



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA

Estudio Sociológico de una Institución Total
Refugio El Pozo de Vida

Tesina que para obtener el título de:
Licenciada en Sociología

Presenta:
María Guadalupe Rosado Balleza

Dirigida por:
Profra. Amelia Coria Farfán

Ciudad de México. Abril 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco especialmente a mi madre Guadalupe por ser la personificación de la fuerza y el compromiso, es una figura y un referente importante en mi vida, me mostró la importancia del estudio y del trabajo.

A mis hermanos Elisa, Tere, Luis y mis amados sobrinos Itzel, Nildy, Natalia, Héctor, Leslie y Vale, por su apoyo constante, sus enseñanzas continuas y por estar siempre presentes.

A mi pareja entrañable y compañero de vida Ernesto, por su amor y vitalidad que me transmite día a día, que tu música no pare de sonar.

A mis suegros, doña Marcia y don Josué, a Pepe, Marcia, Daniel, Bárbara, Josué, Liliana y sus hijos Karla y Josué, por considerarme parte de su familia.

A mis amigos Susana, Transito, Raúl, Noé, Alex, Mónica, Juan, Rafael, Pili, Leidy, Kary y Maricarmen, con los que he compartido y ejecutado sueños y proyectos. Un agradecimiento especial a mi gran amiga y compañera de andanzas Norma (Normiux), que la danza siga iluminando tu camino.

A todos mis maestros por compartir sus conocimientos y alentarme en la consecución de mis estudios.

A mi mentora y directora de tesina Amelia Coria, por su paciencia y compromiso, por ser sin querer serlo un referente para mí.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1. LA INSTITUCIÓN	21
1.1 Mecanismos institucionales de atención a víctimas	21
1.2 Descripción general del Refugio El Pozo de Vida	25
1.3 Origen	27
1.4 Sustento económico	28
1.5 Misión	29
1.6 Valores	31
1.7 Modelo de Atención	34
1.8 Modelo de Intervención	35
1.9 Estancia de las usuarias	36
CAPITULO 2. EL MUNDO DEL PERSONAL	39
2.1 Perfil	39
2.2 Selección del personal	41
2.2.1 Personal interno	41
2.2.2 Personal externo	43
2.3 Jornadas laborales	46
2.4 Reuniones de trabajo	47
2.5 Reuniones de convivencia	48
CAPÍTULO 3. LAS COACHES EDUCATIVAS	49
3.1 ¿Quiénes son?	49
3.2 ¿Cómo se sienten?	49
3.2.1 El síndrome Burn-out	51
3.2.2 Desgaste por compasión o Fatiga por compasión	52
3.3 Interacción con las usuarias	54
3.4 Interacción con la directora	57
3.4.1 Abuso de poder y acoso laboral	58

CAPITULO 4. EL MUNDO DE LAS USUARIAS	63
4.1 Inicio de una nueva historia	63
4.2 Perfil	65
4.3 Atención individual	69
4.4 Atención grupal	71
4.5 Reglamento de las usuarias	71
4.6 Actividades cotidianas	74
4.7 ¿Qué piensan y que sienten las usuarias?	77
4.7.1 Hacinamiento. Una condición común	77
4.7.2 Amistad. Relación necesaria	79
4.7.3 ¿Confianza en el personal?	81
4.8 Historias de vida	84
4.8.1 Historia de Susana	84
4.8.2 Historia de Noemí	88
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	93
FUENTES DOCUMENTALES	101

INTRODUCCIÓN

La atención a las víctimas de la trata de personas en refugios está siendo investigado desde diversas disciplinas como la Psicología y Derecho. El reto en la actualidad es diversificar las líneas de investigación y en este sentido las Ciencias Sociales están abriendo brecha en este quehacer.

En México uno de los obstáculos para realizar investigaciones con base empírica en Refugios o Albergues que brindan atención a víctimas de la explotación sexual es el escaso número de Refugios o albergues de este tipo; en el Distrito Federal existen actualmente cuatro instituciones tres son ONG'S¹ y una Federal (PGR)². Por la naturaleza del delito es difícil tener acceso a estos sitios y mucho menos tener contacto directo con las víctimas o sobrevivientes.

Por este y otros motivos es que me interesé en documentar mi experiencia profesional como parte del equipo de uno de estos Refugios y poder compartir desde dentro y con una mirada sociológica la manera como se atienden a las sobrevivientes de la explotación sexual y sumarme al esfuerzo que instituciones y científicos sociales realizan para dar cuenta de la labor realizada por las instituciones que atienden a este tipo de víctimas.

El presente informe de Práctica Profesional tiene por objetivo sistematizar la experiencia obtenida durante la estancia profesional mediante un estudio sociológico de la institución *El Pozo de Vida A.C* y su modelo de atención, utilizando como marco teórico la sociología comprensiva, particularmente el

1. Camino a Casa A.C., Pozo de Vida A.C y Casa de las Mercedes I.A.P

2. Refugio de la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) de la Procuraduría General de la República.

interaccionismo simbólico del sociólogo canadiense Erving Goffman.

La práctica profesional se realizó durante el 2014 en la *Casa de Refugio El Pozo de Vida A.C*, ubicada en el Distrito Federal, institución dedicada a brindar atención y refugio a víctimas rescatadas de la explotación sexual. Cabe mencionar que por haber prestado servicios de práctica profesional se tuvo acceso al Refugio y a las usuarias albergadas. Por ser parte del personal que en calidad de observadora se participó en las reuniones de trabajo y en actividades de capacitación para el personal, así como en actividades que involucraran a las usuarias, como talleres y pláticas.

Metodología

Para la presente investigación se utilizó el método cualitativo el cual permitió la recolección de información a través de un conjunto de técnicas e instrumentos, de forma confiable y con validez científica; este método utiliza la narración como elemento primordial, lo que facilita la descripción detallada y precisa del objeto de estudio y su contexto para interpretarlos tanto subjetiva como objetivamente. Al respecto María Luisa Tarrés menciona que una “dimensión que caracteriza a la investigación cualitativa se vincula con el tipo de teoría que la inspira, ya que generalmente se orienta a la búsqueda de los significados, ideas y sentimientos subyacentes o latentes en las descripciones obtenidas de las palabras o de las conductas observadas” (2008. p.19)

Cabe mencionar que el método cualitativo debe ir más allá de la mera recolección de datos, conforma de manera más precisa una “estrategia encaminada a generar versiones alternativas o complementarias de la reconstrucción de la realidad, se comprende por qué es un recurso de primer orden para el estudio y la generación de conocimientos sobre la vida social. Aspecto de vital importancia de esta estrategia resulta ser, sin lugar a dudas, la adecuada utilización de las técnicas de recolección y análisis de la información.” (Vela, en Tarrés. 2008 p.64)

Así pues uno de los modos de indagar lo social es la narración, en la tentativa de localizar las uniones que conectan dimensión biográfica y dimensión social (es el caso, por ejemplo, de las historias de vida).

La sociología presupone un *homo loquens*, un sujeto disponible a la narración de aspectos propios y de su experiencia biográfica personal. En el caso en que el sujeto es silenciado (se piensa en el estudio de documentos, la información de los medios de comunicación, la lectura de datos estadísticos, la investigación etnográfica, las cuales, más que sobre narración, se basan en la observación), y es el sociólogo que se sustrae a la narración del actor social, una los fragmentos de realidad a su disposición, transforma su explicación causal en la interpretación posible de los datos (Longo. 2006. p.4).

El sociólogo, con base en la disposición de este *homo loquens*, dirige su atención al sujeto a quien escuchará e interrogará, utilizando la metodología de su elección.

Existen diversos procedimientos o técnicas para la recolección de datos; para la presente investigación se utilizó la observación participante “que permite dar cuenta de los fenómenos sociales a partir de la observación de contextos y situaciones en que se generan los procesos sociales” (Sánchez, en Tarrés, 2008 p.98), la otra técnica fue la entrevista estructurada a las usuarias del Refugio; Vela menciona que la entrevista “proporciona una lectura de lo social a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual los entrevistados expresan los pensamientos, los deseos y el mismo inconsciente” (Vela, en Tarrés. 2008. p.100).

La observación participante fue fundamental para el presente trabajo de investigación, a través de ella se captaron elementos relevantes de la vida cotidiana dentro del refugio, las formas de actuar y de interactuar del personal y de las usuarias. Para plasmar los hechos relevantes de la observación se utilizó un diario de campo, en el que se anotaban datos y hechos importantes para la investigación.

La observación permitió el involucramiento en las actividades cotidianas y la dinámica de los distintos actores, sujetos de la investigación, logrando empatía y aceptación por parte de ellos hacia el observador, facilitando la obtención de información importante sobre la institución y las personas que la conforman lo que quizá no se lograría captar con otras técnicas.

La otra técnica utilizada fue la entrevista estructurada, que permitió obtener información de primera mano y se logró mayor control de la misma evitando divagaciones. Vela (2008) menciona que la entrevista “proporcionará una lectura de lo social a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual los entrevistados expresan los pensamientos, los deseos y el mismo inconsciente” (Vela, en Tarrés, 2008, p.100).

Una vez que se estableció el seguimiento desde el conocimiento primario de la actualidad dentro de la institución, se realizaron las entrevistas a usuarias quienes aceptaron participar en la investigación con el objetivo de no alterar sus tratamientos, dependiendo de su proceso terapéutico y su situación emocional, el personal del Refugio (psicóloga y directora) realizó una selección de quienes podrían ser susceptibles de entrevistarse. Así se obtuvo un total de cinco entrevistas de cinco usuarias, sin la presencia del personal directivo, lo cual contribuyó a que las entrevistadas pudieran expresarse libremente y compartir lo que ellas decidieran sin presión o condicionamiento alguno. De estas cinco usuarias entrevistadas se eligieron a dos, las más representativas para la investigación, para conformar las historias de vida que aquí se relatan.

Para cerrar el trabajo relativo a la interacción, se aplicaron cuestionarios con preguntas abiertas a las 7 “coaches”³ en turno; se eligió este instrumento porque la información que se deseaba obtener debería ser reflexionada y lo más específica posible por tanto se decidió que el cuestionario deberían contestarlo con calma y en un espacio de tranquilidad y sin

3. Las coaches son mujeres profesionistas encargadas de proporcionar en todo momento acompañamiento y orientación a las usuarias en la realización de sus actividades cotidianas, asimismo proporcionan herramientas sociales que les permitan una integración favorable dentro del Refugio y contribuyan en su reincorporación a la sociedad.

interrupciones, entregándolo cada una en el tiempo que ellas lo decidieran. Los resultados fueron favorables y arrojó información importante para redactar el tercer y cuarto capítulo.

Marco teórico

La sociología de Erving Goffman se centra en el análisis de los encuentros cara a cara de los individuos, los roles que tienen los diferentes actores y el ambiente en donde se desarrollan las acciones de los individuos y el orden que se construye en su interacción simbólica; basado en su modelo dramático: análisis basado en la idea de que continuamente estamos adoptando roles y desempeñando papeles, según la escena que interpretemos. Estos elementos permiten realizar una descripción y análisis de las interacciones que se presentan en el Refugio El Pozo de Vida, desde diferentes direcciones, interacción jefe-subalterno, subalterno-subalterno, jefe-subalterno-usuaria, usuaria-usuaria.

Para Goffman la interacción social tiene su base en las relaciones sociales, en donde se crean acuerdos y compromisos que tienen la particularidad de ser frágiles y causales.

Goffman menciona que existe una conexión entre el yo, la persona y la institución, entendiendo ésta última como

...un establecimiento social como, por ejemplo, un edificio administrativo, una casa o una fábrica [...] creo que se debería emplear institución al hablar del matrimonio, del contrato comercial o de cualquier otro proceso social institucionalizado y habitual en una sociedad determinada. Pero emplearé institución para aludir a un establecimiento social por ser palabras que encontramos natural (Goffman 1991 p.108)

Las instituciones se muestran como espacios sociales en donde las personas o actores se relacionan cara a cara y en donde aplican sus formas rituales de interacción, lo que llama Goffman “orden interaccional”.

En la obra *Internados* describe intensamente la vida que lleva el interno o enfermo dentro de una Institución total, que en ese caso era un hospital psiquiátrico. Esta obra brindó, para el presente trabajo de investigación, una guía ineludible para comprender la función de la institución estudiada y sobretodo los efectos, en el interno, de la institucionalización de las relaciones una vez que ingresan a la institución total, es decir, el cómo se crea un mundo propio seccionado del mundo de “afuera”. Goffman (2001) menciona que “la tendencia absorbente o totalizadora está simbolizada por los obstáculos que se oponen a la interacción social con el exterior y al éxodo de los miembros y que suelen adquirir forma material: puertas cerradas, altos muros, alambre de púas, acantilados, ríos, bosques o pantanos” (p.18). Por lo tanto Goffman (2001) define a la institución total, como el “...lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente” (p.13).

Las actividades de nuestra vida cotidiana las realizamos en distintos ámbitos, en la escuela, la casa, la oficina, el parque; en una institución total se origina una ruptura de este ordenamiento social, se rompen las barreras entre un ámbito y otro, dando paso a un sólo ámbito en donde se realizan todas estas actividades bajo una misma autoridad.

De forma impositiva ocurre un cambio cultural en el interno o paciente derivado de la poca o nula oportunidad de comportamiento ante diferentes situaciones que ocurren en el mundo exterior y de las que antes tenía acceso. Para Goffman (2001 p. 27) “la barrera que las instituciones totales levantan entre el interno y el exterior marca la primera mutilación del yo”, se verifica “el despojo del rol” que llevaba en el mundo exterior para asumir uno nuevo en un periodo relativamente corto y que genera procesos de mortificación en el interno.

Así pues la obra de Goffman nos permite mirar desde la óptica de lo microsociales aspectos relevantes de la vida cotidiana dentro y fuera de una institución total.

Estructura del informe

El contenido del informe de práctica profesional está organizado en cuatro capítulos en donde se describen y analizan algunos aspectos relevantes sobre la organización de la institución y la atención brindada a las víctimas de la explotación sexual en El Refugio de El Pozo de Vida A.C.

El primer capítulo hace referencia a las características de la Asociación (origen, función, misión, visión, servicios, modelo de atención) con la finalidad de conocer la labor de la Casa de Refugio -El Pozo de Vida y estudiar su modelo de atención destacando bondades y deficiencias para así lograr una mejor comprensión de su quehacer; asimismo se aporta información confiable en atención a los parámetros que existen, estructuralmente hablando, en instituciones que atienden este tipo de problemática social.

El segundo capítulo se centra en el quehacer del personal del Refugio en donde el objetivo principal es conocer y comprender la función de las personas que atienden a las sobrevivientes de la explotación sexual, sus condiciones laborales y organización.

El tercer capítulo es el mundo de las coaches, en donde se destaca la manera en como la coache vive y realiza su labor, los problemas y riesgos que enfrentan al ejercer este rol, el cual es uno de los más complejos y desgastantes por el tipo de atención que brindan.

El último capítulo describe y analiza la vida cotidiana de las víctimas; es uno de los capítulos medulares del presente trabajo, es una invitación a la reflexión y a la sensibilización de los casos que aquí se exponen; si bien es interesante conocer cómo viven las sobrevivientes en un Refugio, además de sus historias de vida y los motivos por los que llegaron allí, también es trágico y preocupante que un sector de la población infantil se encuentre en esta situación de vulnerabilidad total y en ocasiones de desamparo por parte de sus padres o familiares.

Por otra parte el conocer la dinámica de las usuarias y sus interacciones durante su confinamiento nos permite comprender los procesos de socialización al interior de una Institución Total.

Goffman menciona que el estudio de la vida íntima de las personas que están confinadas en una institución total nos enseña aspectos básicos de la vida cotidiana que han adquirido otro significado y otra importancia. El individuo dentro de la sociedad civil desarrolla y ejerce su autodeterminación, su autonomía y su libertad de acción; cuando son reclusos en una institución total éstas funciones se ven reducidas e incluso nulificadas. Acciones como ducharse, lavarse los dientes, el deambular, la ingesta de ciertos alimentos, el dormir, ver un programa de televisión, escuchar música, o hablar con los otros, en la vida ordinaria se realizan, en ocasiones, de manera automática y se les asigna un lugar en nuestra jerarquía de necesidades; al ingresar a una institución total éstas acciones adquieren otro matiz, por lo general, ascienden de jerarquía y se vuelven objeto de pugna y modifican nuestra dinámica e interacción con los demás.

En las conclusiones se exponen los resultados finales y las sugerencias hacia la institución.

Antecedentes del tema a abordar en este escrito sobre la Trata de Personas con fines de explotación sexual

Si bien es cierto que el refugio atiende a víctimas de la trata de personas con fines de explotación sexual, el tema de la trata de personas es colateral a esta investigación, sin embargo, para contextualizar ésta última se mencionarán aspectos básicos de éste fenómeno.

La trata de personas es un problema social antiguo de impacto mundial, que cobró relevancia en las últimas décadas del siglo XX, afecta principalmente a mujeres y niños y es catalogado como la esclavitud moderna del siglo XXI.

La intervención de la *Organización de las Naciones Unidas* ha sido fundamental, se han realizado diversas Convenciones⁴ de donde han surgido instrumentos que contribuyen legalmente para abatir este problema, uno de ellos es el *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños*, que complementa la *Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional (Protocolo de Palermo)*. México ratificó en 2003 el mencionado Protocolo, mismo que sentó las bases para crear la *Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas*, en 2007, y su Reglamento, en 2009, ambos de cobertura federal.

