina mucho por ellos, y ella dice “si Dios no me permite o no me ha dado más hijos mama, pues mientras yo este... aquí yo voy a cuidar a los niños pequeños” la mayoría que está aquí son pequeños y ella se dedica a ellos, es muy

²³ Refrigerador

buena, muy responsable, muy buena esposa y muy trabajadora, ella yo puedo salir y puedo confiar en ella, ella yo sé que si yo llego a faltar ella se va hacer cargo, y lo va hacer bien, porque yo le he enseñado así y ella sabe todo...

... Laura, también es igual, Laura tiene el corazón muy sensible, ella es muy cuidadosa, le gusta analizar a la gente, le gusta observarla, y ella analiza, ve y me dice “mamá esta persona no viene así con esta buena intención, esta persona, este, viene con este propósito” es muy observadora, Laura, también igual, ella quiere mucho a los niños, se dirige con los niños con mucho respeto, se dirige con ellos, y los niños la quieren mucho, los niños cuando la ven a veces cuando no estaba casada se enamoraban de ella los niños más grandecitos, porque Laura es muy atenta con ellos, es muy sensible y les dice “haber niño ven te voy ayudar” y los niños más pequeñitos les llamaba la atención y si es muy dulce, es muy tranquila, muy sensible, muy dulce, muy atenta, bueno tiene muchas cualidades, se cuida mucho, cuando estaba así muy chiquita trataba de comer muchas verduras ella sola, los tomates se los come así crudos, porque decía ella que para que le saliera mucho pelo, trata de dormir sus horas, es la que a las 9 de noche es su hora de dormir, se cuida mucho y este y pues ella misma se cuida su persona...

...y a Samuel es muy apartado casi no le gusta convivir, más bien no le gusta convivir con los niños, él se aparta se aísla, rara la vez que él se involucra con los niños, le he enseñado, pero él es como más intolerante, a él lo que le gusta es la cocina, a él le gusta mucho, se va y le busca mucho en el internet y hace postres, hace comida, eso le encanta mucho, el nomás me dice, me da una lista, necesito esto para hacer este postre y ya yo le compro lo que el necesita y ya él hace los postres o cualquier comida que él vaya hacer, a nomás me dice lo que le tengo que comprar y ya se lo compro y él ya lo prepara, porque eso si a él le gusta mucho estar en la cocina, le gusta preparar, le gusta, este... se mete mucho al internet para ver lo de comidas, dice él que va estudiar gastronomía, va estudiar gastronomía porque le gusta mucho estar en la cocina y es muy buen niño.

El nunca me falta al respeto y tiene mucha consideración conmigo, cuando yo le digo es que me siento muy cansada él me dice “deje ahí, siéntese y déjemelo a mí, ¿quiere

que le prepare algo para comer?” y yo le digo si, “permítame, no se me mueva, ahorita voy a prepararle algo de comer y ya no se mueva” él me considera mucho, pero si él está así y tiene mucho trabajo, él deja de hacer lo que está haciendo para ir conmigo, y él dice “no mamá tu nunca me vas a dejar, tu nunca me vas a dejar solo, siempre tienes que estar conmigo” y yo le digo, algún día hijo algún día voy a pasar por lo que todos tenemos que pasar y él se pone triste, es muy sensible eso sí, es muy sensible, pero también este... cuando ve la necesidad, de que todos estamos involucrados, él también se mete pero muy poco, a él lo que le gusta más es eso la cocina, y ve la necesidad de los demás y también no importa, no le importa él también es muy dadivoso también da, si los niños no tienen cuaderno, los niños de afuera o lápiz el busca para darles a los que vienen al comedor, el busca para darles, le gusta lo que él le gusta mucho es guardar cosas, cosas así este como cosas así viejas, le gusta mucho, tiene un cajón grande donde guarda muchas curiosidades y luego cuando nosotros estamos, ¡ay! es que necesito algo así como y lo empezamos a describir “ ¿Cómo lo necesitan? ahorita vuelvo, voy a mi cajón de curiosidades” porque te digo que tiene un cajón de curiosidades donde guarda todo y ya agarra cada cajón y dice ”¿le sirve esto?” y yo ¡ándale! Porque a él le gusta y guarda todo lo curioso el guarda...

Juana trabajó con niños en escuelas cristianas dando clases, junto con su esposo, ella estudió como asistente educativa, pero en el año 2005 trabajaban como profesores en una escuela en su colonia, pero, el director de esta escuela decide cerrar por cuestiones personales por lo tanto Juana como su esposo se quedaron sin empleo.

Una tarde el Sr. Concepción, esposo de Juana, le pide a Dios que lo guie por el camino correcto el cual debe tomar él y su esposa, que les muestre el camino que deben tomar, el cual le manifiesta que deben ayudar a la comunidad con un albergue y le dice a Juana que deben poner un albergue en su casa, sin embargo, Juana no está convencida de dar su casa para poner el albergue.

Tiempo después Juana empieza a tener pesadillas en donde ella se ve por las calles del centro de la ciudad de noche viendo a niños que necesitan su ayuda, pero no logra ayudar a todos estas pesadillas la atormentan por cierto tiempo, fue hasta que pasa un accidente en la colonia donde viven en el cual se quema una casa, en donde estaban niños solos dentro del domicilio

ya que su mamá los dejaba solos y encerrados para poder irse a trabajar a la maquila, los niños mueren calcinados en esa casa, ante tal hecho lamentable Juana queda totalmente convencida de que el albergue debe ser abierto.

Así es como Juana, junto con su esposo deciden convertir su casa en albergue para infantes de escasos recursos y de madres solteras trabajadoras, Juana se ha dedicado desde ese entonces al cuidado de niños, niñas y adolescentes.

Juana y su esposo llevan 30 años de casados a los 25 años de casados renovaron votos, se volvieron a casar en Santa Elena, que es un rancho que está a las afueras de la Ciudad, hace un año la mamá de Juana, vivía con ella y su familia quien ya tenía varias complicaciones y tenía que estar bajo cuidados especiales ya que no podía caminar, debía alimentarse bajo una dieta estricta y Juana estaba al cuidado de ella, pero al tener diferencias con sus hermanos y su padre, ellos optan por llevársela sin consultarle a Juana y a las dos semanas fallece y todos los hermanos y el propio padre de Juana le echaron la culpa a ella y para ella fue un golpe muy doloroso, que su propia familia sea capaz de echarle la culpa a ella, hasta el momento tiene un distanciamiento con su familia, pero ella tiene fe de que algún día la visiten y se les quite el rencor que tienen en su corazón.

Ahora Juana tiene 49 años faltan pocos días para que tenga 50, vive en su casa que a la vez es la casa hogar, la habita junto con su esposo e hijos, y los niños, niñas y adolescentes que viven allí también. Es una familia encargada al cien por ciento al cuidado de niños, niñas y adolescentes que llegan a la casa hogar en donde Juana recibe a todos cordialmente y por si fuera poco también está a cargo de una cocina comunitaria donde inicialmente fue abierta para alimentar a los niños, niñas y adolescentes de escasos recursos de la colonia primero de septiembre. La cocina, Juana la mantiene abierta para todo el que quiera ir a comer al comedor niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores como lo expresa a continuación.

...Dios el cual actúa aquí y no solo en la casa hogar usted puede ver a los niños ahorita, que le damos de comer y a la comunidad, ¿cómo? Solamente Dios sabe, y a todo el que viene, las puertas de este lugar están abiertas para todo el que quiera, por eso le digo estamos a la luz, no hay nada que esconder es una asociación al servicio

de la comunidad que servimos a la comunidad, que estamos dando nuestra vida, mi esposo, mis hijos y yo...

Ruth

Figura 12. Fotografía de Ruth.



Fuente: Elaboración propia, cuidadora de infantes en la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos.

Ruth nació el 22 de septiembre de 1992 es hija de Juana y Concepción su mamá siempre ha dedicado su vida a cuidar de Ruth y sus hermanos, su padre fue el principal proveedor y responsable del sustento de la casa y su familia, Ruth describe a sus padres como los mejores que pudo haber tenido ya que la enseñaron y educaron con valores, como el respeto hacia las personas mayores, la responsabilidad y por el camino de Dios.

Ruth, tiene 3 hermanos, Luis el mayor, luego sigue ella (Ruth), luego su hermana Laura y el más pequeño es Samuel, la convivencia con sus hermanos en la infancia de Ruth fue muy grata siempre la pasaban jugando, convivió mucho con sus dos hermanos Luis y Laura ya que Samuel era más chico, comenta que Laura y Luis tenían un tipo alianza en donde hacían travesuras y no invitaban a Ruth porque ella les decía a sus padres, también jugaba ella y su hermana a los carritos con su hermano Luis hacían cuevitas en la arena mojada y pasaban horas jugando a eso, recuerda que cuando tenía como 5 años a ella y su hermano mayor, su papá les compró unos gansos y tiene muchos recuerdos que jugaban mucho con los gansos eso se le hace muy gracioso, cuando se llegaban a enojar, se ponían apodosos realmente se

ponían apodos muy feos pero luego les daba mucha risa tantos apodos y terminaban jugando de nuevo, nunca podían enojarse enserio.

Recuerda que en una ocasión cuando tenía entre 8 y 9 años, se cayó de un árbol y estaba una sombrilla abierta y justo cayó encima de ella y eso le provoco una herida muy profunda en la rodilla y fue allí donde se dio cuenta que le da mucho miedo mirar la sangre al punto de poder desmayarse, recuerda que no tenía muchos amigos ya que de niños viajaban mucho ya que su papá iba a predicar a los alrededores o hasta Chihuahua o Madera a veces viajaban una vez cada 15 días.

Ruth recuerda mucho a un tío que era el hermano de su papá, su tío se llamaba Vicente a quien ella apreciaba mucho, ya que él le daba dinero, un peso en ese entonces con el cual compraba varias cosas, ella lo apreciaba mucho que siempre, aunque fuera una niña pequeña sabia la hora en la que el pasaba por su casa y ella lo buscaba para que le diera el peso, él tenía una personalidad peculiar se vestía como Pachuco, todo su atuendo era de Pachuco. Recuerda que un día llevo su tía (la esposa del él) gritando y llorando a su casa porque a su tío lo habían matado, recuerda que fue muy duro para la familia su abuelita quedo deshecha y a ella le dio mucha tristeza.

Ruth comenta que la temporada del año que más festejan en su familia es la navidad en donde hacen mucha comida, rompen piñata y comen dulces, su mamá hace mole de pavo o pollo, arroz, tamales en donde le ayudan entre todos, porque su mamá cocina muy rico, a Ruth le gusta mucho la ensalada dulce le encanta el recalentado, el día de las madres se reúne sus hermanos y papá y compran pastel para su mamá y comen mucho.

Solo conviven entre ellos porque Ruth no convivio mucho con sus abuelos, a su abuelo paterno lo conoció hasta los 12 años porque él vivía en Puebla en un rancho y su papá los llevo a su mamá, sus hermanos y ella y convivieron con su abuelo por 3 semanas solamente, dice que cuando lo conocieron su abuelito los abrazo y pasaron muy felices esas semanas, el abuelito estaba casado con otra señora que no era su abuelita y quiso que se durmieran con él en su cuarto, Ruth describe la casa de su abuelito como una humilde casa a pesar de que el terreno de su abuelito era de 8 hectáreas en las cuales tenia sembrado muchos árboles frutales de todas las frutas, naranjas, mangos, mandarinas, guayabas, plátanos, y todos los días que

estuvieron allí les llevaba todas las mañanas frutas recién cortadas, a pesar de que Ruth convivió solo tres semanas con su abuelito paterno logró quererlo mucho.

Con su abuelita paterna, ella vivió un tiempo en casa de Ruth, luego tenía su casa aquí en Ciudad Juárez muy cerca de su casa, pero nunca simpatizó con ella, ya que ella sentía que no los quería ya que hacia muchas diferencias entre sus hermanos y Ruth para con sus demás primos que vivían en Oaxaca o en Utah.

Al igual que sus abuelos paternos quienes siempre manifestaban no quererlos a ella y sus hermanos, ellos también vivían en Ciudad Juárez, pero no convivían con ellos solo un tiempo donde su mamá cuidaba a su abuelita porque estaba enferma, pero fue un tiempo breve.

De igual manera que sus hermanos, Ruth, no fue a escuelas de gobierno, toda la primaria la hizo con sus padres en escuelas cristianas luego, sus padres pusieron la escuela en su casa donde sus papás eran los directores y a ella la pasó muy bien ya que pues sus padres le enseñaron y educaron.

En la secundaria no le fue tan bien estuvo en tres secundarias primero en la técnica 82 y la corrieron por una pelea, luego sus papás la cambiaron a la técnica 41 pero igual la suspendieron por faltas ya que ella no entraba a clases, fue hasta el ICHEA donde logró terminar la secundaria ahí se dio cuenta que no le gusta la historia, pero si las matemáticas.

Ruth no conserva muchas amistades, aunque es muy alegre y amigable, pero comenta que no es fácil para ella considerar a alguien como un buen amigo, así que solo considera amistad con su hermana y su cuñada (esposa de su hermano Luis).

Ruth conoció a esposo (Leo) en el 2012, el 3 de marzo a las 8:30 de la mañana, lo conoció en una actividad de la iglesia en donde su papá predicaba que estaba en Santa Elena un rancho en el km 20 a las afueras de la ciudad y en la casa de Ruth se juntaba la gente para irse a ese rancho que ese día iba ver un evento especial donde llegarían personas de Estados Unidos a dar cosas como despensas y utensilios de cocina, así que él iba acompañando a su mamá y ese día fue cuando se conocieron e hicieron amistad, el siguió yendo a la iglesia y pues ahí se saludaban porque se iban en un camión que el papá de Ruth tenía, a Ruth le gustaba y un día ella lo vio platicando en el camión con una muchacha y se puso seria e ideó un plan para

decirle lo que ella sentía por él, él se acercó y le preguntó que por qué estaba seria, si tenía algo y ella le dijo que:

...no pues es que tú no has sabido que cuando a ti te gusta una persona y a esa persona le gusta otra, ¿no sientes feo? Porque te gusta la persona con la que él está platicando ósea la otra persona no sabe que a tí te gusta, pero el sí sabía ya se estaba dando una idea ¿sabes cómo? Por qué el entendió lo que yo le estaba diciendo, él estaba platicando con otra muchacha y yo dije pues a lo mejor anda con ella porque estaban platicando solos sabes cómo y yo desde que los vi platicando yo me agüité²⁴ y ya me quedé seria y ya no dije más nada y ya no seguí platicando como que se me apagaron las ganas y ya le empecé a decir eso pero no creo que me guste, sino que me enamore de esa persona le digo pero no sé cómo decirle aparte no sé si él quiera andar conmigo y luego me dice “y ¿tu como sabes si no quiere andar contigo?, ¿a poco tú ya le has preguntado?” le dije “no pues no creo” “y ¿tú cómo sabes si no le gustas?” y ya le digo “pues ese es el problema que no sé y si le gusto pues ¿tú crees que me va decir?” “pues pregúntale” y le dije “¿pero ¿cómo le voy a preguntar si él anda con otra chava?” “¿Con quién, tú cómo sabes si anda con ella?” pero él ya sabía que yo estaba hablando de él, cómo y ya después nos abajamos²⁵ y todo y mi hermana dice “así o más directo” y mi esposo se soltó riendo y dice “no pues fue muy directo” pero yo no la capté en el momento...