En este protocolo se menciona que por trata de personas se entenderá:

La captación, el transporte, el traslado, la acogida o recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o extracción de órganos (Naciones Unidas, 2004, p. 44)

Cabe mencionar que el término “Trata de personas” se acuñó en el año 2000, en un principio se le denominaba “Trata de blancas”, debido a que solo explotaban a mujeres blancas provenientes de Europa del Este, posteriormente se le llamó “Tráfico de personas”, porque la Trata implicaba el traslado de las personas de un lugar a otro e implicaba atravesar fronteras; estos términos abarcaban parcialmente la problemática pero aún quedaban huecos que cubrir, por lo tanto se acuñó el de Trata de personas el cual abarca todas las formas de explotación y sus mecanismos.

4. Acuerdo Internacional para la Eliminación de la Trata de Blancas, en 1904; La Convención contra la Esclavitud, de 1926; La Convención para la supresión de la trata de personas de y de la explotación de la prostitución de otros, de 1949, Protocolo de Palermo 2000.

Tal como se mencionó antes uno de los fines de la trata de personas es la explotación sexual de niños⁵ y adultos, problemática que toma relevancia en América Latina a partir de la última década del siglo XX, debido al alto índice de niños víctimas de este delito. Asimismo se construye el concepto de Explotación Sexual Comercial de Niños; para la *Organización Internacional del Trabajo* (1999) “se refiere específicamente a la utilización, el reclutamiento o la oferta de niños para la prostitución, la producción de pornografía o actuaciones pornográficas”.

El Instituto Interamericano del Niño (2003) menciona que la explotación sexual comercial:

Es una actividad esencialmente económica de carácter comercial y mercantil que somete a niños, niñas y adolescentes al trabajo de comercio y de la industria del sexo en los ámbitos nacional e internacional. Por tanto, esa concepción traspasa la categoría de la prostitución infanto juvenil, abarcando los aspectos de la producción industrial pornográfica, el turismo sexual, el tráfico de niños y adolescentes para fines sexuales, y como hechos más recientes, el sexo y pornografía vía Internet. (p. 19).

El Proceso de la trata en todos los fines, consta de tres etapas: enganche (captación por medios fraudulentos y engañosos o el secuestro); traslado (nacional o internacional); explotación (llegada al destino en donde se realizará la explotación u otras prácticas).

Factores de riesgo

Los factores de riesgo en torno a la explotación sexual en niños y jóvenes son de orden económico, social, cultural y político y se ven reflejados en los procesos de educación, salud, disciplina, organización familiar y social de una comunidad determinada que la vuelve vulnerable ante la Trata de personas.

5. Para la OMS, OIT, UNICEF, niño es todo ser humano menor a los dieciocho años de edad.

Los factores de riesgo son los procesos que se articulan como estructurales y estructurantes en la construcción de relaciones de violencia, que amenazan o producen efectivamente niños y adolescentes víctimas del abuso y explotación sexual, tales como desigualdad, inequidad, desintegración familiar, consumismo, la pobreza, migración rural-urbana, discriminación, abuso sexual intrafamiliar (Instituto Interamericano del Niño, 2003 p.24).

Estos factores convierten a los niños y jóvenes en personas vulnerables y de fácil captación para los tratantes, los que se encuentran en mayor riesgo son los niños que se fugan de sus hogares y que un alto porcentaje de éstos se encuentran en situación de calle; los hijos de los trabajadores del sexo, los huérfanos, niños migrantes, entre otros.

La *Organización Internacional del Trabajo* (2008) clasifica los factores de riesgo de la siguiente manera:

- Factores relacionados con la familia (ausencia de la figura paterna o materna, antecedentes de abuso sexual dentro de la familia, práctica de la prostitución de algún miembro de la familia, desigualdad y discriminación de género, etc.)
- Factores específicos de los niños (ausencia de identidad legal, niños de la calle, necesidad de ganar dinero para sobrevivir, expulsión o exclusión de la escuela, embarazo y maternidad infantil, consumo de drogas, baja autoestima, negligencia por parte de los padres, violaciones, etc.)
- Factores socio-económicos (alta densidad poblacional, desempleo, movimiento migratorio, acceso a carreteras, puertos o fronteras)
- Factores relacionados con el entorno (existencia de trabajo infantil, tolerancia a la prostitución, existencia de turismo sexual, impunidad legal).

Breve recorrido histórico del surgimiento de las Asociaciones Civiles en México y la atención a grupos vulnerables.

Las Organizaciones no Gubernamentales (ONG's) han tenido un papel fundamental en el desarrollo del ámbito social en nuestro país y América Latina, en la actualidad existen diversas definiciones de las ONG, el primer concepto surgió en el ámbito de las Naciones Unidas en los años cincuenta: "organismo internacional no establecido por acuerdos gubernamentales" (López. P.143).

Actualmente se considera a las ONG's como organizaciones de carácter privado, no forman parte del gobierno, sin fines de lucro, autogobernadas, y por lo general, con algún grado de actividad solidaria orientada a intervenir a favor de los sectores menos favorecidos.

López Zamarripa (sin año de publicación) en su artículo sobre las ONG's menciona que éstas se autodefinen como parte del tercer sector, entendiéndose como "un sector privado no lucrativo, orientado hacia fines públicos, el cual busca completar las acciones del gobierno y del mercado para atender las necesidades sociales, cuyo fin es la consecución de un bien común, haciendo frente a las necesidades humanas y promoviendo la participación progresiva de la sociedad (p. 145).

El surgimiento de las ONG's en América Latina data de finales de los cuarentas y principios de los cincuenta y es meramente asistencialista; las ONG's han tenido una serie de transformaciones que algunos autores las clasifican como "generaciones", así pues, la primera generación surge en el año 1945, en donde lo primordial era cubrir las emergencias y brindar asistencia al necesitado; la segunda a partir de los años sesenta, tiene como paradigma el modelo de desarrollo del Norte y está orientada a comunidades o poblados específicos; la tercera generación surge a principios de los setenta, en donde se cuestiona el modelo de desarrollo del Norte e impulsan el desarrollo del Sur; la cuarta surge en la década de los ochenta, adoptando la idea de desarrollo social

y sostenible ecológicamente tanto a escala local como global; la quinta generación es en los años noventa, poniendo énfasis en la crítica radical a los efectos sociales y ambientales de la globalización, cuestiona las causas de la desigualdad y la crisis ecológica. (López. s/a)

En México las organizaciones de la sociedad civil surgen en los años setenta y se orientaban a favor del desarrollo, posteriormente en los años ochenta, a raíz de los desastres naturales, las ONG's toman relevancia para la sociedad en conjunto por el apoyo brindado. Como se mencionó en el párrafo anterior, a partir de los años noventa las organizaciones se inclinan por temas de tinte social, particularmente de desigualdad y marginación, en donde la trata de personas empieza a mencionarse y por lo tanto a ser un tema relevante sobre todo a principios del siglo XXI.

De manera particular en el Distrito Federal a principios de la década de los noventa abre sus puertas el primer albergue para mujeres víctimas de la explotación sexual, en situación de riesgo, *Casa de las Mercedes* la cual se constituye como Institución de Asistencia Privada en 2001. Para el 2005 la *Fundación Camino a Casa* obtiene su nombramiento como Asociación Civil que, a través de su refugio, atiende a niñas y adolescentes víctimas de la Explotación Sexual Comercial Infantil (ESCI). *La Casa de Refugio de El Pozo de Vida A.C.*, inicia actividades en el 2010.

Cabe señalar que en la actualidad no existe suficiente material bibliográfico o de investigaciones realizadas sobre el surgimiento y desarrollo de las instituciones que atienden a víctimas de la Trata de personas, lo que aquí se menciona es derivado de lo que las propias instituciones han publicado en sus páginas de internet.

A pesar de que el fenómeno de la explotación sexual es histórico, como se detalló antes es hasta finales del siglo XX que se le ha dado importancia al tema y las primeras instituciones en reaccionar ante esta necesidad son las ONG's, desde la parte preventiva hasta el tratamiento; posteriormente el gobierno se suma a este esfuerzo creando otro refugio en el 2009, *Refugio especializado de atención*

integral y protección a víctimas de trata y violencia extrema de género perteneciente a la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA-PGR).

En la actualidad el gobierno y las organizaciones de la sociedad civil unen esfuerzos para prevenir, tratar y erradicar la explotación sexual infantil. En el caso particular de los refugios que se enlistaron anteriormente, el gobierno los apoya a través de financiamiento de proyectos que benefician a la población que atienden; por otra parte trabajan de forma coordinada de tal manera que el gobierno es el encargado de realizar las labores de rescate de las víctimas y los refugios se encargan de brindarles la atención pertinente para su restablecimiento y reincorporación social. En el capítulo 1 se retomará el tema.

CAPÍTULO 1. LA INSTITUCIÓN

1.1 Mecanismos institucionales de atención a víctimas

La violencia hacia las mujeres y la trata de personas son fenómenos globales que dañan a la sociedad entera y merman la calidad de vida de millones de personas particularmente mujeres y niños, como parte de las acciones que la sociedad civil y el gobierno ejecutan para proteger y atender a las víctimas¹ de la trata y violencia extrema se han creado refugios especializados en distintas partes del país y particularmente en el Distrito Federal.

Estos refugios persiguen un mismo objetivo general: Atender y proteger a las mujeres, niñas y niños víctimas de la trata de personas y la violencia de género, a través de un esquema de atención integral de forma gratuita y con estricto apego a los derechos humanos.

En el *Diario Oficial de la Federación*, entre otros, indica que los “Albergues, Casas de Medio Camino y Refugios son establecimientos que otorgan asistencia y protección a las víctimas, ofendidos y testigos de los delitos previstos en la

1. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1985) ha determinado que son víctimas: Las personas que, individual o colectivamente, han sufrido daños (como lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de derechos fundamentales) a consecuencia de delitos, incluidos los actos y las omisiones constitutivas de abuso de poder (víctimas directas). Los familiares o las personas a cargo que tengan relación inmediata con las víctimas directas (víctimas indirectas). Quienes hayan sufrido daños al asistir a las víctimas directas o indirectas, o para prevenir su victimización (víctimas indirectas).

Ley, así como resguardo y hospedaje temporal a fin de promover su integración social y productiva...” (DOF, 2013).

Para la *Red Nacional de Refugios* “un refugio es el espacio físico donde se brinda protección y atención especializada e interdisciplinaria a mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia familiar, sexual o trata.” *El Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)* señala que: Los refugios son espacios de alta seguridad y su ubicación es confidencial; su infraestructura, equipamiento y personal están adaptados y capacitados para proporcionar servicios de protección y atención integral a las mujeres víctimas de violencia; pueden ser de puertas abiertas o cerradas, según la valoración del riesgo que enfrenta la víctima. (2011.p.24)

Los refugios deben basar sus características y atención conforme a los distintos instrumentos nacionales e internacionales en materia de violencia y trata de personas.

Sin embargo cada refugio crea su particular modelo de atención y organización del mismo, por tal motivo para el estudio de la Casa de refugio El Pozo de Vida, objeto del presente trabajo de investigación, decidí tomar como referencia los modelos mexicanos de atención del Refugio especializado de atención integral y protección a víctimas de trata y violencia extrema de género (2013) , perteneciente a la *Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA)* y los Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos del *Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)* (2004, 2011).

Ambas instituciones representan para el presente trabajo un modelo de atención comparativo, ya que considero que se apegan a los instrumentos nacionales e internacionales en materia de protección y atención a víctimas del delito, así como un esquema de intervención integral basado en las necesidades individuales y grupales de las víctimas.

Consideran fundamental la confidencialidad y respeto en todo momento de la víctima y la información que

proporcione. Su misión es no juzgar sino comprender la situación que enfrenta cada mujer y generar un ambiente armonioso y de seguridad que permita su restablecimiento físico, emocional y psicológico en su entorno social.

Para lograr lo anterior cuentan con personal especializado; se maneja un esquema multidisciplinario; todo el personal debe ser profesionista y cubrir el perfil del puesto que ocupan. Cuentan con esquemas de evaluación y seguimiento del quehacer profesional.

A diferencia de los refugios para menores de 18 años estos sitios no cuentan con personal exclusivo que auxilie constantemente a las víctimas en sus actividades cotidianas, en el caso del refugio de FEVIMTRA quién supervisa las necesidades de aseo del espacio y limpieza personal es la enfermera y en el caso de INMUJERES lo realiza la trabajadora social.

En cumplimiento a la *Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de Delitos*, se proporciona, a las víctimas, servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado, capacitación, atención médica, psicológica, jurídica y pedagógica, tanto para las mujeres como para sus hijas e hijos. La estancia depende del tipo de caso y de la labor de asistencia de cada institución; el INMUJERES maneja una estadía de tres meses, FEVIMTRA no limita el tiempo de estancia ya que éste depende de la salud física y psíquica de la víctima y su propio deseo de permanencia; las mujeres mayores de 18 años deciden el tiempo de su estadía en el Refugio.

El ingreso de las víctimas a los refugios se gestiona a través de la canalización de otra instancia, por ejemplo el caso del INMUJERES es por medio de sus centros de atención externa en donde realizan una evaluación previa para determinar si es pertinente canalizarla al refugio o a otra institución; en FEVIMTRA son canalizadas por la *Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas*. Ambos son lugares con ubicación confidencial por ello no es posible que lleguen mujeres por iniciativa propia a solicitar ayuda a los refugios.

El refugio de FEVIMTRA no maneja un modelo por etapas, sólo da seguimiento de la atención brindada.

En cuanto al modelo de atención integral del INMUJERES se compone de un proceso de varios momentos como es la detección, evaluación del riesgo, diagnóstico, atención oportuna a todas las necesidades derivadas de la violencia, así como la referencia de casos a las instancias especializadas, cuando así se requiera.

En la detección se realiza una valoración previa a través de los Centros de Atención Externa (CAE), Centros de Atención Externa de Refugios (CAER) o de una Institución Especializada en la Atención a la Violencia contra las mujeres (IEAV), en donde se debe proporcionar la atención especializada médica, psicológica y jurídica que requiera la víctima. De manera simultánea, habrá de realizarse el diagnóstico del tipo y modalidad de violencia, el riesgo y la peligrosidad que representa el caso para la integridad física y/o psicológica de las víctimas, sus hijas e hijos y, con base en esta valoración, determinar la pertinencia o no del traslado a un refugio.

Cuando se detecta que las víctimas tienen una problemática severa de enfermedad física, de discapacidad psiquiátrica y/o de adicción, deberán ser canalizadas a las instancias correspondientes (clínicas, hospitales psiquiátricos y centros de desintoxicación, entre otros) como un paso previo a su canalización a un refugio, si ese fuera el caso.

Si el caso se clasifica como violencia extrema, se le propondrá a la víctima su canalización a un refugio con carácter voluntario. La admisión habrá de ser respaldada con una carta de ingreso del CAE, el CAER o la IEAV.

El personal del refugio que reciba a la víctima deberá ratificar dicha valoración para determinar su pertinencia.

Una vez ingresada al refugio el equipo técnico, deberá satisfacer las necesidades de atención inmediata de la víctima y, en su caso, de sus hijas e hijos; proyectar un plan de intervención; dar seguimiento a la evolución del proceso de recuperación, que incluye las medidas legales que procedan ante las instancias de procuración e impartición de justicia, cuando lo requiera el caso y lo haya decidido así la víctima.
(INMUJERES. 2011. P.27-28)

1.2 Descripción general del Refugio El Pozo de Vida

La Casa de Refugio (en adelante Refugio) es uno de los proyectos de la Asociación Civil El Pozo de Vida, los otros proyectos son Corazón Gomer y Movimiento uno a uno. Es un Refugio de puertas cerradas² que atiende de forma integral a mujeres de entre 11 y 18 años de edad mexicanas o extranjeras sobrevivientes³ (la institución maneja este término en su Manual de Organización) de la Trata de personas con fines de explotación sexual.

Esta casa de refugio según Goffman (2001) se clasificaría como una institución total el “...lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente” (p.13)

2. Se les denomina así debido a que las personas que atiende o refugia no pueden salir a voluntad de la institución, permanecen en confinamiento total o parcial.

3. Se les denomina sobrevivientes a las víctimas que fueron encontradas y rescatadas con vida. Cabe resaltar que el INMUJERES no acepta este término ya que consideran que no es el término más adecuado porque niega el sentido de victimización experimentado por las mujeres que han sido objeto de un delito violento. (2011, p.24). Para la Fundación Renacer se entiende por sobreviviente a la víctima que, con el apoyo de una intervención multidisciplinaria con la que se le acompañó a lo largo de su proceso de empoderamiento, logró un cambio simbólico [...] gracias [al cual] valora su condición de ser humano, rescata su autoestima, y construye una autoimagen positiva que le brinda seguridad y respeto hacia sí misma con miras a su reinscripción a la sociedad (2012. P.49).

Efectivamente, el Refugio El Pozo de Vida es un lugar en donde las víctimas de la explotación sexual se encuentran aisladas de la sociedad en confinamiento por un periodo no menor a ocho meses, en donde conviven por lo menos 12 mujeres y como lo veremos más adelante, con una rutina de actividades previamente planeada.

Goffman menciona que este tipo de instituciones absorben a sus miembros, les crea un mundo alternativo fuera de la sociedad utilizando barreras físicas y abstractas que escinden al individuo de su medio y se oponen a la interacción social con el mundo exterior. Esta condición genera deseos imperantes de huir, escapar físicamente o de forma abstracta (la más usual); otro de los resultados de este tipo de aislamiento, es que permite al personal de la institución tener control total sobre sus miembros, en este caso las víctimas. Éste control origina vulnerabilidad y sometimiento del controlado; en el caso de las sobrevivientes el sometimiento es una condición que han experimentado en repetidas ocasiones a lo largo de su vida; cuando entran al Refugio cambia el contexto y la manera en que son sometidas (sin golpes ni insultos) pero en esencia es la misma condición: pérdida de autonomía y de voluntad.