Paso el tiempo y continuamente se reunían a varios jóvenes afuera de la casa de Ruth a jugar futbol entre ellos obviamente Ruth y Leo, jugando uno de los otros chicos abraza a Ruth y Leo se pone serio y le dijo a Ruth que ya se iba y Ruth no supo ni porque ni nada y madamas²⁶ le dijo que estaba bien, al día siguiente Ruth estaba dentro de su casa en la sala viendo la televisión y escucho que alguien le preguntó a su mamá por ella

...escuchó que entra y preguntan por mí allá en la cocina y estaba mi hermano el mayor, estaba mi hermana y estaba mi amá y dice “hermana ¿y Ruth?” y dice “creo que esta allá en la sala viendo la tele” y este “a pues es que vengo a verla” sino que

²⁴ Se entristeció

²⁵ Nos bajamos

²⁶ Nada más

ya yo estaba aquí sentada y él se sentó ahí y me dice “es que vengo hablar contigo” y yo “a ¿sí?, ¿de qué?” pues yo no le había puesto atención ¿sabes cómo? “es que vengo a disculparme contigo por cómo te hable” y yo “así, ¿Cómo me hablaste?” y dice “pues como te hable ayer” y le dije “a pues ni atención le había puesto fijate, no, ni cuenta” y ya él se sintió mal porque yo no le había puesto atención sino que ya me agarró la mano y me dice “¿me perdonas?” y le dije “si, perdonado estás” y te digo yo siempre he sido así tomo las cosas así y muy alegre y me gusta así me gusta convivir con la gente y entonces ya eso pasó y me abrazó y pues dije este ya porque pues a mí el me gustaba, sabes cómo y desde ese momento que me quede así en shock porque hasta un beso me dió, un beso en la boca y yo me quede así porque dije ¿no nos habrá visto alguien? Porque mi papá es una de las personas que es bien estricto en ese aspecto y él nos cuidaba mucho en esa área...

Duraron 7 meses de novios y planearon casarse para enero del 2013, para su boda, su mamá le prestó su vestido con el que se había festejado su boda de plata, Ruth en su boda se sentía muy feliz, pero a la vez triste porque su papá no estaba de acuerdo con su boda, pero aun así ella se casó, la acompañaron sus hermanos y mamá.

Como a los cuatro meses de casados empezaron a tener diferencias no lograban adaptarse ya que él era muy celoso e inseguro y quería que dejara de hablar a todos sus amistades, mandarla y si hacia algo que no le pareciera amenazaba que la golpearía, hasta que empezó hacerlo, la maltrataba y humillaba, tenían días buenos donde convivían bien y él era amoroso con ella pero otros días llegaba enojado del trabajo y peleaban, ella se metió a trabajar de promotora de productos al poco tiempo quedó embarazada y se dio cuenta de una manera muy peculiar fue en la misma campaña de la iglesia en un evento de salud, ya que ella había presentado varios síntomas donde le dolía muy fuerte la cadera y espalda baja y fueron a esa campaña de salud en la iglesia y allí la checaron una doctora la empezó atender luego mando llamar a otra doctora y llamaron a sus padres y su esposo y les dieron la noticia de que Ruth tenía 4 meses de embarazo allí le hicieron un ultrasonido y oyeron por primera vez el corazoncito de su bebé, eso arrojó muchas emociones:

...nos emocionamos lloramos y todo y para ellas era la primera vez que les pasaba y hasta ellas lloraron y se emocionaron tomaron video de que, que sentíamos que

íbamos a ser papás ¿Sabes cómo? Y ya pasó el tiempo y se me empezó a notar ya la panza como que me brotó de repente así y ya después de saber que estaba embarazada...

Ruth y su esposo estaban felices y llorando de la emoción, pasó el tiempo y Ruth junto con su familia estaba muy contenta ya que tenía tiempo que planeaban embarazarse hasta ese momento.

Desgraciadamente para Ruth y su esposo su bebé nació a los 7 meses con muchas complicaciones le pusieron sondas y no lo podía alimentar, tenían todo preparado para recibirlo su nombre iba ser Josué David y falleció a los tres días de nacido, Ruth sufrió mucho después de llevarlo en su vientre 7 meses. Describe su embarazo como la experiencia más bonita que ha experimentado en toda su vida, debido a eso cayó en depresión empezó a tener problemas de nueva cuenta con su esposo, ella también le gritaba, él se enojaba y peleaban.

La relación con su esposo estaba muy quebrantada en ese momento y tomaron la decisión de separarse, Ruth volvió a casa de sus padres, nunca dejó de pensar en Leo, pero trataba de superar la pérdida de su hijo de manera individual a parte de los problemas que ya tenían.

Seis meses después, Leo la empezó a pretender de nuevo disculpándose con ella y pidiendo una segunda oportunidad la cual Ruth aceptó. Hoy en día Ruth junto con su esposo enfrentan la vida, Ruth tiene 23 años, se desempeña como cuidadora de infantes en el albergue que está bajo la responsabilidad de sus padres, desea algún día Dios le conceda nuevamente la posibilidad de ser madre.

Laura

Figura 13. Fotografía de Laura



Fuente: Elaboración propia, cuidadora de infantes en la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos.

Laura nació el 30 de septiembre de 1994 sus padres son Concepción Farías y su madre Juana Santos, su madre se ha encargado siempre del cuidado de ella y sus hermanos, Laura tiene tres hermanos Luis es el mayor, Ruth es la que sigue, luego ella y por último Samuel. Siempre ha tenido buena relación con sus hermanos, se pasaban el tiempo jugando y conviviendo con otros niños todo el tiempo, ya que sus padres siempre han trabajado con niños. Cuando eran niños a ella y sus hermanos, siempre les gustaba ir a un restaurante que se llamaba Golden Corral, convivió más con sus hermanos mayores ya que su hermano menor les lleva varios años de diferencia.

Laura tuvo un muy peculiar estilo de educación, en ese entonces su casa era la escuela y sus padres eran sus profesores de preescolar y primaria sus padres fueron sus maestros en el preescolar su mamá fue su maestra, su papá era el director, así que comenta que nunca salió fuera de su casa para ir a la escuela ya que la escuela era su casa hasta 5to de primaria en sexto si fue a una escuela pública ya que la escuela de sus padres fue cerrada de la primaria salió con promedio de 9.8 y tuvo pase directo a la secundaria, en la secundaria la paso muy bien nunca tuvo problemas para pasar alguna materia en general le fue muy bien en tercer año de secundaria decidió que quería estudiar en el CETIS 61 en la carrera técnica de asistente bilingüe, aplicó para estudiar en esa preparatoria pero al no quedar su papá la llevó a

preparatoria Hermanos Escobar, pero a Laura no le gustó y solo cursó el primer semestre y decidió ya no ir.

Laura describe su niñez como muy feliz, fue hasta su adolescencia donde vivió una experiencia desagradable la cual fue que su padre fue acusado injustamente de haber golpeado duramente a un señor, la situación fue que una noche Laura y sus dos hermanos mayores Luis y Ruth estaban jugando con sus primos que vivían a solo unas cuerdas y se había hecho noche y salieron a encaminarlos para que se fueran y se quedaron un momento afuera viendo que sus primos llegaran a su calle bien, para eso se para una camioneta donde un señor borracho se baja y los empieza a regañar y amenazar a su hermano que lo iba matar y ella y su hermana Ruth salen corriendo asustadas porque pensaron que iban a matar a su hermano llegan a su casa y su papa sale rápido para ayudar a Luis y ya lo encontró solo el señor de la camioneta se había ido, después su papá les pregunto que si les había faltado al respeto, si tenía algún golpe Luis pero solo había sido el susto, sin embargo amenazó de muerte a Luis y eso le preocupó a su papá y decidió ir a buscar al señor para hablar con él y arreglar la situación y que no pasara a mayores y en ese momento sale a buscarlo con la descripción que le habían dado Laura, Ruth y Luis, y da con la camioneta a unas cuerdas de su casa e intenta hablar con el señor pero no fue amable con él y estaba muy borracho junto con otras personas y lo apedrearon y el decidió regresar a su casa, al día siguiente llegaron policías a detener a su papá acusándolo de haber golpeado al señor, cosa que no era cierto, pero pasó un mes para que la investigación concluyera que el señor había peleado borracho con un amigo de él que también estaba borracho, el papá de Laura no levantó cargos contra el señor ya que decía que no quería que pasara lo que el paso en la cárcel y que sus hijos no vivieran lo mismo que los hijos de él lejos de su padre.

Por otra parte Laura convivió muy poco con sus abuelos, a su abuelo paterno solo lo vio en unas vacaciones ya que él vivía en Puebla y tiene muy bonitos recuerdos de él ya que se portó muy amable con ellos y él tenía sembrado muchos árboles frutales y todos los días les ofrecía que comieran lo que quisieran, Laura recuerda que su abuelito le dio a probar por primera vez la Maracuyá que le encantó y se le hace una fruta muy rica, quiso que se durmieran en el cuarto con él y su esposa y los hacía reír mucho. Su abuelita paterna que vivía aquí en Juárez era todo lo contrario no quiso convivir con ellos nunca y pues Laura igual no se sentía a gusto

conviviendo con ella ya que siempre hacia muchas comparaciones con sus otros primos al igual que sus abuelos maternos a diferencia que Laura cuidó a su abuelita materna cuando enfermó a causa de un accidente como lo describe a continuación:

...yo llegué a vivir con ellos por causa de que mi abuelita este pues, ya no pudo caminar, por un accidente que ella tuvo ya no pudo volver a caminar quedo inválida, y pues ella siempre ha sido una persona muy independiente y cuando queda inválida pues se le hizo difícil porque nunca, nunca le pedía si ella quería algo ella se lo hacía, nunca le pedía ayuda a nadie, entonces este, pues cuando queda inválida pues ya se sentía que no, que no podía entonces, mi mamá me pide a mí que yo la cuide y es cuando yo me voy a vivir con ella, me voy a vivir con ella y empiezo a convivir con ella.

Con ella y platicaba con ella yo tenía buena comunicación con ella, mi abuelita siempre no sé cómo que los que nos decía se cumplía y nosotros como que le contábamos y nos daba consejos o a veces no le contábamos lo que pasábamos y ella ya sabía lo que nos estaba pasando y le decíamos “oiga usted como sabe tanto” y nos decía “ay pues ya mí en mi vida ya he pasado por todo eso yo ya he vivido por lo que tu apenas estás viviendo” y este, ya nos decía y ya me decía “fíjate bien con quien te vas a casar si es un buen muchacho, como trate a su mamá te va tratar a ti” y me empezaba a dar consejos y así y es cuando yo empezaba a tener más comunicación con ella más convivencia con ella y nos reíamos, me acuerdo de mi abuelita que platicábamos y ella me hacía reír a mí o yo la hacía reír a ella y platicábamos y este, y todo y mi abuelito aunque estuviera ahí con nosotros, él no era muy apegado conmigo, que le gustara convivir con nosotros o que le gustara tal cosa o así, a veces si nos platicaba sus anécdotas que él vivió cuando era joven pero nunca nos dio un consejo o cosas así que me dijera “mira fíjate en esto esté, o fíjate en eso” como en ese entonces pues yo andaba de novia con él que ahora es mi esposo ahora no era como mi abuelita que nos daba consejos para el noviazgo o así, entonces este, pues a él casi no tengo buena experiencia con él porque en una ocasión cuando yo vivía con ellos, él me dijo muchas cosas muy feas, me insultó, me regañó, este me corrió de su casa y pues yo me sentí mal me sentí mal, porque yo estaba allí para ayudar a mi

abuelita, era la única razón por la cual yo estaba ahí y yo llorando vine y le dije a mi mamá todo lo que él me había dicho y este, yo le decía a mi mamá “ yo no tengo la necesidad de estar pasando este, ese tipo de cosas yo tengo mi casa y yo me puedo venir aquí y yo no tengo necesidad de que me estén insultando, de que me estén diciendo cosas o de que me corran si yo estaba allá era para ayudar a mi abuelita” entonces desde ahí yo como que ya no me acercaba mucho con mi abuelo porque ya sentía yo un rechazo de él hacía conmigo y viceversa porque yo soy una persona muy sensible cualquier cosita así me hace llorar o así me hace que sienta coraje o cosas así, y lo que él me dijo, los insultos que él me dijo me hicieron sentir un sentimiento de tristeza hacía con él entonces yo desde ahí me retire de con él y ya no convivía con él...

También los festejos en la casa de Laura, la cual también es un albergue, son muy familiares, pero comparten con la comunidad con los niños que habitan la casa hogar de igual manera se junta toda la familia, sus hermanos, sus padres y ella:

...nosotros siempre estamos, nos juntamos cuando cumplimos años, cada vez que cumple años cada uno de nosotros organizamos algo para festejarlo aunque a veces no haya dinero o suficientes recursos para hacerlo, pues hacemos una comida pequeña entre nosotros nada más nuestros hermanos y nuestros papás y ya, pero siempre estamos en esa fecha de nuestros cumpleaños para que pues [...] convivir como pues con nuestra familia y este, que sienta cada uno que si nos acordamos verdad, que sienta cada uno que si está presente para nosotros en cada día y siempre estamos así en los cumpleaños, en las navidades en las navidades estamos juntos, este, en año nuevo estamos juntos también siempre en todos los años siempre ha sido así [...] la navidad la celebramos pues hacemos, nos reunimos desde la mañana para hacer tamales, o para hacer siempre hacemos pavo, siempre, siempre todos los años hacemos pavo en mole, mi mamá es la que se encarga siempre de hacer el pavo en mole poblano porque pues ellos son de Puebla y lo hacen así mole poblano o calentitos, yo me encargo de los calentitos, yo soy la quien tiene que hacer los calentitos, mi mamá el mole, y pues cuando hacemos tamales pues ya todos y pues

así ya después nos sentamos en la tarde cuando se llega la hora de comer, de esa manera es como hacemos nosotros la navidad y ya el año nuevo es el recalentado...

En el 2008 Laura conoce a su esposo tan solo a la edad de 14 años, el papá de Laura tenía un equipo de futbol que era el de la casa hogar con niños y niñas menores de 14 años y otro que era el de la colonia de adolescentes, Laura estaba en el de la casa hogar y ahí conoció a Daniel que estaba en el otro equipo de adolescentes, ella iba tener su quinceañera e invitó a varios del equipo de adolescentes para que fueran sus chambelanes, pero desde un principio a ella le gustó Daniel y quería que fuera su acompañante, hasta que lo convenció porque él era muy serio y pues de ahí se hicieron amigos y luego novios, cuando se da cuenta su papá no la dejó seguir con el noviazgo, pero ellos siguieron viéndose a escondidas por un tiempo, pero a Laura le daba mucho miedo que su papá los fuera a descubrir, aun así duraron un año y medio viéndose a escondidas. Laura lo describe como un amor de juventud pero tan profundo y fuerte que habían planeado toda una vida juntos, pero no podían continuar la relación a escondidas y decidieron cortar, fue hasta que Laura cumplió los 18 años que volvieron a buscarse y regresaron de nuevo andar a escondidas a los 19 años enfrenta a su padre porque Daniel y ella acordaron casarse, a lo cual su padre se opuso rotundamente, argumentando que no le parecía adecuado ya que Daniel no cumplía con el perfil de esposo para su hija, sin embargo Laura como ya era mayor de edad se casó con Daniel y se fueron a vivir un tiempo a Durango, cuando regresan de nueva cuenta hablan con su papá y él se disculpa y acepta a Daniel como nuero.

Actualmente Laura tiene un hijo que se llama Jesús Daniel el cual tiene un año ocho meses y está embarazada ya esperando el día que nazca su segundo bebé el cual será otro varón y está programada para el 17 de julio, se dedica al cuidado de infantes en la casa hogar junto con sus padres, hermana y esposo.