El Refugio El Pozo de Vida es una institución que siguiendo los instrumentos nacionales e internacionales en materia de Trata proporciona alojamiento, alimentación, vestido y calzado, atención médica, atención integral, la ubicación del refugio es confidencial, brindan protección; la infraestructura es modesta pero permite una estancia cómoda (limpia, con camas individuales, baños, agua caliente y luz.).

Por otro lado en lo que respecta a la seguridad del Refugio no cubre esta necesidad fundamental, no cuentan con personal calificado para brindar este servicio ni con equipo especializado de vigilancia (cámaras en la entrada, circuito cerrado). En la Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas (2011) Art.13, cap.3, hacen referencia a este tema: “g) Proporcionar protección, seguridad y salvaguarda de su integridad y la de sus familiares ante amenazas, agresiones, intimidaciones o venganzas de los

responsables del delito o de quienes estén ligados con ellos.” (p.7)

La directora del Refugio y los fundadores consideran que no es necesario poner personal de seguridad debido a que “Dios es el mayor protector y ningún humano podrá reemplazar esta seguridad”⁴. Ésta es una de las razones por las que no contratan personal que realice la función en cuestión.

1.3 Origen

La Casa de Refugio inició labores en febrero de 2010, en junio de ese mismo año se constituyeron formalmente como Asociación Civil y poco tiempo después recibieron a las primeras sobrevivientes. Esta iniciativa surgió de un matrimonio estadounidense que radica en México desde el 2008, son pastores misioneros pertenecientes a la iglesia cristiana de *New Song* con sede en California, Estados Unidos; tanto ellos como los feligreses de esa iglesia mostraron interés por apoyar a personas que se encontraran en situación de alta vulnerabilidad o que hayan sido víctimas de abuso sexual.

Al realizar la investigación correspondiente para iniciar el proyecto se percataron que en el Distrito Federal no había suficientes refugios que atendieran a mujeres menores de 18 años de edad que hayan sido víctimas de la Trata de personas, específicamente de explotación sexual, es por esta razón que deciden crear El Pozo de Vida en el Distrito Federal. Además de éste Refugio actualmente existen otros tres: *Camino a Casa A.C*, *Casa Hogar las Mercedes IAP* y *el Refugio especializado de atención integral y protección a víctimas de trata y violencia extrema de género perteneciente a la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA-PGR)*. *Fundación Casa Alianza* atiende también víctimas de la Trata de personas pero no es exclusivo de este delito también atienden niños en

4. Este comentario a título personal fue expresado durante una reunión con el personal del Refugio (en el año 2014) en donde se discutía el tema de la seguridad de las usuarias y del equipo de trabajo.

situación de calle, en situación de riesgo y víctimas de violencia en general, su metodología no es exclusiva para tratar a víctimas de la explotación sexual.

El nombre El Pozo de Vida fue tomado de un pasaje bíblico llamado La mujer samaritana (San Juan 4: 5-15):

Llegó, pues a una ciudad de Samaria llamada Sicar...y allí estaba el pozo de Jacob. Una mujer samaria vino a sacar agua, y Jesús le dijo: dame de beber. Ella le dijo: Señor, no tienes con qué sacarla, y el pozo es hondo ¿de dónde tienes esa agua viva? [que sólo Dios da]. Respondió Jesús y le dijo: todo el que beba de esta agua (del pozo) volverá a tener sed, pero el que beba del agua que yo le daré, no tendrá sed jamás...la mujer le dijo: Señor, dame esa agua, para que no tenga sed ni venga hasta aquí a sacarla.

Este pasaje relata el encuentro de Jesús con una mujer prostituta samaritana (en aquellos tiempos los judíos repudiaban a los samaritanos) en donde el mensaje que se transmite es que Jesús ve y trata a todas las personas como iguales, todas son dignas de su amor y de recibir a Dios en su ser, de ahí el “agua viva” que sólo Dios da. De este mensaje emana el nombre “El Pozo de Vida”.

1.4 Sustento económico

Como A.C. sus fuentes de recursos económicos son los donativos y el financiamiento de proyectos por parte de particulares, gobierno y empresas. Como muchas de las asociaciones civiles constantemente se encuentran en la incertidumbre económica, utilizando gran parte de su tiempo y esfuerzo para conseguir los recursos económicos y en especie que se requieren.

En los dos primeros años de la Asociación los fundadores se rehusaban a solicitar financiamiento del gobierno y de empresas argumentando que “sólo Dios los puede proveer de recursos” (a través de sus feligreses) y con eso constataban la presencia de Dios y su protección; al paso del tiempo se flexibilizó la postura y aceptaron solicitar

financiamiento de proyectos a través de convocatorios del gobierno o del sector empresarial.

Los donativos que reciben son mayoritariamente provenientes de feligreses estadounidenses y particularmente de una iglesia de California⁵ y en México otra iglesia.

En el 2012 y 2013 la asociación fue beneficiaria del *Programa Pro Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres*, y en el 2014 la *Fundación Santander*.

Una de las formas utilizadas de manera recurrente para recaudar fondos es mostrar a los posibles donadores cómo viven las víctimas en el Refugio, realizan reuniones con las usuarias para que compartan su experiencia o “testimonio”, tanto usuarias como visitantes, respecto a la explotación o el delito vivido, incluso han llegado a filmar los testimonios. Les permiten convivir con las usuarias de manera directa, a pesar de que los lineamientos nacionales e internacionales limitan este tipo de interacción con personas no familiares de la víctima⁶.

1.5 Misión

“Proveer amor, cuidado, acompañamiento, herramientas y oportunidades que apoyen en las usuarias del refugio, supervivientes de la trata de personas con fines de explotación sexual, avances en su desarrollo y sanidad, emocional, espiritual, físico, intelectual y social” (sic.) (Manual de Organización, 2013, p. 26)

Proveer amor, se trata de un reto complicado para una

5. La misma iglesia que envió a los fundadores de la A.C. como misioneros a México.

6. Algunas instituciones utilizan diversos tipos de evidencias ya sean fotográficas y videográficas, siempre ocultando la identidad de la víctima, así como informes o documentos que muestren la existencia de la institución y el trabajo que se realiza en ésta. Con la finalidad de evitar la visita al refugio y tener contacto con las víctimas ya que ello implica un riesgo.

A.C. ¿acaso será un requisito para los trabajadores dar amor a las usuarias del Refugio? ¿Cómo evaluar el grado de amor que brinda la institución a sus usuarias? Por otro lado ¿cómo podría medirse el avance del desarrollo y sanidad espiritual?

En la práctica la misión se acota a brindar cuidados integrales a las usuarias durante el tiempo que permanezcan en la institución, intentando subsanar parcialmente las secuelas de los acontecimientos traumáticos resultado de la explotación sexual.

En su Manual de Organización manejan esta misión como institucional, no hacen diferenciación de la misión de la A.C y de la Casa de Refugio (la cual es un proyecto de la Asociación), por lo que sería deseable una distinción y una misión para cada una. Lo indicado es que fuese acorde a lo plasmado en su acta constitutiva:

El objeto de la asociación será trabajar hacia el apoyo y defensa de los derechos humanos, en particular coadyuvando en la prevención y combate de la trata de personas y el tráfico humano teniendo como beneficiarios a personas, sectores y regiones de escasos recursos, comunidades indígenas y grupos vulnerables por edad, sexo o discapacidad, asimismo en un sentido amplio tendrá como objeto la atención de requerimientos básicos de subsistencia, en alimentación, vestido y vivienda, y aquellos formativo-educativos, sanitarios y de orientación social como paso previo para la integración laboral y social y la vida autónoma de cualquier sector de la población vulnerable, ya sean víctimas de trata con fines de explotación sexual, laboral, y/o matrimonio forzado o aquellas que se encuentran en situación de riesgo, tanto en los países de origen como en la sociedad receptora. (sic.)

Se menciona que atenderán a toda víctima de la Trata de Personas, no exclusivamente de explotación sexual y a personas en situación de riesgo, grupo de muy amplio espectro; expectativa que los rebasa y sólo les permite brindar atención a víctimas de la explotación sexual. Otro

punto muy importante es que en el Acta Constitutiva no manejan rango de edad ni sexo, no obstante en la Casa de Refugio sólo atienden mujeres menores de 18 años de edad, por lo tanto no hay coincidencia.

1.6 Valores

En su Manual de Organización (2013) aparece el apartado de código de ética que contiene los valores, principios básicos, criterios de conducta ética de los colaboradores en su relación con las usuarias, criterios de conducta ética de los colaboradores en su relación con El Pozo de Vida-Casa de Refugio, criterios de conducta de los colaboradores en su relación con sus colegas.

Al ser una Misión cristiana se guía básicamente por preceptos religiosos los cuales no siempre son compatibles con los derechos de los niños, los jóvenes y de las mujeres.

Algunos de estos valores se han visto comprometidos en su aplicación por lo tanto han originado conflicto de intereses en ciertas situaciones, como lo veremos a continuación.

En su manual (2013) aparece de la siguiente manera:

- Autodeterminación.

Respeto a la independencia de la toma de decisiones y acciones de las usuarias, siempre que no atenten contra su bienestar físico, mental y/o social.

- Individualización.

Cada usuaria posee características propias, por lo que es un ser único e irrepetible y como tal será atendida.

- Confidencialidad.

Uso adecuado de la información que proporcione la usuaria, evitando la divulgación de cualquier aspecto a menos que éste en riesgo la vida de la usuaria o terceras personas.

- No juzgar

No realizar juicios de valor, por lo que se deberá obligatoriamente establecer la objetividad como pilar de la colaboración e intervención profesional.

- Respeto

Aceptación de las perspectivas y creencias culturales de las usuarias.

- No discriminación

Trato igualitario de las usuarias, independientemente de su color, clase social, raza, lengua, cultura, creencias religiosas, creencias políticas, preferencia sexual o cualquier otra.

- Responsabilidad

Compromiso con las labores que se realiza, así como conciencia de los alcances o consecuencias de éstas (p.59).

En lo que respecta a la autodeterminación, intentan aplicarlo sin embargo existen factores que diversa índole que intervienen en la toma de decisiones tanto de las usuarias como del personal, por citar algunos, la condición de confinamiento, la edad de la usuaria, personalidad, hábitos y costumbres, situación psíquica y física. Lo anterior en la mayoría de las situaciones dificulta la toma de decisiones asertivas de las usuarias, por lo general, suelen tomar decisiones impulsivas, automatizadas o guiadas por costumbres. Una de las acciones que implementa el personal es la transmisión constante de información y herramientas, a través de talleres o charlas individuales, para una toma de decisión reflexionada por parte de las usuarias.

La individualización es fundamental cuando se brinda atención directa y por periodos largos, en este punto la institución ha respetado y aplicado este principio de la mejor manera con la implementación del Plan de Atención Individualizado, el cual les ha permitido identificar y cubrir problemas y necesidades que de otra manera serían difíciles de detectar.

En lo que respecta a la “no discriminación” por creencias religiosas o preferencias sexuales, ha sido difícil su aplicación debido a que el carácter protestante de algunos miembros del equipo de trabajo ven la homosexualidad como una enfermedad espiritual.

Algunas de las víctimas que alberga el Refugio tienen una orientación homosexual o bisexual por lo que han sido cuestionadas, censuradas e incluso sometidas a sanaciones espirituales para curar su homosexualidad.

En tanto al derecho y respeto a la libertad de credo constantemente es coartado al no permitir el ejercicio libre de éste, no les está permitido tener imágenes religiosas, sólo podrán dar oraciones y prédicas cristianas individuales o comunitarias (antes de tomar alimentos y en reuniones) y si desean asistir a la iglesia sólo podrá ser a la cristiana.

El culto a la Santa Muerte está totalmente prohibido, las obligan a renunciar al mismo a través de rituales cristianos de sanación. En la Ley general para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos (2014). Cap.I, Art. 3, es muy clara en este punto respecto a la libertad de credo: “IX. Laicidad y libertad de religión: Garantía de libertad de conciencia, asegurando a las víctimas la posibilidad de vivir y manifestar su fe y practicar su religión, sin ninguna imposición en los programas o acciones llevados a cabo por las instituciones gubernamentales o de la sociedad civil que otorgue protección y asistencia” (p.3).

Otro tema de suma importancia es el derecho de las usuarias a decidir libremente la continuación o no de su embarazo. La religión cristiana está en contra de la interrupción del embarazo sea legal o ilegal; En víctimas de explotación sexual es común los embarazos por violación o derivados de la explotación. En los casos que se han presentado en el Refugio, la usuaria es bombardeada con preceptos religiosos y pláticas con diversos miembros del Refugio con el objetivo de que acepte continuar con el embarazo y evitar la interrupción. Con estas acciones coartan la posibilidad de una elección libre e informada.

En sus principios básicos mencionan que “en ‘El Pozo de Vida – Casa de Refugio’, toda acción y servicio debe realizarse bajo el estricto respeto a los Derechos Humanos de las usuarias, reconocidos como tales en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas”(Manual de Organización, 2013 p.60).

Es evidente que no todos sus Derechos Humanos y los valores que la institución marca, son respetados, aunque en lo escrito sea un objetivo de la institución, en la práctica se ven comprometidos. Se muestra una polarización de posturas en los directivos respecto a este tema, sin embargo, el que comparte la cotidianidad con las usuarias es quién tiene mayor poder latente, por lo tanto su postura es, por lo general, la dominante. Se detectó una desorganización interna en donde las jerarquías se intercambian de posición acorde a los intereses y circunstancias, en algunos casos la mesa directiva toma las decisiones y en otros la directora, este desorden es uno de los factores que origina una aplicación voluble de los derechos de las usuarias.

1.7 Modelo de Atención

El modelo pretende dar atención a los problemas y necesidades que las usuarias presentan al momento de ingresar al refugio o que se desarrollan dentro del mismo; las áreas de atención son: salud, psicología y psiquiatría, académica, social y de sanidad espiritual.

Teóricamente éste modelo está fundamentado en la idea del ser humano como unidad biopsicosocial⁷ el cual postula que tanto el factor biológico (procesos salud-enfermedad), el factor psicológico (conductas, sentimientos, emociones, etc.) y el factor social (interacción e interrelación del individuo con su entorno), al ser subsistemas que inherentemente componen el sistema humano, son determinantes para el abordaje, la atención, el diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y el restablecimiento social de las adolescentes víctimas de Trata de Personas. De tal manera supone que en “El Pozo de Vida A. C. – Casa de Refugio”, se emprenden acciones encaminadas al abordaje de cada uno de estos factores, buscando así el bienestar integral de las usuarias de los servicios institucionales. (Manual de Organización, 2013, p.29)

7. Existe una discrepancia en el modelo, por una parte su fundamentación es de corte teórico tomando como referencia la idea de unidad biopsicosocial y la Teoría de Sistemas, pero por la otra involucran la sanidad espiritual de corte religioso basado en el cristianismo.

Para lograr lo antes citado se trabaja sobre dos líneas de atención: la grupal y la individual, la primera es a través de talleres, de sexualidad, adquisición de habilidades y herramientas sociales, elaboración de manualidades, actividad física, elaboración de jabón, por citar algunos; su objetivo es contribuir en la integración y cohesión grupal, así como ofrecer momentos de diversión y esparcimiento que retribuyan en la disminución del estrés y la ansiedad.

La siguiente línea es la atención individual a través del Plan de Atención Individualizado (PAI), estrategia que permite analizar y atender las necesidades de cada una de las usuarias. Cada dos meses todo el personal del Refugio se reúne para analizar los casos de cada usuaria, detectar las necesidades y proponer posibles soluciones, a la par se redacta un documento con las observaciones más relevantes y se asignan responsables en la ejecución de las acciones correspondientes por área, además se realiza la evaluación de los alcances obtenidos en las reuniones subsecuentes.

1.8 Modelo de Intervención

Su modelo de intervención está compuesto por siete etapas las cuales contienen periodos aproximados de atención estandarizados conforme a la propia experiencia de la institución. Para tal efecto se utiliza la Teoría de Sistemas para sustentarlo.

En su Manual de Organización (2013) aparece de la siguiente forma:

Etapa 1. Ingreso (1 a 2 días) – Llegada

Etapa 2. Resistencia-valoración emergente y contención (duración aprox. 1 mes)

Etapa 3. Adaptación - diagnóstico y sensibilización (duración aprox. 2 meses)

Etapa 4. Compromiso personal – trabajo hacia la sanidad⁸ e integración grupal (duración aprox. 4 meses)

Etapa 5. Integración comunitaria (duración aproximada de 3 meses)

Etapa 6. Empoderamiento de la usuaria y plan de vida (duración aproximada de 2 meses)

Etapa 7. Reinserción o emancipación (duración aproximada de 1 mes) (pp.34-43)

8. Entendiendo que para los fundadores y algunos miembros del equipo de trabajo del Refugio que profesan la religión cristiana, la sanidad espiritual tiene suma importancia; la fundadora de la institución, que es además psicóloga y sanadora espiritual, brinda a las usuarias un espacio de escucha y oración para eliminar sentimientos de odio, resentimiento y maldiciones. Utiliza una combinación de psicología y elementos religiosos.

1.9 Estancia de las usuarias

La estancia de las supervivientes en la institución depende de la duración del proceso legal iniciado en contra del o los tratantes. Con base en la experiencia adquirida por la Asociación contemplan que el periodo promedio de estancia es de ocho meses; Una vez concluido su proceso legal y si la Fiscalía de Trata determina que es factible su reincorporación al núcleo familiar o vida independiente, en el caso de las mayores de 18 años, se realizan los trámites necesarios para su egreso de la institución.

Las víctimas rescatadas son canalizadas al Refugio a través de la *Fiscalía Central de Investigación para la Atención del Delito de Trata de Personas, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJ)*; *Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) de la Procuraduría General de la República (PGR)*; *Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Relacionados con la Trata de Personas, del Estado de México y por el Instituto Nacional de Migración (INM)*⁹.

Al ser menores de edad, quedan bajo los cuidados del Estado hasta que se determine si es viable la reinserción familiar, debido a que en algunos casos la familia está involucrada en el delito. En la *Ley general para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos* (2014). Cap.I, Art. 3, se menciona lo siguiente:

IV. Interés superior de la infancia: Entendido como la obligación del Estado de proteger los derechos de la niñez y la adolescencia, y de velar por las víctimas, ofendidos y testigos menores de 18 años de edad, atendiendo a su protección integral y su desarrollo armónico. (p.2)

Las víctimas al momento de que son canalizadas al Refugio pierden su libertad y entran en calidad de

9. Con cada una de estas instituciones se realizó un convenio de colaboración para que las víctimas rescatadas sean canalizadas al Refugio. Debido a la naturaleza de la población y al riesgo que implica que las víctimas sean localizadas por los explotadores o sus familiares, no es posible hacer pública la dirección del Refugio, por lo tanto, no existe la posibilidad de que las víctimas se acerquen por propia voluntad a solicitar asilo.

confinadas o “bajo los cuidados del Estado” a través de la Asociación Civil, no ingresan al Refugio por voluntad propia sino obligadas. Este confinamiento obedece a un convenio de colaboración entre la PGJ y El Pozo de Vida¹⁰; ésta prohibición de la libertad no se encuentra plasmada o justificada en algún instrumento jurídico nacional o internacional por el contrario en *Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas*, Art. 13, cap. III, inciso I, se plasma lo siguiente:

“e) Garantizar que la estancia en los albergues o en cualquier otra instalación sea de carácter voluntario. La víctima podrá comunicarse en todo momento con cualquier persona y salir del lugar si así lo desea” (p.7).

Desde esta perspectiva se podría decir que están violando la ley y un derecho fundamental de toda persona: la libertad. Aunado a lo anterior no podemos olvidar que por lo general las víctimas de este delito vivieron privadas de la libertad el periodo que duró la explotación, por lo tanto siguen manteniendo esta condición, cuando se supone que fueron liberadas de su esclavitud. Cabe mencionar que este modelo de confinamiento no es exclusivo de El Pozo de Vida, los otros refugios que atienden este tipo de víctimas también mantienen en confinamiento a sus usuarias debido a que es una instrucción de la PGR o PGJ.

Una vez que ya concluyó su proceso judicial las usuarias podrán ser egresadas de la institución previa autorización de la *Fiscalía Central de Investigación para la Atención del Delito de Trata de Personas*. El modelo de atención del Refugio maneja tres tipos de egresos de las usuarias:

- Fuga de la usuaria

Este tipo de egreso es común en las usuarias que presentan alta dificultad en la adaptación o resistencia continuar dentro de el Refugio, por lo general, las usuarias que logran fugarse o escaparse son las que previamente

10 Este convenio está bajo resguardo de la presidenta de la mesa directiva de la A.C., se ignora si se especifica en alguna parte el tema del confinamiento o sólo fue un acuerdo verbal y no escrito.

vivieron en situación de calle, esta experiencia les da seguridad para regresar a la calle ya que tienen conocidos y lugares a donde llegar, saben obtener alimento, dinero y protección; otra característica es que ya han estado en otras instituciones de las cuales también se han fugado, por lo tanto tienen el conocimiento para planear el escape y lograrlo.

- Reintegración al núcleo familiar

Si las condiciones familiares son factibles para la reincorporación de la usuaria al núcleo familiar se le tramita el egreso; si el reporte del área de Trabajo Social y Psicología no son favorables se plantea

la posibilidad de que la familia y la usuaria acepten que ésta última permanezca en el Refugio hasta su mayoría de edad o antes si se considera conveniente, con la finalidad de que continúe con su proceso de restauración física y emocional, intentando que, al momento de su egreso, esté mejor preparada o incluso sea capaz de pensar en la vida independiente.

- Salida a vida independiente

Las usuarias que no cuentan con una red familiar que las apoye o las usuarias determinan que no desean regresar al núcleo familiar y ya tienen cumplidos los 18 años de edad, se les prepara para que salgan del Refugio de forma independiente; se les apoya en la búsqueda de una opción laboral, de un departamento o recámara amueblada; se les proporciona el depósito y el primer mes de renta del inmueble, se trasladan sus pertenencias a su nuevo hogar, asimismo le brindan algunos contactos de la red de servicios que podrían servirle, como es el *Hospital de la Mujer*, *Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)* y servicios psiquiátricos.

CAPITULO 2. EL MUNDO DEL PERSONAL

El objetivo de este capítulo es reflexionar sobre quiénes son y cuál es la atención que brinda el personal que trabaja en el Refugio, con la intención de adentrarnos un poco al mundo laboral de las personas que atienden a las usuarias.

2.1 Perfil

Los fundadores y la directora consideran que la fe y la voluntad de ayudar a los demás son requisitos fundamentales para trabajar en el Refugio, sin embargo, algunos miembros de la asociación consideran importante que tuvieran, además de esos dos requisitos, una instrucción académica superior a la preparatoria para brindar una atención de calidad y profesional, por lo tanto, al cabo de un tiempo y como resultado de la experiencia, se abren a otro tipo de perfiles dando paso a profesionistas con experiencia, sensibles al tema, profesen o no el cristianismo, aunque siguen dando preferencia a profesionistas cristianos. Actualmente se cuentan dos pedagogas, tres psicólogas, dos sociólogas, tres trabajadoras sociales; 2 sociólogas prestadoras de servicio social, 8 voluntarias (psicólogas y trabajadoras sociales y 3 personas que no cuentan con estudios profesionales).

Aunque cabe hacer la acotación que 2 cuidadoras de la noche necesariamente tienen que ser cristianas, no interesa la escolaridad, experiencia o algún tipo de habilidades el único requisito que deben cubrir es ser cristianas con cierta jerarquía espiritual debido a que realizan “oraciones de protección” contra los malos espíritus nocturnos.

Como ya se mencionó, el personal (en su mayoría) son profesionistas de las ciencias sociales y humanidades, egresados de distintas universidades públicas y privadas. Las edades fluctúan entre los 22 y 35 años; solo laboran mujeres dentro del Refugio, los hombres tienen contacto con las usuarias en calidad de visitantes, restricción determinada por la mesa directiva y la directora del Refugio basándose en el tipo de abuso (sexual) que sufrieron las sobrevivientes y su relación con los hombres¹. Algunos sólo pueden convivir como visitantes o voluntarios (con supervisión en todo momento) pero no como trabajadores.

Por otro lado algunos trabajadores son misioneros que tuvieron un “llamado de Dios”, así lo mencionan, para apoyar en el Refugio, por lo tanto se proponen como candidatos para colaborar por uno o dos años² y hay otros que no tienen un periodo determinado³. Su labor en el Refugio no la ven como empleo sino como un servicio que Dios les solicitó directamente a ellos⁴. Por lo tanto no importa si tienen o no un perfil profesional, para ellos el “llamado” es más importante que un título académico o la experiencia profesional, en este sentido la servidora más relevante es la directora.

De los otros trabajadores asalariados sus motivaciones son diversas y no tienen que ver con la religión sino sólo en términos profesionales o económicos. Algunos son católicos y otros no profesan religión alguna.

Existen peculiaridades importantes a destacar en el perfil de la directora del Refugio, su grado académico (preparatoria) y estudios o conocimientos relacionados con su función

1. La mayor parte de los explotadores y clientes suelen ser hombres y el tener contacto con figuras masculinas durante su periodo de sanación psicológica, emocional y espiritual para algunas usuarias puede ser origen de problemas en su tratamiento, algunas usuarias presentan estrés postraumático y el solo hecho de ver a un hombre o que se acerquen a ellas detona crisis nerviosas.

2. Duración de las misiones financiadas por su iglesia. Estos misioneros son extranjeros debido que uno de los requisitos es que se trasladen a otros países que no sea el de origen.

3. Éstos no perciben financiamiento de su iglesia, por lo general, la asociación los contrata como empleados, tal es el caso de la Directora y una coache, ambas son extranjeras y viven en el Refugio.

4. Información obtenida de fuente primaria durante una actividad de capacitación del personal.

son limitados, aunado a que conoce parcialmente las leyes mexicanas así como aspectos fundamentales de la cultura mexicana, éstos aspectos limitan la ejecución de su cargo. El INMUJERES maneja un perfil marco para el cargo de directora:

Estudios relacionados con cualquier área del desarrollo humano, estudios relacionados con violencia familiar, conocimientos de psicología, conocimiento y práctica de procedimientos de atención en crisis, conocimientos legales, principalmente en el área de lo familiar, dominio del idioma inglés, conocimientos de computación, conocimiento de manejo de personal, conocimiento de habilidades de dirección (2004, p.47).

El perfil descrito explica que la persona a cargo de la dirección de un Refugio debe contar con un amplio conocimiento y habilidades. Éste perfil se alejado del que maneja en la Asociación. Con este hecho se constata que para los fundadores y la mesa Directiva de la Asociación, la religión y la fe está por encima de las necesidades de una actividad profesional tan delicada como lo es la atención a víctimas.

2.2 Selección del personal

La atención de las usuarias está compuesta de 2 tipos: el personal interno que son las trabajadoras asalariadas y las misioneras que reciben una remuneración por su servicio; el otro tipo son los externos compuestos por los voluntarios/visitantes y los prestadores del servicio social y prácticas profesionales. Todo el personal se encuentra bajo la supervisión de la directora de la Casa de Refugio apoyada por la mesa directiva.

2.2.1 Personal interno

En lo que respecta al personal interno (de base) éste es elegido por medio de tres filtros, el primero es a través de una selección de curriculums que llegan por vía de una página de Internet utilizada para publicar sus vacantes;

el segundo filtro es la directora, ella realiza la única entrevista y en caso de cubrir con el perfil requerido por la asociación lo comunica a la mesa directiva, (que por lo general solo son los fundadores, ni la presidenta ni la secretaria participan) que son el último filtro.

En su Manual de Organización (2013. Anexos) el proceso se establece de la siguiente manera:

Proceso de reclutamiento:

- Por cada puesto de trabajo, se tendrá una descripción de funciones, así como el perfil que se requiere. El área de RH deberá mantener una base de datos de posibles prospectos.
- Anuncio de vacante: RH busca los medios para contactar posibles prospectos.
- Cada prospecto que se cite para entrevista, deberá llenar la solicitud de empleo de El Pozo de Vida.
- RH hará la primera entrevista y pasará información sobre la impresión del candidato a la persona que será el supervisor. Se intentará contar con tests psicológicos que ayuden a tener una visión más objetiva del candidato.
- Se fija una segunda entrevista con el supervisor de ese puesto, de acuerdo a resultados de primera entrevista. A su vez, el supervisor informa de su impresión a RH y juntos toman decisiones.

No obstante en el Refugio no se cuenta con personal de Recursos Humanos para la selección del personal, tampoco realizan pruebas psicológicas o algún tipo de entrevista profunda que permita identificar problemas o deficiencias que puedan afectar su desempeño laboral dentro del Refugio, sin embargo, en su manual sí contemplan la aplicación de pruebas. Al carecer de entrevistas estructuradas formalmente y con su respectiva justificación, la selección del personal es generalmente intuitiva y empática, por lo tanto subjetiva ya que no hay parámetros o criterios de selección establecidos objetivamente.

2.2.2 Personal externo

En cuanto a este tipo de personal no asalariado (eventual) se distinguen 2 grupos: los prestadores de servicio social y prácticas profesionales; voluntarios y visitantes. Los primeros son entrevistados y seleccionados por la directora y una coordinadora de área, en caso de ser aceptados quedan bajo la supervisión de la coordinadora de área, los trámites administrativos los realiza la directora. Actualmente existe vínculo con la *Universidad Nacional Autónoma de México* y con la *Universidad de las Américas*. Cabe mencionar que se realiza sólo una entrevista, en realidad no hay un filtro profundo ni de larga duración y hasta el momento del cierre de este escrito los que se han solicitado su incorporación a la asociación fueron aceptados (6 personas).

El grupo de voluntarios es un grupo que tiene una característica particular: 12 de los 16 voluntarios actuales son pertenecientes a la misma iglesia cristiana, los otros 4 se han acercado a la asociación por distintos medios ya fuera a través de las universidades o por recomendación del personal que labora en el Refugio.

El primer filtro para la selección de los voluntarios cristianos (pertenecientes a la iglesia que dona recursos al Refugio) son los pastores-fundadores de la asociación; el segundo es la directora del Refugio, por lo general hasta ese nivel se queda la selección; para los fundadores y la directora del Refugio, el que los voluntarios sean cristianos es fundamental porque los hace personas “confiables” y no necesitan mayor filtro para aceptarlos, no les solicitan documento alguno ni referencias personales o laborales para corroborar su identidad, sólo llenan una solicitud y firman un acuerdo de colaboración. En su Manual de Organización (2013) manejan el siguiente proceso:

En el caso de voluntarios, el proceso de aceptación incluye una entrevista por RH, completar la solicitud de voluntariado, y la confirmación de referencias.

La entrevista incluirá una charla sobre el Pozo y la problemática que se vive a nivel mundial con la explotación sexual. Posiblemente sea necesario una segunda entrevista, el mismo día, con el supervisor. Una vez decidido la aceptación del voluntario, RH planeará una sesión de inducción y se firmará el acuerdo de voluntariado, que incluye copia de la identificación del voluntario y comprobante de domicilio. Los voluntarios que vienen de otros países o ciudades, serán aceptados con la previa autorización y aprobación de la mesa Directiva. (p.57)

Los feligreses de la iglesia donde asisten los fundadores, la directora y las usuarias saben de la existencia de la asociación e incluso la administración de la iglesia dona dinero a la misma, por lo tanto, muchos están sensibilizados con la labor y desean apoyar, otros asiduos a la iglesia se motivan por los preceptos religiosos que promueven ayuda al más necesitado y otros quizá por curiosidad; éstos son algunos de los motivos que los hace acercarse a la asociación.

Por otro lado están los visitantes cuyo objetivo es sólo conocer a las usuarias, convivir en actividades recreativas y corroborar que los recursos donados se utilicen para los fines solicitados.

El único filtro para seleccionar a los grupos visitantes lo realizan los fundadores de la Asociación; ellos previamente platican con el líder o responsable de cada grupo y solicitan los datos de cada miembro (datos inaccesibles para el personal que trabaja en el Refugio) y la directora sólo coordina y supervisa las actividades que realizarán los integrantes del grupo con las usuarias ya sea dentro o fuera de las instalaciones del Refugio.

Respecto a los visitantes, en su Manual de Organización (2013), especifican lo siguiente:

El número de visitas y de visitantes al refugio deberá mantenerse a un mínimo absoluto.
(p.57)

- Para los grupos de trabajo⁵, el número máximo de personas permitidas es de 4 y no se permite a hombres participar en las actividades dentro del refugio, salvo con la autorización previa de la directora y el visto bueno del equipo interdisciplinario. Asimismo, el grupo deberá firmar, previo a su ingreso, una carta responsiva, referente al conocimiento de las normas del refugio y su apego a éstas. El horario de trabajo será igual al horario para visitas señalado anteriormente.
- El máximo número de visitantes, con excepción de los grupos de trabajo, que podrán estar presentes dentro del área del refugio, será de 6 a la vez y deberán estar acompañados en todo momento por algún colaborador del refugio.
- Por respeto a la intimidad de las usuarias quedan estrictamente prohibidas las visitas en los dormitorios.
- Queda estrictamente prohibido la toma de fotografías y/o video, así como portar celulares y objetos de valor al interior de la casa (p.83).

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM), en los Lineamientos Generales para la Asistencia a Víctimas de Trata de Personas, señala que a los visitantes:

- El número de visitas y de visitantes al refugio deberá mantenerse a un mínimo absoluto.
- Se les va a permitir el ingreso solamente dentro del marco de un horario estricto de citas arregladas de antemano.
- Los visitantes del refugio deberán ser acompañados por personal responsable de la asistencia a las víctimas.
- Ningún visitante podrá reunirse o hablar con una víctima residente sin el expreso consentimiento de la persona involucrada y la aprobación de parte del encargado del refugio.

5. Los grupos de trabajo son aquellos que acuden con el fin de apoyar al Refugio para realizar actividades específicas con las usuarias por única ocasión. Manual de Organización (2013. p.82).

- Los visitantes no podrán traer cámaras o cualquier otro aparato que sirva para grabar al refugio (P.15).

En general El Pozo de Vida cumple con la mayoría de los puntos antes mencionados, excepto dos: “El número de visitas y de visitantes al refugio deberá mantenerse a un mínimo absoluto” y “queda estrictamente prohibido la toma de fotografías y/o video, así como portar celulares y objetos de valor al interior de la casa”.

La mayoría de los visitantes llegan en grupos de hasta 20 personas y son provenientes de los Estados Unidos. Durante el año 2014 se recibieron un aproximado de 100 visitantes y voluntarios de corto período los cuales tuvieron contacto directo con las usuarias. El acceso de los visitantes al refugio no está regulado, se hace caso omiso al lineamiento “mínimo absoluto”. Uno de los motivos por los que permiten el acceso libre es que los visitantes son donantes de recursos o son posibles donantes y uno de los requisitos que éstos ponen para donar es visitar el Refugio, conocer e interactuar con las víctimas.

Es muy común que los visitantes y donantes requieran evidencia fotográfica o en videograbación para justificar los recursos otorgados a la institución, por lo tanto los directivos del Refugio, en la mayoría de las veces, permiten que se tomen fotografías con las usuarias y videograbaciones.