... digo "que privilegiada soy" si es pesado el trabajo a veces y todo pero en parte uno también te sientes satisfecho, alegre, cuando ya logras y lo haces con tu corazón y con esa satisfacción de decir "yo ayudo, yo soy y formo parte de ese equipo y pude ayudar a alguien, porque yo fui parte importante de un niño" o no sé qué cualquier cosa hasta porque le dije un "te quiero" y la vida de ese niño cambio, entonces, este,

es, este, es pesado porque a veces uno se cansa, como el cuerpo a veces uno se cansa verdad de hacer lo mismo todos los días, todos los días se cansa uno, pero es bonito...

Conclusiones finales:

Para concluir este trabajo de investigación, mostraré las conclusiones obtenidas a lo largo de esta investigación y como ésta se convirtió en una grata experiencia personal.

Los albergues como instituciones de cuidado de infantes, son muy importantes para la sociedad ya que satisfacen necesidades de varias familias de la comunidad, en Ciudad Juárez principalmente por caracterizarse como una Ciudad fronteriza, donde las personas tienen la necesidad de trabajar para sostener a sus familias.

En México, según datos del INEGI en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del 2015, residen 8.2 millones mujeres mayores de 15 años, que son madres solteras, divorciadas, viudas o separadas, a las cuales corresponde la crianza y manutención de sus hijos. (INEGI, 2015)

En Ciudad Juárez no existe un dato exacto de cuantas mujeres son madres solteras o madres jefas de familia, en una nota periodística en el Diario de Juárez exponen que en el 2010 el 24.4% de un total de 342 mil 928 hogares en la Ciudad corresponden a jefaturas femeninas.

Por lo tanto, uno de cada cuatro hogares en Ciudad Juárez, la responsabilidad para proveer recae en mujeres. (Orquiz, 2013).

Los albergues de Ciudad Juárez, representan para las madres solteras, de escasos recursos una enorme ayuda para el cuidado de sus hijos y para poder trabajar sin tener que dejarlos solos.

Los albergues que abrieron sus puertas para poder realizar esta investigación, la Casa Hogar la Esperanza y la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos, recibe en su mayoría, niños, niñas y adolescentes de madres solteras de bajos recursos, infantes que no cuentan con cuidados monoparentales y que son una buena opción para el cuidado de estas madres jefas de familia.

Las cuidadoras de infantes que trabajan dentro de los albergues y que son los sujetos de estudio en esta investigación, son mujeres altamente comprometidas en sus funciones, pero no se les reconoce el gran esfuerzo que hacen día con día en sus labores, que no solo es el cuidado de los infantes, también lavan la ropa de los niños, niñas y adolescentes, cocinan, les dan de comer, los bañan, los despiertan, los peinan, los llevan a las escuelas, mantienen limpia las áreas donde se desenvuelven los infantes, les festejan sus cumpleaños, se preocupan porque hagan sus tareas y les ayudan, juegan con ellos y tratan de realizar actividades recreativas, consiguen recursos, aparte se preocupan por el bienestar del infante, se preocupan por su higiene y salud, platican con ellos, tratan de orientarlos y aconsejarlos lo mejor que pueden.

Tal es el caso de Alicia, ella es la Presidenta de la sociedad de padres de familia en la escuela, realiza la función como si fuera la madre de los infantes.

Juana, se ha enfermado en varias ocasiones y llora de la preocupación de los niños que ya no regresan porque ya no quisieron llevarlos sus madres al saber que están solos en sus casas.

Ruth, defiende a los niños, niñas y adolescentes que viven dentro de la Casa Hogar, de otros infantes que se burlan de ellos por vivir en el albergue.

Laura, a pesar de que es esposa y madre de familia joven, se da el tiempo para jugar con los infantes que viven dentro de la casa hogar, junto con su esposo.

Irma, cruza continuamente a El Paso Tx. La vecina Ciudad en la frontera con EUA para conseguir ayuda en despensas y recursos para satisfacer las necesidades de los infantes y sostener el albergue.

Esto son solo algunas de las labores que realizan las cuidadoras, conocer las experiencias que aportan las historias de vida de los cuidadores de infantes institucionalizados en albergues, son múltiples y muy enriquecedoras, realmente cambio mi forma de pensar al realizar esta investigación.

En cuanto a los beneficios que aportan los programas de intervención al cuidado de infantes no se identificó ninguno ya que con los que reciben por parte del Estado son un poco deficientes para las preocupaciones de los cuidadores o con los casos que actualmente se viven dentro de los albergues sobre todo por las distintas necesidades de los niños niñas y

adolescentes que viven dentro de estos recintos, por lo cual se dan las siguientes recomendaciones:

- Es importante que las capacitaciones que tienen que ver con las labores de cuidado para las cuidadoras realmente les sean útiles, para realizar sus actividades correctamente que sobre todo se enfoquen a las labores de cuidado para que este a su vez sea profesional
- Las cuidadoras deben conocer de manera detallada los derechos de los niños, niñas y adolescentes y las obligaciones con las que ellos deben realizar como cuidadores, ya que solo lo ven como requisitos que deben cumplir para seguir ejerciendo su función o conservar su empleo.
- Así mismo también es primordial que las cuidadoras se profesionalicen respecto a cómo ayudar a los niños, niñas y adolescentes a sobreponerse y a salir adelante y sobre todo a enfrentar los problemas que les tocó vivir.
- El Estado les debe proporcionar el debido asesoramiento y respaldo legal al que están sujetas tanto las cuidadoras, como los infantes que están bajo su responsabilidad ya que no conocen a profundidad y detalladamente a las obligaciones a que están sujetas, por trabajar con niños, niñas y adolescentes y tratarse de un tema tan delicado e importante para la sociedad.

A las cuidadoras de infantes institucionalizados se les debe tomar en cuenta para mejorar sus funciones ya que:

- No cuentan con el personal suficiente para satisfacer las necesidades o lo que aun es peor no cuentan con los recursos económicos para contratar mas personal para que cumpla las funciones de cuidado que los infantes demandan.
- La falta de apoyo y compromiso por parte de las madres o padres, entorpece sus funciones y atrasa el desenvolvimiento de los niños, niñas y adolescentes que viven dentro del albergue.
- El Estado debe ayudar a satisfacer las necesidades que presentan estos recintos que trabajan día con día para mejorar la calidad de vida de estos niños, niñas y adolescentes.

- La Subprocuraduría, no da seguimiento en cuanto ayuda psicológica para con el infante ni económica para con el albergue, a los directivos de los albergues solo se les informa si el infante permanecerá en el albergue por tiempo indefinido o si según el caso cambiarán de albergue algún menor o lo regresarán con sus familiares o padres y eso puede ser en cualquier momento.
- El Estado no proporciona ninguna ayuda económica ni en especie.
- Las necesidades que enfrentan estos albergues son bastantes, así como espacios mejor adaptados y mobiliario en buenas condiciones.
- La mayoría de los albergues como lo es la Casa Hogar Niños Siempre Victoriosos, no cuenta con personal que atienda las necesidades psicológicas de los infantes, no cuenta con médico que este al pendiente de la salud de los niños, niñas y adolescentes, ni con enfermero, trabajador social y el albergue no cuenta con los recursos necesarios como para financiarselos de otra forma, es importante que el Estado ayude a este tipo de albergues que no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer todas las necesidades que demandan los niños, niñas y adolescentes que habitan dentro de estos lugares.

De acuerdo con los objetivos que se plantearon en este estudio puedo concluir con varias cosas:

- Las cuidadoras son quien de primera mano se dan cuenta de todas las circunstancias que los infantes atraviesan, ya que muchas veces los mismos niños, niñas y adolescentes se los hacen saber o se dan cuenta con la actitud que vuelven después de haber pasado el fin de semana con sus familiares, así como marcas de golpes, cuando regresan en algún estado de rebeldía, cuando están tristes, deprimidos, etc. Es por eso que considero que las cuidadoras sean tomadas en cuenta en este tipo de decisiones el Estado debe considerarlas como principales aportadores de información relevante para considerar si deben o no deben ser regresados los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en este tipo de situaciones con su familia nuclear.
- La capacitación debe ser un proceso fundamental para cada cuidadora, la preparación para mejorar sus funciones y procedimientos y sobre todo para ayudar y preparar mejor a los niños, niñas y adolescentes.

- Es importante manejar lineamientos estandarizados para mejorar la función de las cuidadoras, ya sea a través de un manual donde venga todo los requisitos y consideraciones que deben conocer, ya que la ley solo hace referencia al funcionamiento de los albergues, no sobre las funciones de las cuidadoras.
- Los albergues hacen la función del Estado, la cual no hace, por tal motivo deben ayudar a que los albergues cumplan con todos los requisitos para su buen funcionamiento.

Finalmente, quiero manifestar lo que esta investigación ha representado para mí, ya que ha sido una gran experiencia, el tema de investigación, como ya lo he mencionado en un principio no me emocionaba, tenía creencias en contra de las cuidadoras, conforme fue avanzando la investigación esos juicios de valor fueron desapareciendo para convertirse en argumentos a favor de las cuidadoras.

Al finalizar esta tesis, puedo mencionar que he obtenido los resultados esperados, las historias de vida y las experiencias que han compartido conmigo estas cinco cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues, da una mirada más amplia respecto a las labores que desarrollan como cuidadoras de infantes, cabe reconocer que aún falta mucho trabajo por hacer, así como propuestas para mejorar la situación actual de los albergues, concientizar la maravillosa función que desempeñan y lo poco reconocida.

Es un tema que pude ser visto desde muchas perspectivas, esta solo es una, seria magnifico para mí, continuar con esta investigación en otro momento.

Referencias.

Aceves, J. (1998). La historia oral y de vida: del recurso técnico a la experiencia de investigación. Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Addison Wesley Longman. Pp. 207-252.

Álvarez, P. (1 de Enero de 2007). Tan lejos, tan cerca. Alcances filosóficos de la práctica antropológica contemporánea. Obtenido de:

<http://tanlejostancercafilub.blogspot.mx/2007/04/la-ciencia-de-la-cultura-edward-b-tylor.html>

Alvear, A. (2004). Manual de historia de la cultura . México D.F.: Limusa.

Anderson, B. (2012). Who Needs Them? Care Work, Migration and Public Policy.

Cuadernos de Relaciones Laborales, 45-61.

Barb, J. (Agosto 2012). Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional. Programa Conjunto Ventana de Paz, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 1 - 80.

Barreras, A. (2001). La crianza: su importancia en las interacciones entre padres e hijos. Barcelona: Sepypna. Obtenido de: <http://www.sepypna.com/articulos/crianza-importancia-interacciones-padres-hijos/>

Barros, C. (2006). La historiografía y la historia inmediata: La experiencia latina de historia a debate (1993-2006). Historia actual Online, 193-196.

Barundy, J., & Dantsngnan, M. (2005). Los buenos tratos a la infancia, parentalidad, apego y resiliencia. 4ta Edición. Barcelona, España.: Gedisa Editorial.

Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. Universidad de Santiago de Compostela.

Benguria, S., Alarcon, M., Valdes, M., Pastellides, P., & Gomez, L. (1 de Diciembre de 2010). Investigaciones E. E. . Obtenido de Observación directa:

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionesEE/Presentaciones/Curs

_10/Ob

Burke, P. (2000). *Formas de Historia Cultural*. Madrid: Alianza Editorial S A.

Bustillos, S., Rincones, R., & Carrillo, J. (2014). El derecho a cuidar y ser cuidados. En *Políticas Públicas Cuidado e Infancia* (págs. 11-36). Juárez Chihuahua: Colegio de Chihuahua.

Camín, L. (2011) *Cuidado parental en Psicoterapia: Teoría y práctica*. Madrid: scielo.

Chica, S. (2012). La etnografía organizacional como abordaje metodológico para el estudio de la cultura de las organizaciones públicas. XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública., 1-32.

Collado, M., Delgado, A., & Tatis, S. (21 de Marzo de 2001). Universidad de Oriente.

Obtenido de Consorcio Educativo de Oriente:

<http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/sociedu/9/9.pdf>

Departamento de Sociología II. Universidad de Alicante. (s.f.). *Técnicas estructurales:*

entrevista, grupo de discusión, observación, biografía. Obtenido de:

<http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/index.html>

Duran, E., & Valoyes, E. (2009). Perfil de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental en Colombia. *Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, Vol, 7 num. 2, 761-783.

El Fondo para la Infancia de las Naciones Unidas. (2010). *¿Qué es la protección de la infancia?* Obtenida de:

http://www.unicef.org/spanish/protection/files/What_is_child_protection_sp.pdf

Esquivel, V., Faur, E., & Jelin, E. (2012). *Las lógicas del cuidado infantil. Entre las familias, el Estado y el mercado*. Argentina: IDES.

Fernandez, J. (1992). Evaluación de programas residenciales de servicios sociales para la infancia. Situación actual y aportaciones de los enfoques ecopsicológicos. *Psicothema*, 531-542.

Gallegos, J. (2006). Una joya preciosa: significado del cuidado del niño en México. *Redalyc*, 146-151.

Gilligan, C. (2013). La ética del cuidado. Barcelona: Fundación Victor Grifols I Lucas.

Hernandez, K. (2011) La historia de vida: Método cualitativo. Mexico. Obtenida de <http://eumed.net/rev/cccss/11/kshm.htm>

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) 2010. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). 2010.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) 2014. Censo Económico 2014.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) 2015. Censo de Alojamientos de Asistencia Social 2015.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2013). El trabajo de cuidados. ¿Responsabilidad compartida? México. Obtenida de: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101231.pdf

Ley de asistencia social. (2014). El Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. Obtenida de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270_191214.pdf

Lineamientos para la operación y vigilancia de los establecimientos que presten servicios de asistencia social en el Estado de Chihuahua (2012) Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua. Folleto anexo al Periódico Oficial. Obtenido de: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Coahuila/wo72296.pdf>

López, S. (2008). Políticas de cuidado infantil, género y ciudadanía. El proyecto CAI en Tijuana. Redalyc. Obtenida de: <http://www.redalyc.org/html/884/88432607/>

Luengo, J. (2004). La educación como objeto de conocimiento. El concepto de educación.

Ley de asistencia social. (2014). Obtenida de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270_191214.pdf

Ley que Regula el Funcionamientos de las Instituciones Prestadoras de Servicios para el Cuidado Infantil y de Menores en el Estado de Chihuahua. (2013). Obtenida de: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Chihuahua/wo22638.pdf>

Mayer, L. (1999). Entre el infierno de una realidad y el cielo de un imaginario. Estadística y comunidad científica en el México de la primera mitad del siglo XIX. México: El Colegio de México.

Meyer, E., & Olivera, d. (1971). La historia oral. Origen, metodología, desarrollo y perspectivas. Historia Mexicana. En Historia Mexicana. (págs. 372 - 387). Mexico.

Muñoz, J. (2012). Cuidar del mundo. Labor, trabajo y acción en una compleja red de sostenimiento de la vida. INSEGORIA Revista de Filosofía Moral y Política., 461-480.

Oates, J. (2007). Relaciones de apego. La calidad del cuidado en los primeros años. la primera infancia en perspectiva. Grupo de estudios sobre el niño y el joven., 1-33.

Obando, O., Villalobos, M., & Arango, S. (2 de Diciembre de 2010). Resiliencia en niños con experiencias de abandono. Red de Revistas Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal, 149-159.

Observatorio de seguridad y convivencia ciudadanas del municipio de Juárez Chihuahua, México. (2010). Boletín Número 4. Octubre 2010.

Olavarría, M. (2000). Dimensión territorial y espacio vivido en los pueblos yaquis. Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa. Dimensión antropológica. Año 7, Vol. 20.