2.3 Jornadas laborales

El personal, como ya se mencionó en apartados anteriores, se distribuye en áreas: psicología, trabajo social, coaches educativas y pedagogas, y por supuesto la dirección. Todo el personal se distribuye en distintos horarios dependiendo la naturaleza de sus funciones, así pues el área de psicología, trabajo social y la directora utilizan un horario mixto de 8 horas diarias; las pedagogas sólo el matutino, y las formadoras se dividen en dos turnos mañana y tarde cada turno de 8 horas diarias, las cuidadoras solo el turno nocturno es por eso que se les denomina “cuidadoras de noche”. Como se puede ver

todo el día hay personal laborando dentro del Refugio, propio de una institución total y de las características de que debe tener un Refugio (brinda atención las 24 horas del día los 365 días del año).

Todo el personal entra y sale del Refugio excepto la directora y una coache educativa, ambas viven en el Refugio. La coache que vive en la institución cumple su jornada de 8 horas al día y las demás horas procura no involucrarse aunque esté en el Refugio, en sus días de descanso sale de las instalaciones y duerme fuera intentando diferenciar su vida personal de la laboral; la directora, las más de las veces por cuestión personal que institucional, desde que amanece hasta que anochece (07:00 a 22:00 hrs) trabaja en las instalaciones incluyendo algunos días de su descanso, su horario oficial es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

Todo el personal labora 5 días a la semana con 2 días de descanso, les ofrecen otras prestaciones como 4 días de descanso extras al año para que lo deseen utilizarlos; se realizan salidas recreativas y de convivencia tratando de que el personal descanse lo suficiente y disminuya su estrés cotidiano originado por la actividad laboral lo cual contribuye a evitar el “Trauma vicario”⁶ o el “síndrome del cuidador” que son padecimientos muy frecuentes que aparecen en personas que trabajan con población que ha tenido traumas severos (violaciones, torturas, violencia extrema, etc.), enfermos mentales o con alguna discapacidad física. Este punto se retomará en la sección 3.2.

2.4 Reuniones de trabajo

Existen dos tipos de reuniones de trabajo, la primera es bimestral y participa todo el personal del Refugio, excepto la mesa directiva y la cocinera, el objetivo es reunirse para discutir el Plan de Atención Individualizado de las usuarias; el otro tipo de reunión se realiza mensualmente y en ella participan las coaches y la directora con la

6. El “Trauma Vicario” es sufrido por las personas que laboran con poblaciones víctimas de abuso, violencia o trauma en el que experimentan las mismas sensaciones de estrés traumático que sufren las víctimas debido al contacto con las mismas y al escuchar la narración de los eventos traumáticos que han sufrido.

finalidad de discutir y planear las actividades del personal y de las usuarias.

2.5 Reuniones de convivencia

Como un esfuerzo para cohesionar el equipo de trabajo y combatir el estrés laboral se realizan salidas bimestrales de todo el equipo de trabajo incluyendo voluntarios, practicantes de servicio social y prácticas profesionales a diversos lugares de esparcimiento; asimismo de forma anual realizan una salida a Cuernavaca por dos o tres días ya sea a un balneario o rentan una casa con alberca, con el objetivo de que todo el personal descansa y se relaje. Los gastos generados por esta actividad son auspiciados por la institución, ya que es una prestación extra que brindan al personal.

CAPÍTULO 3. LAS COACHES EDUCATIVAS

La función de cada miembro del equipo de trabajo en el Refugio es importante y representa una parte del engranaje para que la asociación cumpla sus objetivos, sin embargo, el rol de las coaches educativas tiene un papel relevante debido a que una característica particular es que ellas conviven con las usuarias 15 horas al día los siete días de la semana y los 365 días del año; son las personas que están presentes de forma permanente con las usuarias, por lo tanto, son la piedra angular referente a la integración y comportamiento de las usuarias dentro del Refugio; son observadoras y partícipes de sus interacciones con los demás y de su vida cotidiana.

Para comprender la dinámica interna de las usuarias es fundamental adentrarnos primero al quehacer de estos actores.

3.1 ¿Quiénes son?

Las coaches educativas (en lo sucesivo las coaches) son mujeres profesionistas encargadas de proporcionar en todo momento acompañamiento y orientación a las usuarias en la realización de sus actividades cotidianas, asimismo proporcionan herramientas sociales que les permitan una integración favorable dentro del Refugio y contribuyan en su reincorporación a la sociedad.

3.2 ¿Cómo se sienten?

Referente al como se sienten las coaches en su trabajo compartieron lo siguiente:

Me siento más segura y tranquila con mi trabajo sobre todo para poner consecuencias y límites con las usuarias. Hay momentos en los que me siento presionada, estresada y desanimada, ya sea por cumplir las metas y responsabilidades con la coordinación o por las demandas de las usuarias. Pero el apoyo del equipo, la camaradería y sus conocimientos han sido de gran ayuda al igual que mi autocuidado. (Nancy)

Últimamente me he sentido cansada y con menos tolerancia con las chicas [usuarias], esto es en ocasiones, de ahí en fuera me he sentido más segura en lo que hago y en las decisiones que tomo como coache. (Esmeralda)

Me siento satisfecha y contenta con mi trabajo, me parece que he sido profesional y objetiva aunque he tenido mis errores, pero los he modificado y he aceptado observaciones negativas y positivas. Me agrada mi equipo de trabajo y como empleada me siento bien, ya que así como nosotras trabajamos por el bien de las usuarias, nuestras superiores también trabajan en nuestro beneficio (...) Estoy muy contenta con mi trabajo y como todos los que trabajamos en Pozo estoy aquí por amor al arte y por ayudar a las usuarias. (Elisa)

Veó al equipo de coaches bien, aunque ya noto más el cansancio de todas. (Mariana)

Me siento contenta realizando mi trabajo, me agrada formar parte de Pozo de Vida, no puedo negar que hay ocasiones en las que me siento muy cansada, estresada y sin ganas de levantarme para ir a trabajar, pero ya estando ahí [en el Refugio] siempre hay pequeñas acciones, detalles que tienen la suficiente fuerza para cambiar tu estado de ánimo, que hacen que quieras volver a Pozo de vida. (Diana)

El trabajo que realizan las coaches, además de requerir un gran acervo de conocimientos, sobretodo

en las ciencias sociales y psicología, necesitan estar convencidas y satisfechas con la labor; que se encuentren emocionalmente y psíquicamente estables, asimismo es importante descansar y tener otras actividades fuera del trabajo que ayuden a contrarrestar el cansancio laboral, de lo contrario es probable que en corto tiempo puedan presentar signos y síntomas de distrés (estrés negativo), agotamiento emocional, apatía hacia su labor o trastornos como el *Trauma Vicario*, el *Síndrome Burn-out* y el *Síndrome de Fatiga por Compasión o empatía*.

Es importante saber que el trabajo que realizan las coaches genera cansancio físico, emocional y psicológico lo cual es factible cuando se está ocho horas seguidas transitando por todo el refugio, atendiendo demandas tanto de usuarias como de los jefes y además realizando trabajo intelectual. Lo que sí es importante detectar es si estos síntomas son recurrentes y exacerbados e incluso incapacitantes para realizar el trabajo u otras actividades; en ese momento se requiere de una autoevaluación y una evaluación psicológica para descartar o identificar posibles patologías.

3.2.1 El síndrome Burn-out

El síndrome *Burn-out* es el más común de todos los trastornos al que las coaches están expuestas; el Trauma Vicario se presenta generalmente en las psicólogas y trabajadoras sociales debido a que son ellas las que tienen que escuchar los relatos de las víctimas; las coaches por lo general no escuchan, de hecho evitan conocer los detalles de la vivencia traumática aún así, conviven con usuarias, con sus emociones y cambios de ánimo derivados de estas experiencias, y por supuesto, al paso del tiempo, genera agotamiento en el personal que puede llegar a ser patológico. Así tenemos que éste síndrome:

..se caracteriza por agotamiento; despersonalización y cinismo y desmotivación e insatisfacción en el trabajo, que conllevan a un pobre desempeño laboral, lo anterior como consecuencia de factores de estrés prolongados tanto en la esfera emocional como en las relaciones interpersonales

en el trabajo. El síndrome descrito como burnout se refiere exclusivamente a la actitud en el desempeño laboral y debe diferenciarse claramente de la depresión clínica que afecta otras esferas de la vida. (Graue. 2007)

3.2.2 Desgaste por compasión o Fatiga por compasión

Existe otro síndrome llamado Fatiga por compasión o Desgaste por empatía que afecta a los trabajadores o voluntarios que no cuentan con herramientas metodológicas ya sean psicológicas o sociales, que hayan sufrido algún evento traumático, no curado o superado. Este es un punto importante debido a que un porcentaje elevado de los voluntarios o visitantes en el Refugio en su infancia fueron violados o vivieron algún tipo de violencia o discriminación por lo que se identifican con las usuarias y generan una fuerte empatía; ese es uno de los motivos por los que desean ayudarlas. Este síndrome, a diferencia de los otros, se puede presentar en cualquier persona no solo en profesionales que trabajan con las víctimas sino también se da en el ámbito personal.

Acinas (2012) menciona lo siguiente:

Charles Figley acuñó, en 1995 el término Compassion Fatigue, que hemos traducido como Desgaste por Empatía. En inglés, compassion significa sentimiento de profunda empatía y pena por otro que está sufriendo, acompañado por un fuerte deseo de aliviar el dolor o resolver sus causas. Y, tal como resalta Figley, la capacidad de compasión y empatía parece estar en el centro mismo de nuestra capacidad para realizar el trabajo con nuestros usuarios y al mismo tiempo en nuestra capacidad para ser lastimados por el trabajo. Define el stress de compasión como las conductas y emociones naturales que surgen a partir de conocer un evento traumático experimentado por otra persona significativa, el estrés resultante de ayudar o desear ayudar a una persona traumatizada (p.3).

El padecer alguno de estos trastornos o síndromes es el riesgo mayor al que las coaches están expuestas, sin embargo, existen una serie de recursos que disminuyen las posibilidades de padecerlos o una vez presentados ayudan a superarlos; desde mi experiencia profesional podría mencionar que el contar con los elementos teórico-metodológicos necesarios limita el involucramiento emocional tan profundo y permite ver a las usuarias como sujetos de estudio al proporcionar herramientas para realizar el trabajo lo más objetivamente posible, esto no es sinónimo, en absoluto, de apatía o frialdad simplemente ayuda a realizar un trabajo profesional y actúa como un escudo contra patologías inherentes a esta actividad laboral. Asimismo el contar con apoyo psicológico preventivo es fundamental.

En su Manual de Organización (2013) se menciona que:

Recursos humanos debe velar por la capacitación, entrenamiento y asistencias a terapias de todo el personal, asimismo:

Coordinación de entrenamientos.

Elaboración de presupuesto para estos entrenamientos, capacitaciones, terapia.

Búsqueda de instituciones que impartan la capacitación, entrenamiento o terapia.

En el Manual se muestra claramente que todo el personal debe tener atención terapéutica y que la institución a través de su área de Recursos Humanos, que no existe, subsidiará las mismas. En la práctica no sucede así, desde los inicios de la asociación no han brindado este servicio; se intentó brindar terapias al personal que así lo deseara pero tendrían que pagar (el personal) de su salario una cantidad acordada con psicólogas practicantes de la *Universidad de las Américas*.

Como se logra ver en lo antes expuesto, el riesgo emocional y psicológico al que están expuestas no sólo las coaches sino todo el personal, amerita una atención psicológica ya sea preventiva o curativa brindada por personal calificado y con experiencia, asimismo debería de ser costeadado (como lo marcan en su manual) por la asociación no por el personal, ya que los padecimientos expuestos se podrían considerar como riesgo de trabajo.

3.3 Interacción con las usuarias

Con la finalidad de obtener información de primera mano se aplicó un cuestionario a cada una de las 7 coaches del Refugio; para fines de confidencialidad se cambiaron los nombres originales.

Las coaches mencionan lo siguiente referente a su interacción con las usuarias:

Nuestra interacción con las usuarias es de mucha cercanía, haciéndolas sentir en confianza, seguras y respetadas. Tratamos de mantener cierto límite para fomentar su proceso de estabilidad psico-emocional, al mismo tiempo equilibramos los roles y responsabilidades con recreación y compañerismo creando momentos de convivencia sanos y de aprendizaje, aptos para su desarrollo [integral]. (Nancy)

Lo más importante es la interacción de nosotras con las usuarias y me parece que hemos entablado una buena relación basada en la confianza.

Tenemos distintas personalidades, así como también las usuarias, algunas diferencias se han mostrado pero hemos logrado complementarnos como equipo de trabajo con las chicas [usuarias]. El ambiente con ellas es muy agradable, lleno de respeto y amor. Inevitablemente hay cariño hacia las usuarias y de ellas hacia nosotras, por ello se hace más complicado el trabajo, pero eso ayuda a que el objetivo de Pozo de Vida se cumpla. Tengo presente que mi trabajo debe ser objetivo y profesional y así lo he hecho pero debo aceptar que siento un gran cariño con las usuarias y ello me motiva a llegar todos los días contenta y motivada para trabajar. (Elisa)

Con las usuarias, me parece, que las relaciones suelen ser fluctuantes. Lo anterior depende bastante de su estado de humor. (Diana)

Una de las funciones de las coaches es crear vínculos de confianza con las usuarias intentando generar una relación en la que éstas se sientan escuchadas y puedan expresar sus necesidades y problemas, asimismo se

sientan cuidadas y apoyadas. Uno de los problemas más comunes es que las víctimas pierden la confianza en los otros, debido a los constantes engaños y abusos de confianza de sus familiares más cercanos, amigos y de sus parejas sentimentales, por lo que es común que la confianza en los demás se vea mermada y puesta a prueba constantemente.

Con relación a la protección, el deseo ambivalente, propio de la adolescencia, de ser protegidos y lograr independencia, se manifiesta de manera temprana y exacerbada. La ausencia de un vínculo acogedor y nutritivo - aunque exista madre o padre- los conduce a actuar de forma exigente e insistente frente a los adultos que se ocupan en algún momento de ellos, sometidos permanentemente a diversas pruebas, probablemente temiendo un nuevo abandono. Asimismo, evocan recuerdos para retornar a una infancia que imaginan cálida y asistida, buscándola en una madre o en todo cuanto podría representar su imagen (Araya, 2006, p.p.98-99).

Las coaches no se escapan a estas pruebas, las usuarias necesitan constatar en varias ocasiones que las coaches son personas confiables y que estarán con ellas cuando lo necesiten, miden su paciencia y tolerancia, su disposición para auxiliarlas y cuidarlas cuando se enferman; intentan transgredir los límites personales de la coache de forma constante para evaluar su reacción ya sea positiva o negativa. Dependiendo de los resultados la usuaria se acerca o aleja; podrán acatar las instrucciones y respetar a la coache, pero si no pasó la prueba no logrará obtener su confianza hasta que la coache le demuestre lo contrario.

3.3.1 Límites en la interacción con las usuarias

Otro punto importante son los límites sociales entendidos como “la norma que define las conductas esperadas en un contexto determinado.” (Paez, p.3). Robles (2011) menciona que son “definidos como las reglas, leyes, normas, valores o expectativas que existen de manera

explícita o implícita en el medio ambiente del joven y que regulan y delimitan su comportamiento” (p.147). Existen otros tipos de límites más allá de los sociales como el físico, el emocional el geográfico, matemático, etc; dos de las acepciones que maneja la *Real Academia Española* son “Fin, término”; “Línea real o imaginaria que separa dos terrenos, dos países, dos territorios.”

Tomando como referencia las acepciones anteriores queda claro que cualquier individuo que se encuentra inmerso en una sociedad se le impondrán una serie de límites a los cuales tendrá que responder, lo mismo sucede dentro del Refugio, las usuarias están sujetas a límites de todo tipo. Para salvaguardar los mismos se encuentran las coaches quienes son las encargadas de cuidar que los límites sean transmitidos eficazmente, comprendidos y respetados; ardua labor con usuarias que la mayor parte de su vida transgredían los límites impuestos y transgredieron los propios

La figura de autoridad representa un factor relevante para la interacción con las usuarias. Por lo general quien impone¹ los límites son las figuras de autoridad, para muchas de las usuarias éstas figuras perdieron su respeto y confianza, lo cual da como resultado el hacer caso omiso de los límites que les imponían.

Cuando las usuarias son ingresadas al Refugio se muestran renuentes a seguir los límites y la normatividad del mismo. Al respecto las coaches comentan:

Nuestra interacción con las chicas... la veo bien, somos cariñosas pero ya sabemos mejor como poner límites. (Mariana)

Con respecto a las indicaciones... siento que ya me ven como alguien con la autoridad para hacerlo, sin embargo, también siento que tengo que trabajar más en ser más firme en mis palabras con ellas, pues en algunas ocasiones suelo ceder

1. La Real Academia Española menciona que imponer es 1. “Instruir a alguien en algo, enseñárselo o enterarlo de ello. U. t. c. prnl.”, 2.-Infundir respeto, miedo o asombro. U. t. c. intr., 3. Poner una carga, una obligación u otra cosa, 4. prnl. Dicho de una cosa: Hacerse necesaria, ser imprescindible. Se impone salir pronto. Entre otras acepciones.

a sus peticiones si me insisten demasiado, y ellas están conscientes de eso. (Diana)

No sé...siento que en ocasiones ha sido muy relajada la interacción y se nos ha escapado un poco la disciplina. Ya sea en el exceso de cosas [se refiere a los artículos que les proporciona el Refugio sean de primera necesidad o no] que a veces damos o incluso en permitir que se negocien los círculos o consecuencias [así le llaman a las sanciones o castigos]. (Janet)

En equipo siento que nos hemos ido fortaleciendo por lo que ahora tratamos de estar en la misma sintonía con respecto a la información, límites y reglas que se les ponen a las chavas [usuarias]. Cada una [de las coaches] tiene su propia personalidad lo cual le permite a la usuaria acercarse a quien más confianza le tenga para expresarse. (Esmeralda)

Ante esta función de imponer límites en muchas ocasiones las coaches se frustran, se enojan, se desilusionan, se estresan o simplemente no desean realizar más esta función. El constante rechazo de las usuarias, engaños, mentiras, renuencia y en ocasiones insultos hacia las coaches generan emociones y pensamientos negativos, frustración, apatía, depresión, tristeza, inseguridad, preocupación, por mencionar algunos.