Orquiz, M. (4 marzo 2013) Sufren discriminación madres solteras juarenses. El Diario de Juárez. Encontrado el día 15 de diciembre 2016. Obtenido de: http://diario.mx/Local/2013-03-04_38e35bb4/sufren-discriminacion-madres-solteras-juarenses/

Posada, A & Gomez, J. (2002). La crianza en los nuevos tiempos. Departamento de Pediatría y Puericultura de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia. Teorías e instituciones contemporáneas de educación, Madrid: Biblioteca nueva.

Pujadas, J. (2000). El método biográfico y géneros de la memoria. Revista de antropología social, 127 - 158.

Ramos, J. (2014). Guía para diseñar proyectos de investigación. México: El Colegio de Chihuahua.

Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, Relaf, con la cooperación del Fondo de las Naciones Unidas para. (2010). Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Aplicacion de las Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños., 1 - 45.

Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar. (2011). Niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales en América latina. Contextos, causas y consecuencias de la privación del derecho a la convivencia familiar y comunitaria. Buenos Aires, Argentina: UNICEF.

Reyes, M. (2013). La historia de vida de Irving. Investigación biográfico-narrativa sobre exclusión-inclusión, a partir del alumnado. Villa de Álvarez, Colima: Universidad de Colima Facultad de pedagogía.

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica util dentro del campo antropofisico. Cuicuilco, 39-49.

Silva, M. (1992). Experiencia. Feminists Theorize the Political. Routledge, Inc. Grupo Taylor y Francis. La teoría.

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. DIF. (2016). Consultado en mayo 2016, obtenido de: <http://sn.dif.gob.mx/dif-nacional/>

Sosa, C. (2014). Tras interrogatorio de agente, niña quedó aterrorizada: médico de albergue. El Diario. Consultado en mayo 2016 Obtenido de: http://diario.mx/Local/2014-03-13_571665a6/tras-interrogatorio-de-agente-nina-queda-aterorizada-medico-de-albergue/

Sosenski, S., Del Rio, N., Gudiño, M. R., Avila, A., & Loyo, E. (2011). Espejos de la Infancia. Pasado y presente de los derechos de niñas, niños y adolescentes en México. México D.F.: Red por los Derechos de la Infancia en México.

Thomas, C. (2011). Desconstruyendo los concetos de cuidados. El trabajo de cuidados, 147 - 176. Sociology of Health

Tobio, C., Agullo, S., Gomez, V., & Martin Palomo, T. (2010). El cuidado de las personas. Un reto para el siglo XXI (Vol. Coleccion estudios sociales Num. 28). Barcelona: Fundación "la Caixa".

Triana, A., Avila, L., & Malagon, A. (2010). Patrones de crianza y cuidado de niños y niñas de Boyaca. *Latinoamerica de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 933-945.

Valdez, G. & Sánchez, A. (2013). Constelaciones familiares en Puebla. Formas de realizar el árbol genealógico. Blog. Obtenido de: <http://constelacionesfamiliaresenpuebla.blogspot.mx/2013/09/formas-de-realizar-el-arbol-genealogico.html>

Villalpando, R. (2011). Identifican en Ciudad Juárez 15 zonas “criticas de peligro” para las mujeres. Periódico la Jornada. Encontrado en: <http://www.jornada.unam.mx/2011/07/18/politica/013n1pol>

Villoro, L. (2005). El sentido de la historia. *Historia ¿para qué?* México: Silo XXI editores, S.A. de C.V.

Anexos.

Anexo 1.

Instrucciones para la aplicación de la batería de instrumentos

Instrumento A. Realice su árbol genealógico, empezando por sus abuelos hasta (si es el caso) sus nietos o bisnietos.

1. Identifique en color azul los mejores cuidadores de su familia.
2. Identifique en color morado los familiares que cuidaron de usted.
3. Identifique en color rojo los familiares que usted ha cuidado.

NOTA. Los colores se pueden repetir.

Instrumento B. Realice una línea del tiempo la cual iniciara desde su nacimiento identificando los hechos importantes y más relevantes que han ocurrido en su vida hasta este momento.

1. Señale quienes fueron las personas que cuidaron de usted en las primeras etapas de su vida y señálelos de color verde.
2. Señalé a partir de cuándo empezó su interés por las labores del cuidado e identifique con color rosa.

Instrumento C. Dibuje un mapa del interior del albergue y señale los lugares que usted frecuenta diariamente.

Instrumento D. Escriba su rutina diaria, iniciando desde que usted despierta hasta que usted se duerme.

Instrumento E. Escriba su testimonio como cuidador.

Instrumento F. Realizar entrevista a profundidad mediante grabación de audio.

Anexo 2

Instrumento: Información general para el cuidador.



**Investigación: Historias de vida de Cuidadores de Infantes
Institucionalizados en Albergues en Ciudad Juárez.**

Fecha: _____

Investigadora: Iriery Nallely Pérez Soto

Esta investigación que es acerca de historias de vida de cuidadores de infantes institucionalizados en albergues y se desarrollará a través de la Historia oral, utilizando los métodos de Historia de vida y Método biográfico, como métodos de recolección, la información que nos proporcione será de suma utilidad para conocer más del tema. De antemano muchas gracias.

Identificación del informante.

| | |
|--------------------------------|--|
| Fecha | |
| Nombre | |
| Edad | |
| Sexo | |
| Lugar donde labora actualmente | |
| Posición que ocupa | |
| Años de experiencia | |
| Lugar donde vive | |

Instrumento A.

ÁRBOL GENEALÓGICO.

Realice su árbol genealógico, empezando por sus abuelos hasta (si es el caso) sus nietos o bisnietos.

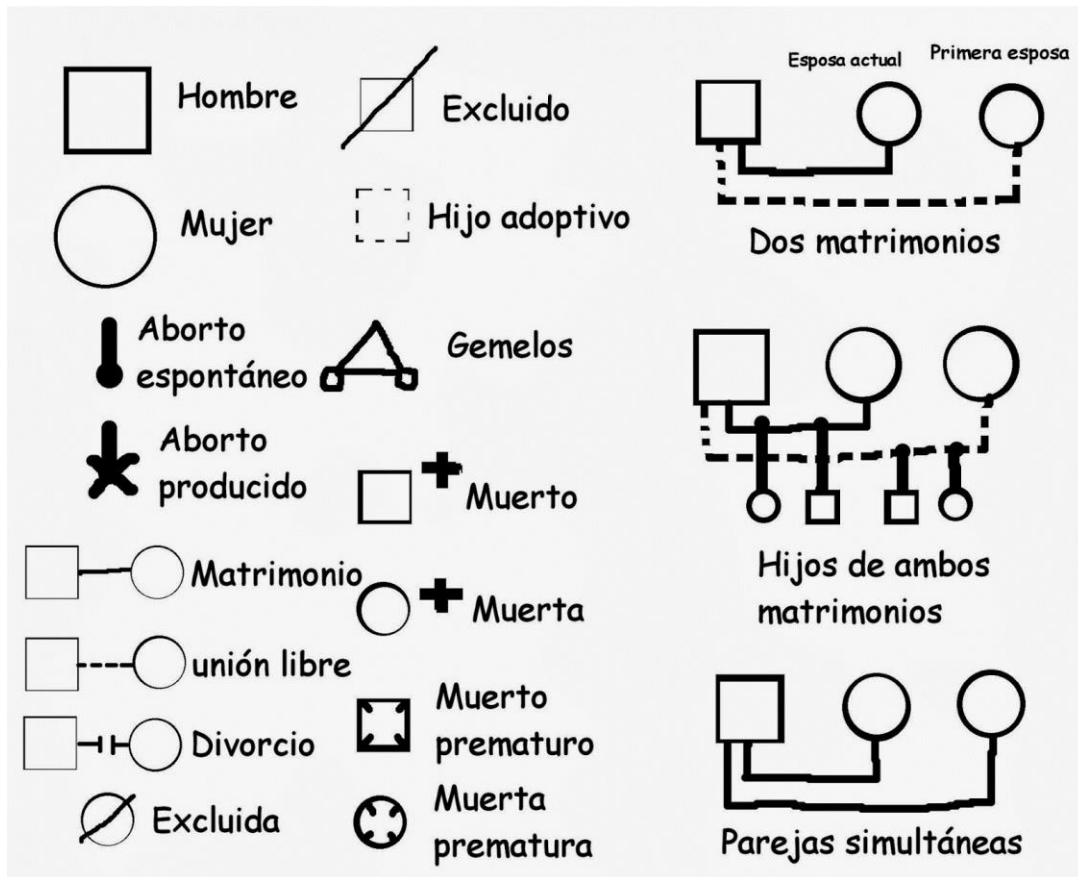
1. Identifique en color azul los mejores cuidadores de su familia.
2. Identifique en color morado los familiares que cuidaron de usted.
3. Identifique en color rojo los familiares que usted ha cuidado.