3.4 Interacción con la directora

Ya abordamos el tema de la interacción de las coaches con las usuarias, ahora toca el turno de la interacción con su jefe inmediato que en este caso es la directora del Refugio.

Una de las funciones de la directora es la de coordinar y supervisar el trabajo de todo el personal que trabaja en el refugio. Ella es la máxima autoridad dentro del refugio por lo tanto el poder que tiene es total, no existe una figura que la apoye y supervise su trabajo de manera objetiva y apoyándose en instrumentos de evaluación y seguimiento.

3.4.1 Abuso de poder y acoso laboral

Hemos utilizado la palabra poder, pero ¿qué es el poder? para Weber (2008) el poder es “la posibilidad de imponer la propia voluntad sobre la conducta ajena” (p.696). Toda figura de autoridad tiene poder y lo ejerce de distintas formas; también existen una serie de elementos y normas que acotan el poder otorgado con el fin de evitar la corrupción de este último; “la corrupción pervierte las costumbres, normas, leyes y códigos establecidos” (Mercado,2011,p.102). Una vez que el poder se ha desbordado en términos negativos, la persona que lo ejerce buscará por un lado la permanencia en el poder utilizando todos los medios posibles, no importa si tiene que modificar o romper reglas y códigos de ética para lograrlo, la historia y la literatura se han encargado de registrar ejemplos de personajes que se han corrompido en el poder.

Ahora bien, ¿qué sucede con el poder en el Refugio El Pozo de vida?, ¿cómo es ejercido este poder absoluto de la directora?, de entrada el hecho de que todo el poder recaiga en una sola persona nos delata una forma monárquica y autoritaria. Pero lo interesante es cómo se ejerce ese poder hacia los subalternos, cuáles han sido los resultados de esta dinámica impuesta por la mesa directiva y ejercida por la directora, porque ellos decidieron la estructura orgánica del Refugio.

Está claro que la autoridad detenta poder, pero ¿cómo se sustenta este poder?, lo hace a través del control, este control se determina por la capacidad de iniciar, cambiar y parar lo que desee el que tiene el poder. El control es el instrumento del poder (Mercado, 2011).

Existe un axioma filosófico: “el volumen del control es directamente proporcional al poder” (Mercado,2011, p.101), tomando como referencia este axioma el volumen de control que la directora del Refugio tiene es de amplio espectro, porque estamos hablando que tiene control del personal contratado, de las usuarias, de la red de instituciones que brindan apoyo al Refugio y del personal externo (voluntarios, prestadores de servicio social y prácticas profesionales).

Pero este poder y control ¿cómo es utilizado?, ¿Contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales? O por el contrario ¿limita y coacciona las actividades del personal? Se intentará dar respuestas dejando abierta la posibilidad de una secuela de investigación más profunda.

Hay dos fuentes de información dirigidas a obtener respuestas: la observación participante y los comentarios del personal.

La observación participante permitió identificar elementos de una dinámica que quizá por el abuso de autoridad haya corrompido y por el otro lado los comentarios del personal sobre todo de las coaches, durante sus reuniones mensuales, sin la presencia de la directora, quienes consideran ciertos actos faltos de ética y de abuso de poder por parte de la directora.

Algunos hechos que relataron, el personal, en torno a esta situación fueron:

- Alterar información importante para el desempeño de la función profesional del personal subalterno.
- Intervenir de forma violenta, de manera pública, en el trabajo del personal con el objetivo de corregir.
- Descalificar el trabajo públicamente, a través de comentarios directos o indirectos.
- Falta de respeto hacia los demás colaboradores.
- Al corregir alguna falta del personal no proporciona una justificación sólida, objetiva y crítica, se basa por lo general en intuiciones, información no corroborada, hechos parciales, estado emocional y psicológico en el que se encuentre, relación personal con la persona a corregir.
- Tergiversación de la información.
- Manipulación de las sanciones y premios² de acuerdo a sus intereses y objetivos con la finalidad de controlar las acciones de los demás y crear precedentes aleccionadores y de obediencia.
- Condiciona y limita su apoyo personal y profesional

² No sigue el procedimiento para sancionar y premiar lo cual está estipulado en el Manual de Organización.

a los subalternos que no se someten a su dinámica de trabajo, si considera a la persona un riesgo para el ejercicio y permanencia de su poder. Además de este condicionamiento por su no sometimiento se aúna las constantes acusaciones, desacreditaciones, humillaciones en público, crea rumores, falsas acusaciones, segregación del equipo de trabajo, la encomienda de tareas que no son propias del cargo esperando una reacción negativa que le permita “evidenciar” la falta de compromiso laboral y desobediencia; para “desacreditar solo hay que introducir una duda en la cabeza de los demás, para ello el agresor utiliza discursos cargados de insinuaciones” (Salinas 2008,p.49).

Antes de entrar a las causas que originaron este fenómeno se analizará el tema del acoso laboral o mobbing (como se le denomina actualmente).

Leyman (1996) citado en Salinas (2008) describe el mobbing como “una conducta hostil o intimidatoria que se practica hacia un trabajador, desde una posición jerárquica superior, o desde un grupo de iguales hacia los que éste mantiene una subordinación de hecho” (p.25).

Para Hirigoyen (2001) citada en Salinas (2008) es “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del individuo o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo” (p.25).

Para Piñuel y Zabala (2001. p.55) citado en Salinas (2008)

El mobbing se define como aquel acoso que se produce en el lugar de trabajo, con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima con vistas a eliminarla de su organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda su posición organizativa particular [...] para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. (p.26)

El acoso es el ejercicio del poder corrompido utilizando el miedo y la violencia para controlar a la víctima y el cese de su voluntad para dar paso al sometimiento. Este poder coercitivo origina en la víctima inseguridad en su actividad laboral y miedo constante a los errores y sobre todo temor a las consecuencias que pueden surgir de la desobediencia; la amenaza es un instrumento recurrente del acosador.

En el caso del personal del Refugio, la amenaza era el despido o la no renovación del contrato, en el caso de los eventuales, o bien algún descuento en su salario.

Pero ¿Por qué las involucradas no denunciaban esta situación de abuso?, no es sencillo de responder a esta pregunta debido a que intervienen una serie de factores de índole, psicológico, psiquiátrico, educativo, moral, económico y por supuesto el social. Algunos factores acerca de la permanencia del personal son las siguientes:

- Necesidad económica.- Una parte de las empleadas costeaban sus propios gastos porque vivían solas o tenían dependientes económicos. Situación que en parte condicionaba a algunas trabajadoras con el objetivo de no ser despedidas.
- Ejercicio de la profesión.- La mayoría de las trabajadoras eran recién egresadas de la universidad, este empleo era su primera experiencia formal y afín a su profesión, por lo tanto necesitaban de la experiencia laboral para fines curriculares.
- Poder persuasivo.- Este se refiere a la concesión y manipulación de premios simbólicos. Permisos para faltar con goce de sueldo, el no sancionar si llegas tarde al trabajo, son algunos de los favoritismos otorgados por la directora a cambio de la lealtad hacia ella.
- Concepción de autoridad.- Culturalmente y bajo cierto contexto, algunas de las coaches, la cocinera y la enfermera del Refugio, se les enseñó que el jefe o autoridad tiene el poder y que lo puede ejercer; se le debe de tratar con respeto y no cuestionar sus acciones.
- Dominación del personal.- Weber (2008) menciona que la dominación “es un estado de cosas por el cual una voluntad manifiesta (‘mandato’) del ‘dominador’ o de los ‘dominadores’ influye sobre los actos de otros (del ‘dominado’ o ‘dominados’), de tal suerte que en un grado socialmente relevante estos actos tienen lugar como si los dominados hubieran adoptado por sí mismos y como máxima de su obrar el contenido del mandato (‘obediencia’). (p.699).

La dominación a través de la autoridad (el poder de mando y deber de obediencia); se basa en “el hecho de recurrir al deber de obediencia con absoluta independencia de toda suerte de motivos e intereses” (Weber, 2008.p.696). En el caso que nos atañe, las coaches y en general el personal se encontraban en un estado de sometimiento que en ocasiones su actuar perjudicaba a usuarias o al mismo personal, incluso en perjuicio suyo al ejecutar la instrucción de la directora.

Para controlar utilizan el castigo como forma de aleccionar al personal y hacer patente el poder, con el primer despido, promovido por la directora del Refugio y avalado por los directivos de la A.C, se sentó un precedente que evitaba la

sublevación y reafirmaba la dominación³. Se inició el tiempo del silencio.

- Características de las víctimas.- En realidad todo trabajador puede ser sujeto de acoso, dependiendo de sus características personales será categorizado. Salinas (2008) presenta una clasificación de los sujetos con riesgo: los envidiables (los acosadores se sienten cuestionados por su mera presencia, debido a que son personas brillantes y líderes), los vulnerables (dan la impresión de ser inofensivos e indefensos, suelen ser inseguros) y los amenazantes (evidencian y cuestionan lo establecido con miras a realizar cambios). Con base en esta clasificación posicionaré a las personas que fueron acosadas, así pues la mayoría de las coaches, la cocinera y la enfermera se encontraban en la categoría de vulnerables, las psicólogas en envidiables, las trabajadoras sociales y algunas coaches en amenazantes y envidiables.
- Apoyo incondicional de la mesa directiva a la directora.- El apoyo que los miembros (sobre todo los fundadores) de la mesa directiva brindaban se manifiesta como un apoyo incuestionable, en gran parte por su empatía religiosa.

A grosso modo estas son algunas causas que se detectaron en el Refugio durante el periodo de investigación para el presente trabajo.

3. Del 2013 al 2014 por lo menos 11 personas han sido víctimas de acoso laboral de las cuales 4 fueron despedidas injustificadamente (se ubicaban en la categoría de amenazas), 4 se vieron obligadas a renunciar por cansancio emocional y psicológico (se ubicaban en la categoría de envidiables), y 3 continúan trabajando en el Refugio las cuales se encuentran en la categoría de vulnerables.

CAPITULO 4. EL MUNDO DE LAS USUARIAS

En un intento por adentrarnos al mundo cotidiano de una sobreviviente en confinamiento, se describirán y analizarán algunos elementos relevantes que nos permitirán visualizar de forma general este micro mundo escindido de la sociedad que busca proteger a quien es considerada víctima.

4.1 Inicio de una nueva historia

Debido al sometimiento e intimidación a la que fueron sometidas por parte de sus explotadores se dificulta el inicio de su proceso judicial, generalmente las víctimas alteran la información de los hechos, evitando decir su edad y nombre verdaderos, se muestran renuentes a recibir la ayuda que el Estado y la sociedad civil les ofrece (a través de los refugios o instituciones existentes). Por lo tanto al ser canalizadas al Refugio su disposición es mínima o incluso nula para iniciar su recuperación física y emocional. Situación que en la mayoría de los casos se modifica, aunque el deseo de salir del Refugio perdura durante toda su estancia.

Es importante conocer la manera en que la víctima se adentra a su nueva forma de vida porque ésta información nos mostrará algunas causas que originan la renuencia de las víctimas a ser ayudadas.

Al momento de ser rescatadas por la policía éstos suelen utilizar mecanismos violentos en los operativos que

realizan, a pesar de que ello represente la oportunidad de ser rescatadas la situación genera estrés elevado y miedo ante lo abrupto e inesperado. Una vez alejadas del lugar las interrogan y amedrentan para que digan su edad verdadera; y determinar si son canalizadas en calidad de víctima menor de edad o las dejan ir. Una vez que son llevadas a la *Fiscalía Central de Investigación para la Atención del Delito de Trata de Personas, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal* son retenidas por un tiempo aproximado de 24 a 48 horas, intentando que den su declaración y para obtener sus datos reales y los de sus padres o tutores para localizarlos.

En las instalaciones de la Fiscalía no existe un espacio acondicionado para que las personas rescatadas puedan descansar, asearse y comer, lo más que les ofrecen es un sillón en un espacio común y aunado a este maltrato físico son presionadas, amenazadas y engañadas para que levanten la demanda y se inicie el proceso legal correspondiente, si no declaran no son canalizadas ni con sus padres o tutores ni a un refugio por lo que la permanencia en la Fiscalía se puede alargar indefinidamente, esto representa una forma de violencia y coacción.

En la *Ley general para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos* (2014) dice lo siguiente: “VIII. Garantía de no revictimización: Obligación del Estado y los servidores públicos, en los ámbitos de sus competencias, de tomar todas las medidas necesarias para evitar que las víctimas sean revictimizadas en cualquier forma” (Cap. I. Art. 3. p.3).

Obligación que no es respetada por todos los funcionarios públicos de la Fiscalía, su proceder deja ver que carecen de sensibilidad y de criterio para atender a víctimas del delito, tal parece que víctimas y victimarios es lo mismo para ellos. La Ley marca que las víctimas del delito deben ser tratadas en todo momento con respeto y ser protegidas por el Estado, a través de los funcionario Públicos, para este objetivo se supone que deben ser capacitados para brindar un servicio de calidad y calidez, toda vez que se menciona en la *Ley para prevenir y sancionar*

la Trata de Personas (2011) “IV. Informar y capacitar con perspectiva de género, de derechos humanos y conforme al interés superior de la infancia, sobre los conceptos fundamentales y las implicaciones de la trata de personas y de los instrumentos internacionales relacionados con la materia al personal de la administración pública federal relacionado con este fenómeno delictivo” (Cap. 3 Art. 12. p.6).

Una vez que ya rindieron declaración y su denuncia correspondiente son engañadas nuevamente, les hacen creer que las trasladaran a su casa; cuando en realidad las trasladarán a un refugio, situación que origina, en la víctima, enojo, impotencia, frustración, miedo y por supuesto desconfianza hacia todo y a todos; con estos sentimientos ingresan a su nuevo mundo desprovistas de su marco de referencia, engañadas y violentadas.

Cuando ingresan al Refugio se origina una ruptura instantánea de su mundo como hasta ese momento lo concebía para adentrarse a otro totalmente desconocido, privadas de la libertad e incomunicadas hasta que se considere pertinente.

En este cambio de escenario o inserción al nuevo escenario Goffman menciona que existe una mutilación del yo debido a la ruptura o despojo de los roles que desempeñaba en la sociedad y la programación de nuevos roles dentro de la institución en un periodo relativamente corto. Asimismo se inicia lo que Goffman denomina mortificación del yo que implica un cambio sistemático de creencias sobre sí mismo y sobre los otros significativos, este proceso empieza cuando se les dice a las usuarias que son víctimas y que necesitan protección, en ese momento les fue asignado un nuevo rol. Su vida en general suele ser cuestionada y a la gente que estaba a su alrededor puesta en tela de juicio.

4.2 Perfil

En el Refugio actualmente se encuentran albergadas 18 mujeres de entre 11 y 20 años de edad, la mayoría fluctúa entre los 14 y 17 años; con baja o nula escolaridad, el

nivel máximo es secundaria trunca (primer o segundo grado) por lo general no concluyeron el último ciclo escolar; existen casos extremos de 4 usuarias de entre 12 y 16 años de edad analfabetas; personal del Refugio comenta que nunca fueron inscritas a la escuela, algunas solo sabían poner su nombre sin apellidos.

No es casualidad que presenten dificultades en lectoescritura, motricidad fina, concentración, lenguaje y tengan un vocabulario empobrecido. Como resultado de la negligencia y abandono parental, no han asistido o han desertado de la escuela, manifestándose inseguros e incapacitados para enfrentar un compromiso escolar. Así también, el bajo nivel de instrucción y consumo de drogas afecta la capacidad intelectual, observándose lentitud a nivel cognitivo, dificultades de abstracción, manejo principalmente a nivel concreto y, en algunos casos, retraso mental leve y moderado (Araya, 2006, p.109).

Son miembros de familias desintegradas, mononucleares o compuestas por lo general con la inclusión de un padrastro al núcleo familiar, con un gran número de integrantes viviendo en un mismo techo pertenecientes a la familia primigenia o secundaria como la presencia de los tíos, primos y abuelos. Los familiares directos son personas con grado académico bajo o nulo, nivel socioeconómico bajo y bajo precario; existe migración de los padres o hijos mayores.

Una de las características de las víctimas de explotación sexual es que sufrieron violaciones o algún tipo de abuso sexual, por lo general, en su infancia por familiares cercanos así lo menciona Reyes Parra (2007) “el 99% de las niñas y mujeres (víctimas) han sido objeto de incesto, abuso o violación de un familiar cercano en la etapa de la infancia o adolescencia...” (p.116).

Las usuarias del Refugio no son la excepción, antes de la explotación sexual algunas de ellas (el 80% de las usuarias) sufrieron violaciones o algún otro tipo de violencia sexual por parte de familiares o amigos de la familia; otro tipo

de violencia a la que estuvieron expuestas es la física por parte de los padres o hermanos mayores, así como la psicológica y emocional.

En lo referente a la condición de salud todas presentan o presentaron infecciones de transmisión sexual, por lo general son infecciones por bacterias y hongos, un porcentaje menor presentó el Virus del Papiloma Humano y hasta el momento de realizar la investigación del presente trabajo ninguna usuarias dio positivo al VIH o sífilis.

Como resultado de la desatención y el maltrato que vivieron, algunas sobrevivientes presentan múltiples padecimientos físicos, mentales y emocionales que no fueron detectados o atendidos en el momento oportuno por sus familiares o tutores o simplemente no contaban con los recursos necesarios; por mencionar algunos se encuentran enfermedades gástricas e intestinales, trastornos alimenticios, problemas ortopédicos y odontológicos severos, pediculosis extrema (piojos), entre los más significativos. Su alimentación era deficiente con bajo peso o desnutrición moderada a severa.

on mujeres, en su mayoría marginadas y excluidas, víctimas de la negligencia y olvido por parte de los padres, con un concepto de sí mismas muy devaluado y en ocasiones autocastigándose y sintiéndose culpables por lo que han vivido o vivieron los demás (padres o hermanos). Han sido sometidas a niveles elevados de estrés y a situaciones de violencia extrema originando en algunos casos trastorno de estrés postraumático, personalidad múltiple, personalidad limítrofe, trastornos psicológicos como enuresis nocturna (muy común), depresión, trastornos alimenticios; cabe mencionar que algunos de ellos no son curables y sólo podrán ser controlados si siguen el tratamiento adecuado.

El ambiente inseguro, de abandono y falta de estructura en que estos niños, niñas y adolescentes han crecido, sumado a actitudes descalificadoras y estigmatizadoras que han debido soportar –“no sirves para nada”, “prostituta”, “les gusta, el camino fácil”– les ha

ocasionado tales sentimientos de desvalorización y baja autoestima que, a través de conductas autodestructivas (consumo de alcohol, drogas y solventes, cortes profundos en sus cuerpos e intentos de suicidio), se exponen a nuevos abusos, se culpabilizan y se sienten merecedores de lo que sufren. La ausencia de un contacto afectivo elemental implica una falta de confianza básica en sí mismos y gran dificultad para reconocer su lugar de pertenencia.

El desconcierto y ansiedad que sienten frente al medio les lleva a actuar impulsivamente. Por ejemplo, en un grupo significativo de niños y niñas se ha detectado un fuerte temor que surge justamente en los periodos en que se sienten bien e incluso están logrando importantes avances (procesos de reparación), presentando violentos retrocesos (autoagresión física, desaparecimiento, consumo de solventes, etc.). Esta situación, denominada autoboicot, es una manifestación más de sus inseguridades y angustias frente a una nueva pérdida. En estos periodos, la incondicionalidad de quienes han pasado a ser figuras significativas para ellos cobra especial importancia, cuidando establecer límites muy claros y contenedores, en una actitud opuesta a la indiferencia o abandono (Araya, 2006,p.p.107-108).

Otras características son la desconfianza, la desesperanza (sobretudo se presenta en las jóvenes y no tanto en niñas), tienen escasa tolerancia a la frustración, una incapacidad de espera muy marcada, resistencia a la autoridad, sus procesos de socialización son empobrecidos, dificultad para discriminar o discernir una cosa de otra.

La permanente insatisfacción de ser protegidos por un adulto les hace sentir incertidumbre en relación a su entorno, generándoles inestabilidad al momento de escoger o de tener que confiar en otro. Se observa una búsqueda constante de cuidados y protección, llevándoles a aceptar lo que sea y cómo sea si sienten un mínimo de acercamiento, atención y preocupación, aspecto

que es fácilmente detectado y aprovechado por clientes y proxenetas (Araya, 2006, p.100).

Gran parte de su vida han experimentado, aprendido y utilizado diversos instrumentos y mecanismos, como la mentira, la farsa, la manipulación, robo, abuso, la victimización entre otras, que les permitieron sobrevivir y adaptarse a diversas condiciones y situaciones. El hecho de cambiar de escenario no implica que los olviden o desaparezcan, al contrario siguen utilizándolos para adaptarse y sobrevivir a este nuevo contexto que se les impuso, hasta que las usuarias se sienten seguras y con cierto grado de confianza en el nuevo ambiente empezarán a sustituir estos instrumentos.

4.3 Atención individual

Este tipo de asistencia individualizada, como se mencionó en el capítulo anterior, se basa en su metodología de atención integral como un eje principal. Goffman (2001, p.320) menciona que en la ocupación de servicio personal se tiene que entablar una comunicación directa con la persona cuidada.

La atención individual en el Refugio pretende justamente eso, es decir, crear un puente de comunicación personal-usuaria que facilite la detección y satisfacción de las necesidades emergentes de cada una de ellas.

A través de la detección de necesidades en las áreas de psicología, salud, académica, social y espiritual, se realiza un plan de acción o como la institución lo denomina “Plan de Atención Individualizado”¹; en un primer momento se suelen atender las necesidades y problemáticas urgentes, por lo general éstas pueden ser de salud física y psicológica/psiquiátrica, posteriormente se abordan las demás necesidades de forma continua durante toda su estancia en el Refugio.

1. En el apartado 1.2. Modelo de Atención, página 8, se explica que es el Plan de Atención Individualizado.

No existe como tal un protocolo de detección de necesidades y problemáticas, excepto psicología y pedagogía, éstas suelen detectarse y compartirse con el personal que trabaja directamente con las usuarias (en una reunión para determinar verbalmente cuál será el plan a seguir), posteriormente se registra de forma somera el tratamiento a seguir en el Plan de Atención Individualizado bimestral.

La atención médica otorgada en el área de la salud es a través del *Hospital de la Mujer*, este hospital público cuenta con un área de atención especial a víctimas de delitos sexuales llamada *Clínica de Atención Integral*; en ésta área del hospital se les realiza una revisión general y exámenes de gabinete, incluyendo estudios para detectar el VIH y otras infecciones de transmisión sexual. Los servicios que brindan a las usuarias del Refugio son gratuitos debido a un convenio de colaboración que se realizó con intervención de la *Procuraduría General de la Justicia*.

Existe un área académica donde se alfabetiza y se asesora a las usuarias para cursar educación básica a través del INEA; dentro del Refugio se realizan las asesorías a cargo del equipo de pedagogas y los exámenes se aplican en las instalaciones del INEA. Para las usuarias que logran pasar al nivel medio superior, se realiza la misma estrategia a través de la *Preparatoria Abierta, de la Dirección General del Bachillerato*. Las asesorías o clases son diariamente por 5 horas.

La atención psicológica se brinda dentro del Refugio, la atención psiquiátrica de forma externa, a cargo de dos psiquiatras, uno de ellos especializado en problemas sexuales; en ocasiones asisten al Refugio para atender los casos que por seguridad no es posible trasladar a las usuarias a su consultorio. La periodicidad de las sesiones psicológicas y psiquiátricas son variadas, de acuerdo a la necesidad de la usuaria, por lo general la psicológica es una o dos veces por semana y la psiquiátrica cada mes o bimestral.

La sanidad espiritual es dentro del Refugio una vez por semana y está a cargo de la fundadora del Refugio quien es psicóloga especialista en sanidad espiritual. La sanidad espiritual es un

proceso mediante el cual se busca la restauración espiritual de la usuaria y aborda distintos aspectos, de inicio se deben de romper los lazos espirituales con creencias no cristianas como la santa muerte y la brujería. Se trabajaban aspectos del trauma y abuso cortando lazos espirituales con personas que abusaron de las usuarias. Por otra parte se trabajaba la reconstrucción del auto concepto de las usuarias y se les brinda la oportunidad de darse cuenta de sus dones divinos. Asimismo se abordan aspectos sobre la resignificación de la sexualidad desde la perspectiva cristiana. se rompían los lazos espirituales con creencias no cristianas como la Santa Muerte y la brujería.

4.4 Atención grupal

La atención grupal se brinda a través de talleres dirigidos a satisfacer necesidades de información y análisis de diferentes temas. El área social imparte talleres de resolución de conflictos e integración grupal; psicología brinda un taller de sexualidad y técnicas de cambio de pensamiento y en salud está el taller de higiene personal. Estos talleres ofrecen información básica para favorecer su interacción dentro del refugio con sus compañeras y personal y posiblemente fuera de él con el resto de la sociedad; por otro lado se pretende que las usuarias tengan un espacio de reflexión sobre temas que les atañen directamente como es el caso de la sexualidad.

Es sus tiempos libres toman talleres recreativos de elaboración de manualidades como distracción para disminuir sus niveles de ansiedad, aumentar su paciencia, mejorar su motricidad fina, potenciar su imaginación y cohesionar al grupo.

En ocasiones hay actividades recreativas fuera del Refugio como son visitas a museos, salidas al parque o al cine, sitios arqueológicos, parques de diversiones, entre otros.

4.5 Reglamento de las usuarias

Las reglas son importantes para el orden social. Para el INMUJERES:

Los reglamentos ayudan a mantener el orden, garantizar una convivencia armónica, la eficiente operación del refugio y la seguridad de las víctimas. Consisten en una descripción de los derechos, compromisos y responsabilidades de las mujeres víctimas, sus hijas e hijos, y del personal que brinda atención en el refugio (Sotelo, 2011, p.43).

Para Goffman (2001) las “normas de casa” son “un conjunto explícito y formal de prescripciones y proscripciones, que detalla las condiciones principales a las que el interno debe ajustar su conducta” (p.58)

Si bien es cierto que las reglas suelen ser necesarias para fomentar un ambiente de orden y armonía, para las usuarias son una imposición; en el apartado del perfil de las usuarias se mencionó que son mujeres provenientes de hogares disfuncionales en donde por supuesto no existían reglas claras o no se respetaban, asimismo, los límites eran rebasados constantemente, por lo tanto, al entrar en contacto con un aparato normativo suelen rechazarlo y mostrar oposición constante, situación que genera enfrentamientos con la autoridad y castigos constantes para las usuarias.

Al momento de cumplir reglas o mantener normas establecidas en conjunto – entre pares o con los adultos – establecen un juego permanente para acreditarse y probar la autoridad del otro. Cuando sienten que las reglas han sido impuestas, generalmente logran manifestar su incomodidad o disconformidad. Sin embargo, muchas veces logran mantener y proteger aspectos que sienten como propios sin transar (Araya, 2006, p.106).

El enfrentamiento constante suele presentarse entre la usuaria y la coache, responsable de poner disciplina y hacer respetar el reglamento; constantemente las usuarias intentan no cumplir las reglas impuestas o tratan de negociarlas.

Como resultado de la interacción diaria entre la usuaria y la coache se logran conocer los límites y la personalidad

de la otra persona, condición que facilita los objetivos de cada una con respecto a su rol dentro del Refugio; esto implica que la usuaria sabrá con quién y en qué momento podrá romper una regla o por el contrario.

Por otro lado, si cumplen las reglas serán acreedoras a una serie de recompensas y privilegios como una manera de reconocer la obediencia prestada al personal (Goffman, 2001).

Sé que si no hago mis cosas tengo una consecuencia o tengo círculo y como quiero ganar cosas entonces tengo que portarme bien, entonces tengo que alinearme y aceptar todo (Susana)

Hay reglas que no me gustan y a veces me las salto, pero... si no tuviéramos una consecuencia lo seguiríamos haciendo. (Iris)

Si nos portamos bien tenemos un beneficio (Mariana)

En el Manual de Organización (2013) mencionan los siguientes privilegios:

Las usuarias podrán disfrutar de privilegios con base a su apego al presente reglamento, su comportamiento y actitudes, su disposición para su propio tratamiento y rehabilitación, así como su participación activa en las diversas actividades. Son privilegios:

- Premios semanales y mensuales
- La elección de canal de TV
- El goce de una hora adicional de tiempo libre.
- La elección de comida para un día.
- Entre otras que no sean consideradas como necesidades básicas [vestido, alimento, artículos de aseo personal, etc.]

En el Refugio manejan el sistema de estrellas (obedeciste) y círculos (desobedeciste), semanal y mensualmente se les recompensa, en caso de haber obtenido la cantidad de

estrellas previamente estipuladas, con dulces o artículos de bisutería o maquillaje; en caso de haber cometido actos de desobediencia se le impondrá una sanción que puede ser desde la pérdida de dulces hasta la disminución de llamadas telefónicas a su familia o incluso la cancelación de su visita familiar, por poner un ejemplo, la institución maneja un cuadro de sanciones en donde especifican el tipo de falta y el castigo correspondiente. Este sistema les ha funcionado la mayor parte del tiempo, sin embargo, para algunas usuarias pierde el efecto esperado, por lo tanto coaches y directora deben buscar nuevas estrategias para seguir manteniendo el orden dentro del Refugio.

Si bien es cierto que este sistema de recompensas y castigo es criticado por su efecto represor y de sometimiento, también es cierto que para este tipo de población ha resultado una herramienta de utilidad para mantener cierto orden y para que reconozcan la importancia social de seguir las reglas tanto en el Refugio como en la vida cotidiana fuera de él.

Sé que aquí hay reglas y afuera también hay reglas [...] nos están enseñando que es lo que vamos a hacer cuando salgamos, entonces sabemos que aquí son cosas pequeñas y afuera son cosas más grandes, entonces sí me gusta [el reglamento] porque nos están enseñando cosas que en nuestra casa ni si quiera nos enseñaron. (Susana)

Se puede decir de forma general que al principio de su estadía en el Refugio las usuarias muestran resistencia pero logran adaptarse y aunque no estén de acuerdo con el reglamento lo respetan e intentan encontrarle el lado positivo, algunas comprendieron la función social de las reglas y su importancia en la vida dentro y fuera del Refugio, otras niegan la utilidad de las reglas y continúan con la oposición a las mismas.

4.6 Actividades cotidianas

Las usuarias despiertan por la mañana ayudadas de una coache pero no todas, algunas han logrado adaptar su reloj biológico y su cuerpo les avisa que es hora de despertar; el amanecer para algunas implica gozo y la

esperanza de que ese día será mejor que el anterior, para otras representa un día más de agonía que tendrá que sobrellevar hasta el anochecer; hay quienes se complacen en contar a la coache o compañeras sus sueños o pesadillas.

Posterior al lapso de fuga que representa el dormir (por supuesto el soñar) se preparan para darse una ducha con agua caliente intentando que el cuerpo y la mente despierten en su totalidad, mientras tanto otras inician las labores de limpieza de sus habitaciones, previamente planeadas entre las que habitan el cuarto (tres o cuatro usuarias), pequeño espacio de hacinamiento que la más de las veces sirve como “refugio” del Refugio en momentos de estrés, desesperación, angustia y desilusión o como centro de operaciones para planear fugas ficticias y otras no tan ficticias pero que les trae consuelo de solo imaginarse de vuelta al mundo exterior, asimismo representa un espacio para vivir y disfrutar su mínima individualidad lejos de lo colectivo y del control de la autoridad.

Intentan crear su espacio personal evitando la intrusión del otro (en su habitación) intentando con esta acción reivindicar el espacio, Goffman (1971) menciona que el espacio personal “es el espacio en torno a un individuo en cualquier punto dentro del cual la entrada de otro hace que el individuo se sienta víctima de una intrusión, lo que le lleva a manifestar desagrado y, a veces a retirarse” (p.47).

Otra reivindicación territorial que utilizan a menudo es el recinto: “espacio bien definido que los individuos pueden reivindicar temporalmente, en el que la posesión total no existe” (Goffman, 1971, p. 50) Un ejemplo es la su cama, la sala o el comedor en donde cada usuaria tiene asignado un espacio o lugar que temporalmente les pertenece y procuran que no sea invadido por alguien más, situación que ha originado discusiones y peleas por defender ese espacio personal.

El sonar de la campana anuncia el desayuno, que contiene los nutrientes necesarios que ayudan a combatir la anemia y desnutrición que no pocas usuarias presentan. Al día reciben 4 comidas, desayuno, colación, comida y cena, pero algunas usuarias no sacian su hambre con estas comidas; la ansiedad

y sus niveles de estrés originan una gula interminable ante la imposibilidad de comer a voluntad optan por el robo de alimento para satisfacer su necesidad.

Al término del desayuno continúan con sus actividades de limpieza y se preparan para ingresar al aula, la mayoría están dispuestas e incluso entusiasmadas, otras desearían volar lejos de las maestras, de las letras y los números o sencillamente desaparecer todo lo que no les gusta o se les dificulta, sin embargo no tienen más remedio que entrar a clases e intentar salir adelante en su tarea impuesta que en ocasiones logran disfrutar gracias a la destreza y creatividad de las docentes. Esta situación de estira y afloja lo viven de lunes a viernes de nueve de la mañana a dos de la tarde y el resto de la semana se encuentran libres de actividades académicas.

Una vez concluido el tiempo de estudio juegan, dibujan, discuten, realizan travesuras o simplemente se tienden al sol para intentar relajarse un momento e interactuar con el resto de sus compañeras y personal del Refugio, actividades que disfrutan genuinamente.

Al terminar este lapso se trasladan al comedor para tomar los alimentos correspondientes, la mayoría del personal comparte mesa con las usuarias y aquello se convierte en una verbena, representa un momento para compartir, convivir, informar, negociar, discutir y pelear. La mesa se convierte asimismo en una constante transgresión del espacio de uso, debido a que la mesa no es lo suficientemente grande para que 22 o más personas coman teniendo un espacio lo suficientemente amplio para mover libremente las manos al momento de comer e incluso moverse para tomar algún objeto o alimento, situación que genera disgustos, peleas y estrés.

A partir de las cuatro de la tarde se realizan talleres diversos que por lo general son obligatorios, en caso de que no deseen tomarlos se les solicita que realicen alguna otra actividad lúdica o académica.

Al término de las actividades rutinarias las usuarias desean relajarse un poco y optan por descansar en su cuarto, leer, ver programas o caricaturas en la televisión

antes de la cena, una vez concluida la cena se preparan para irse a dormir o simplemente platicar con sus compañeras de habitación temas, por lo general y de manera reiterada, relacionados con su vida anterior al Refugio, citando a Kundera (2000) “los recuerdos se van si se dejan de evocarse una y otra vez en las conversaciones entre amigos” (p.39) y las usuarias no desean que esos recuerdos se diluyan, es lo único que aún conservan de su vida antes del Refugio, suelen presentarse añoranzas que en ocasiones las consume o las anima a restablecerse.