NOTA. Los colores se pueden repetir.

Nombre del participante: _____

Utilice la siguiente simbología para formar su árbol genealógico.

Figura 1. Simbología árbol genealógico.



Fuente: (Valdez, & Sánchez 2013)

Dibuje su Árbol genealógico.

Instrumento B.

LÍNEA DEL TIEMPO.

Realice una línea del tiempo la cual iniciara desde su nacimiento identificando los hechos importantes y más relevantes que han ocurrido en su vida hasta este momento.

3. Señale quienes fueron las personas que cuidaron de usted en las primeras etapas de su vida y señálelos de color verde.
4. Señale a partir de cuándo empezó su interés por las labores del cuidado e identifíquelo con color rosa.

Instrumento C.

MAPA DEL ALBERGUE.

Dibuje un mapa del interior del albergue y señale los lugares que usted frecuenta diariamente identificándolos de color café.

Instrumento D.**RUTINA DIARIA.**

Escriba su rutina diaria, iniciando desde que usted despierta hasta que usted se duerme.

| Hora | Actividad |
|-------------|------------------|
| 05:00 | |
| 05:10 | |
| 05:20 | |
| 05:30 | |
| 05:40 | |
| 05:50 | |
| 06:00 | |
| 06:10 | |
| 06:20 | |
| 06:30 | |
| 06:40 | |
| 06:50 | |
| 07:00 | |
| 07:10 | |
| 07:20 | |
| 07:30 | |
| 07:40 | |
| 07:50 | |
| 08:00 | |
| 08:10 | |
| 08:20 | |
| 08:30 | |
| 08:40 | |
| 08:50 | |
| 09:00 | |
| 09:10 | |
| 09:20 | |
| 09:30 | |
| 09:40 | |
| 09:50 | |
| 10:00 | |
| 10:10 | |
| 10:20 | |
| 10:30 | |
| 10:40 | |
| 10:50 | |
| 11:00 | |

| | |
|-------|--|
| 11:10 | |
| 11:20 | |
| 11:30 | |
| 11:40 | |
| 11:50 | |
| 12:00 | |
| 12:10 | |
| 12:20 | |
| 12:30 | |
| 12:40 | |
| 12:50 | |
| 13:00 | |
| 13:10 | |
| 13:20 | |
| 13:30 | |
| 13:40 | |
| 13:50 | |
| 14:00 | |
| 14:10 | |
| 14:20 | |
| 14:30 | |
| 14:40 | |
| 14:50 | |
| 15:00 | |
| 15:10 | |
| 15:20 | |
| 15:30 | |
| 15:40 | |
| 15:50 | |
| 16:00 | |
| 16:10 | |
| 16:20 | |
| 16:30 | |
| 16:40 | |
| 16:50 | |
| 17:00 | |
| 17:10 | |
| 17:20 | |
| 17:30 | |
| 17:40 | |
| 17:50 | |

| | |
|-------|--|
| 18:00 | |
| 18:10 | |
| 18:20 | |
| 18:30 | |
| 18:40 | |
| 18:50 | |
| 19:00 | |
| 19:10 | |
| 19:20 | |
| 19:30 | |
| 19:40 | |
| 19:50 | |
| 20:00 | |
| 20:10 | |
| 20:20 | |
| 20:30 | |
| 20:40 | |
| 20:50 | |
| 21:00 | |
| 21:10 | |
| 21:20 | |
| 21:30 | |
| 21:40 | |
| 21:50 | |
| 22:00 | |
| 22:10 | |
| 22:20 | |
| 22:30 | |
| 22:40 | |
| 22:50 | |
| 23:00 | |
| 23:10 | |
| 23:20 | |
| 23:30 | |
| 23:40 | |
| 23:50 | |
| 00:00 | |

Instrumento E.

TESTIMONIO

Escriba su testimonio como cuidador.

Instrumento F.

HISTORIA DE VIDA

Historia de vida.

Entrevistado: _____.

Cuénteme su vida.

Anexo 3

Guías de entrevista

Guía de entrevista 1.

¿Qué día nació?

¿Quiénes son o fueron sus padres?

Cuenta de su papá y su mamá:

¿A qué se dedicaban sus padres?

¿Quién cuidó de usted en su infancia?

¿Cuántos hermanos tiene, cuáles son sus nombres?

¿Usted es el hermano mayor?

Describe alguna anécdota que tenga con cada uno de sus hermanos

¿Cómo recuerda su niñez?

¿Qué tradiciones familiares recuerda?

Cuenta acerca de sus abuelos ¿qué recuerda de ellos?

¿Durante su niñez frecuentaba a sus abuelos?

¿Vivían cerca de su casa?

¿Con cuáles abuelos convivía más, con sus abuelos paternos o maternos?

Sobre sus tíos, ¿Qué recuerdos tiene de ellos?

¿Tenía algún tío preferido? En caso de que sí, ¿Por qué?

¿A qué escuela asistió?

¿Cómo fue su experiencia en la escuela?

¿Cuáles eran sus materias favoritas? ¿Por qué?

¿Qué materias no le gustaban? ¿Por qué?

¿Qué recuerda de sus profesores?

¿Tenía algún profesor preferido?

Si o No y ¿Por qué?

¿Tenía un profesor que no le agradaba?

Si o No y ¿Por qué?

¿Qué amigos tuvo en la escuela? ¿Cómo eran ellos? ¿Qué están haciendo hoy en día?

Si realizó estudios universitarios o vocacionales,

¿A qué institución académica asistió? ¿Qué estudió? ¿Qué recuerdos tiene de esos años?

¿Cuál es su estado civil?

Soltero Fin.

Casada/ unión libre.

¿Cómo se conocieron usted y su cónyuge?

¿Cómo describiría a su cónyuge?

¿Cómo fue su noviazgo? Describa el día de su boda.

Cuenta algunas anécdotas de su cónyuge.

¿Cuántos hijos tienen?

¿Cómo se llaman sus hijos?

Comparta algunos recuerdos sobre cada uno de sus hijos.

Guía entrevista 2.

¿Falleció algún miembro de su familia?

En caso de contestar sí, ¿cuál fue la causa de su muerte?

¿Qué recuerda de su muerte y cuáles fueron las circunstancias?

¿Qué clase de dificultades o tragedias afrontó su familia durante su infancia?

¿Qué cosas le causan temor?

¿Por qué escogió este oficio?

¿Qué empleos tuvo a lo largo de su vida?

¿Cuáles fueron algunas de las experiencias memorables que tuvo en estos puestos de trabajo?

¿Quién y cómo cuidaron de usted?

¿Qué problemas ha enfrentado para desarrollar sus funciones de cuidado a lo largo de su experiencia?

¿Qué retos se ha propuesto cumplir para realizar su trabajo?

¿Por qué decidió trabajar en un albergue en el cuidado de infantes?

¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo la función de cuidados de infantes?

Bajo su experiencia, ¿qué propone que pueda mejorar la calidad de vida de los infantes institucionalizados en albergues?

¿Que considera usted que le hace falta para desempeñar mejor la función de cuidado?

¿Respecto al albergue y de acuerdo a su experiencia que propone para mejorar el funcionamiento del albergue?