Los sábados y domingos realizan diversas actividades de entretenimiento y limpieza de sus cuartos y espacios comunes del Refugio, no siguen una planeación específica; los domingos por la mañana algunas usuarias, las que tienen permitido salir, asisten a la iglesia cristiana, sean o no cristianas, lo importante para algunas de ellas es salir un momento del Refugio ver nuevos rostros y escuchar voces distintas, el culto pasa a un segundo término, en cambio para otras sí representa un momento importante de ritualidad religiosa.

El horario de las comidas es el mismo, la diferencia es que estos dos días tienen permitido comer golosinas y frituras, por lo que son muy esperados y disfrutados estos días, asimismo desde que amanece hasta el anochecer pueden ver libremente películas, programas, caricaturas o hacer lo que deseen, en fin sentirse libres de decidir que quieren hacer.

4.7 .¿Qué piensan y que sienten las usuarias?

En este apartado se reúnen las voces de algunas usuarias para intentar adentrarnos a su mundo, escuchar su pensamiento a través de sus palabras sobre temas relevantes en su vida cotidiana. Para lograr lo mencionado se realizaron entrevistas a cinco usuarias.

4.7.1 Hacinamiento. Una condición común

El espacio físico del Refugio es insuficiente para el número de usuarias que lo habitan, en los cuartos se presenta un hacinamiento considerable, el cual aparentemente no afecta a las usuarias, ellas manifiestan estar adaptadas; tomando

como referencia que la mayoría de las usuarias vivían hacinamiento en sus casas, por lo tanto no es una condición ajena a ellas. Algunas usuarias expresaron lo siguiente:

Pues sí, sé que es un espacio muy chiquito, entonces es como mmm, no me importa que estemos 18 chicas todas juntas pero pues es como, me gusta que estén rescatando más personas y pues se me hace como muy bien todo eso [...], cuando yo llegué éramos unas poquitas en el cuarto entonces llegaron ocho chavas más y fue así como que... yo sentí que invadían mi espacio, porque yo me había acostumbrado al espacio que yo tenía. Al principio nos peleamos pero después, es que cada quien tiene su espacio y respetamos el espacio de la otra, entonces el cuarto ahora está muy pequeño pero como que lo supimos acomodar para las tres (que actualmente habitan el dormitorio) entonces no importa que estemos 18 chicas o 6 chicas, nos acostumbramos, yo me acostumbro muy rápido. [sic.] (Susana)

Es un poco reducido ¿no? (risas) pero pues a mí me parece bien [...] el punto es que aunque estemos muy apretadas pues aprendamos ¿no? a lidiar con eso, porque como lo vuelvo a repetir a veces es estresante porque quieres estar sola y de pronto ya vienes aquí a invadir. (Noemí)

A pesar de que el hacinamiento es una condición que han vivido y siguen viviendo no es del todo agradable, como bien lo mencionan intentan adaptarse y encontrar el lado positivo de esta condición. El hacinamiento provoca diversos problemas como la pérdida de intimidad, transgresión del espacio personal dando como resultado estrés y actitudes violentas.

Pues la verdad, en mi casa compartía hasta la cama con mi mamá y mi hermano y bueno [...] hay cosas que me gustan porque tengo mi cama para mi sola y un pedazo de lugar donde yo me cambio [de ropa] y pues tenemos todo aquí, con nuestros límites de no tocar pero en el cuarto

estamos respetando eso. Aquí me gusta compartir cuarto más porque yo creo que si estuviéramos en un lugar solo siento que me deprimiría, me sentiría mal porque no tengo con quién hablar. Cuando estoy sola en el cuarto me pongo a leer y a escribir y nadie me molesta. (Iris)

La parte rescatable de esta condición es que les permite la posibilidad de organización, economía del espacio y sobretodo respetar los límites propios y de los demás.

4.7.2 Amistad. Relación necesaria

Al hablar de amistad nos remite instantáneamente a relación interpersonal, interacción, reciprocidad, compromiso, etc. En el sentido antropológico la amistad “es una construcción social y culturalmente modelada... no existe una forma típica de amistad, sino que de ella se dan versiones distintas e incluso alternativas opuestas” (Cucó, 1995 p.24). Algunos autores la señalan sólo un nivel abajo del parentesco. Por lo tanto ocupa una posición importante en las relaciones interpersonales.

Para las usuarias este vínculo toma diversos matices bajo un contexto confinado y escindido de la sociedad, hacen una distinción entre amiga y compañera:

Pues la única amiga que tuve fue Alejandra, le podía contar todo y que no le va a decir a nadie y con una compañera le cuentas lo menos importante y lo que menos te duela... (Mariana)

...yo considero que aquí en el Refugio tengo compañeras, amigas solamente Perla y Araceli... (Susana)

Para las usuarias la amistad es sinónimo de confianza y confidencialidad son elementos fundamentales para que una persona obtenga el título de “amiga”. Según Cucó (1995) la amistad implica reciprocidad, aunque es muy difícil demostrar esta equivalencia que se da entre amigos pero es un objetivo perseguido.

Generar relaciones de amistad es una necesidad

fundamental, para las usuarias del Refugio, ya que ello representa la autonomía de decidir a quién le asignan el título de amigo y porque el amigo representa la posibilidad de ser auténticas, de compartir la intimidad sin temor a ser “juzgado”, o por lo menos así lo creen, de no sentirse solas, desprotegidas; la amistad también es instrumental, sirve para crear alianzas.

Si tu no haces lo que ellas te piden no eres su amiga; puedo ser su amiga pero no de la forma que ellas piensan, porque hay algunas que dicen: solamente si me ayudas o haces esto, eres mi amiga o de nuestro equipo. (Adela)

Para Cucó (1995) la amistad tiene algunos elementos constantes como el compromiso voluntario; da lugar a un vínculo de larga duración; se da un sistema de derechos y obligaciones recíprocas; se tiene un conjunto de sanciones reales o simbólicas en caso de faltar a los acuerdos. Algunas usuarias del Refugio consideran que la amiga es:

Confiable, que no sólo piense en ella, que también piense en mí, que haya comunicación, respeto [...], creo que una amiga siempre te va a decir lo que está bien y lo que está mal, siempre va a querer lo mejor para ti. (Noemí)

A veces yo estaba triste y ella comprendía que estaba triste; no te obligaba a hacer cosas que tú no querías. (Adela)

Una amiga siempre va a estar ahí y va a ver por ti y te va a cuidar. Las amigas juegan pero no tan pesado o llamarte por otro nombre, muy vulgar como “puta”; otra característica es la honestidad, porque a veces aunque duela se tienen que decir la verdad y pues ser muy sinceras en eso, creo que es muy importante. (Iris)

A pesar de que la mayoría considera que tienen pocas o que no tienen amigas sino compañeras, en la práctica es lo contrario, las relaciones que predominan en el Refugio son de amistad y solidaridad, debido al confinamiento y porque están en la adolescencia

y en esta etapa la amistad o las relaciones amicales son esenciales, la necesidad de tener un confidente con el que te identifiques es imperante. Cucó (1995) presenta una clasificación de las amistades rituales:

Amistad íntima: conlleva obligaciones y responsabilidades que duran toda la vida [...]. Entre ellos son frecuentes las manifestaciones de ayuda, confianza y deferencia mutua.

Amistad de compañeros: la relación comporta diversión y afecto y, según los casos, puede implicar obligaciones permanentes. Entraña un grado de compromiso inferior a la anterior y por tanto menos intimidad e intensidad.

Amistad trivial: los pactos amicales suelen tener poca duración; supone compromisos emocionales y obligaciones triviales, y permite expresiones de amistad más ligeras y confidencias más frívolas (p.34).

Tomando como referencia ésta clasificación en el Refugio se generan amistades de compañeros y amistades triviales; las relaciones amicales están condicionadas por el tiempo de permanencia en el Refugio, una vez saliendo del mismo se rompe la relación, por lo tanto las usuarias están predispuestas a que la amistad durará sólo unos meses y entra la posibilidad de descartar la consolidación de una amistad íntima. Una vez más se ven obligadas a romper lazos afectivos y a crear mecanismos para sobrellevar la pérdida, unas tienen mayor facilidad de autoprotección que otras, sin embargo todas tienen que pasar por este proceso ya que indudablemente se generan vínculos afectivos entre las usuarias, la intensidad depende de diversos factores.

4.7.3 ¿Confianza en el personal?

Éste es un cuestionamiento que con frecuencia tanto usuarias como el personal se realizan continuamente, el personal se esfuerza incesantemente por lograr obtener la confianza de las usuarias; y las usuarias se esfuerzan por poner pruebas al personal, que no siempre libran, para evaluar si son dignos de su confianza o no.

Hablar de la confianza es hablar de un tema complejo que actualmente se encuentra en crisis. Para tener una idea de lo que es e implica la confianza Herreros (2002) menciona que:

Se debe tener presente que quien confía se arriesga a ser defraudado; por esta razón la confianza es una apuesta hecha en el presente hacia el futuro que se fundamenta en el pasado. En el campo de lo social, la confianza siempre se orienta al futuro, a las expectativas de un individuo sobre otro o sobre algún colectivo en específico, de ahí se deduce el hecho de que aquel que confía, además de arriesgarse a definir comportamientos futuros, necesita de la historia y de la sociedad como trasfondo. Es importante tener en cuenta que la confianza es una relación social que se da dentro de un marco de interacción compuesto tanto por la personalidad del individuo como por el sistema social, y no puede estar asociada por completo a uno u otro. [...] nuestras expectativas de confianza se basan en el hecho de saber si otra persona es digna de nuestra confianza para poder entablar cualquier tipo de relación o intercambio. Siguiendo este argumento, la confianza podría transformarse en una relación social en el sentido de que se deriva de la pertenencia a una red social; tomar parte en ésta permite acceder a “recursos” en forma de obligaciones de reciprocidad derivadas de relaciones de confianza e información en manos de otros miembros de la red social a la que se pertenece —por ejemplo una asociación civil— (Herreros, 2002. pag. 70).

En este sentido, es importante distinguir entre la confianza particularizada y la social o generalizada. Las personas que confían solamente en ellas mismas o en las personas que conocen, ejercen un tipo de confianza “particularizada” (Yamigishi y Yamigishi, 1994: 133); en ella, las expectativas acerca del comportamiento del otro se basan en la información disponible que se posea. De entrada, “este tipo de confianza podría ser suficiente para los animales, ya que éstos no realizan juicios morales,

pero no así para los humanos. Este tipo de confianza podría funcionar en aquellos individuos que rara vez establecen contactos con personas que no son parte de su comunidad inmediata” (Uslaner, 1998. pag. 72).

Anteriormente se mencionó el porqué de la desconfianza hacia los demás, ahora leeremos lo que las usuarias piensan referente a la confianza hacia el personal.

Sólo las veo [al personal] como trabajadoras y, pues en algunas sí puedo confiar; cuando necesito algo recurro a ellas, dependiendo como es su carácter yo me acerco a ellas. (Mariana)

...mmm...pues sí, sí les tengo confianza.
(Susana)

Confío en algunas...como con tres. Siento que me ayudan en lo que pueden...me siento segura.
(Adela)

Pues te confieso que al 100% no, sí he tenido confianza hacia la directora y mi psicóloga... considero que ellas sí son honestas conmigo.
(Iris)

Tomando como referencia los testimonios citados, lo observado durante la investigación y el concepto de confianza, entendida como la seguridad que alguien tiene de otro individuo, esperando que éste responda de cierta forma ante diversas situaciones, se puede decir que sí existen relaciones interpersonales que contienen confianza dentro del Refugio.

Durante la observación participante pude percatarme que la confianza usuarias/personal, por lo general, es instrumental confían solo información trivial y en ocasiones utilizan la confianza para molestar o perjudicar a las demás, brindan información confidencial pero con una doble intención; dependerá del receptor que tan hábil es para diferenciar la mentira de la verdad y si permite que la usuaria o trabajadora continúe utilizándola para sus fines perjudiciales.

En términos generales eligen una o dos personas como confidentes, con sus reservas, con ellas expresan sus

sentimientos, sus recuerdos, sus preocupaciones cotidianas y sucesos del Refugio que el personal desconoce por ejemplo una posible fuga o maltrato de usuarias.

Cuando les preguntan si tienen confianza en las figuras de autoridad de alto nivel como la directora, todas las usuarias (sin excepción) responden que sí les tienen confianza; sin embargo, cuando sienten que pueden expresarse, sin ser castigadas y en estricto secreto fuera de la diplomacia o el miedo, la respuesta suele ser distinta, le tienen miedo tanto a la directora como a otras autoridades del Refugio, se sienten intimidadas. Pero ante el personal y algunas compañeras tienen que demostrar lo contrario para no ser castigadas u hostigadas.

4.8 Historias de vida

En este apartado se plasmarán las historias de vida de dos usuarias del Refugio, por cuestiones de confidencialidad se utilizaron seudónimos.

En sentido estricto las historias de vida son consideradas como “narraciones autobiográficas orales generadas en el diálogo interactivo de la entrevista” (Garay, 1997, p.5), en este caso no toda la información fue obtenida a través de la entrevista, gran parte de los datos se obtuvieron de sus expedientes. Por razones de seguridad (recomendación del psiquiatra y psicólogo) de las usuarias no está permitido interrogarlas sobre su vida, de manera recurrente y sin un objetivo claro, y mucho menos de la vivencia de la explotación sexual, debido a que podemos originar una retraumatización².

4.8.1 Historia de Susana

Susana es una joven provinciana de 17 años de edad originaria de Veracruz, tiene cerca de un año que emigró de su pueblo natal para trasladarse al Distrito Federal;

2. La retraumatización es el hecho de incorporar nuevas situaciones dolorosas a un contexto humano previamente traumatizado. Es generado por una mala intervención por parte del profesional que labora con la persona que ha vivido trauma, en este caso las usuarias del Refugio.

la añoranza de su tierra la hace recordar su infancia, recuerda los árboles frondosos, el riachuelo cerca de su casa, la vista panorámica del pueblo y los juegos con sus amigos.

Susana, como muchos en su pueblo, tiene un bajo nivel educativo, la escasa oferta educativa de nivel medio superior y nula superior contribuyen al condicionamiento de la educación básica, asimismo los bajos ingresos de la gente que trabaja³ limita la continuidad en los estudios; éstos son tan sólo dos factores que influyeron en la baja escolaridad (primero de secundaria) de Susana, aunado a su desinterés y problemas familiares.

La marginación, pobreza, hacinamiento en los hogares y deficientes servicios públicos son los referentes de Susana, pero ella no le daba tanta importancia a estos factores, no le incomodaban hasta que tuvo un nuevo referente: la vida en la ciudad y en el Refugio. Sus expectativas aumentaron y ya no le satisface la vida del pueblo, así lo compartió:

Pues sí quiero [regresar pero... ir a visitarlos... pero no quiero regresar a la casa. Me gustaría vivir aquí [en el D.F]. Quiero estudiar aquí una carrera o algo y pues no me quiero regresar a mi casa porque sé que si regreso hay muchos problemas y prefiero alejarme un poco de mi familia y pues sí ir de vez en cuando a verlos pero no regresar con ellos.

Su estancia en el Refugio ha contribuido en este cambio debido a la información directa o indirecta que recibe continuamente y al interactuar con personas, especialmente mujeres con otra ideología radicalmente opuesta a la de ella, ya sean mexicanas o extranjeras, lo cual le permite realizar comparaciones y reflexiones que le permiten crear nuevas expectativas.

Susana es hija de padres veracruzanos, tiene dos hermanos, son de nivel socioeconómico bajo, la madre

3. Según el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM) el 63% de la población económicamente activa ocupada gana hasta dos salarios mínimos.

estudió la primaria y del padre se ignora; es una familia católica. Su padre biológico se separó de la familia cuando ella tenía 5 años de edad e ignoran su ubicación, no volvió a verlo ni a saber nada de él; ante la ausencia de la figura masculina la madre buscó en otra pareja el apoyo y sustento que necesitaba para mantener una casa con tres hijos.

Susana no ha tenido una estabilidad familiar debido a que ha vivido con diferentes familias (abuelos maternos y tíos maternos) y separada de su núcleo familiar, por iniciativa de su madre. Uno de sus hermanos era la persona con la que más convivía y tenía confianza; Susana menciona que con su mamá se “llevaba bien”, con su padrastro se “llevaba mal”.

En su pueblo prevalece la hegemonía masculina e intentan conservar las tradiciones y costumbres del pueblo; condiciones que no son compatibles con las expectativas actuales de Susana:

...quiero estudiar la prepa, porque quiero trabajar y estudiar, ir ahorrando para [...] rentar un departamento, y después de rentarlo comprarlo y hacerme como más independiente yo sola [...]. Quiero tener hijos pero todavía no, siento que todavía no es tiempo de tener hijos, sí quiero tener pero, yo de mí solo quiero tener uno y quiero adoptar uno, pero sé que para adoptarlo se necesitan muchas cosas entonces por eso quiero seguir estudiando y todo para poder lograrlo. [sic.]

Susana se muestra segura de estas decisiones al momento de expresarlas, las expectativas que tiene son de una mujer independiente, autónoma, liberal y a favor de la equidad de género e igualdad de oportunidades. Respecto al matrimonio responde lo siguiente:

...pues no casarme, quiero vivir en unión libre, la verdad no me quiero casar, casarme es como no sé un lazo como más fuerte, y pues estar con una pareja, que me deje hacer las cosas que quiero y pues él me diga también, que cambiemos ideas y todo. [sic.]

En este punto en particular llama la atención que ella dijera "...él me diga también", se refería a una pareja masculina; dos meses antes de esta declaración ella se asumía homosexual, preferencia que originó problemas con su mamá e incluso en el Refugio ya que mantuvo relaciones sexuales en repetidas ocasiones con una de sus compañeras (Amanda). Al solicitarle aclarar su respuesta (referente a la orientación sexual) respondió lo siguiente:

Pues, después de lo de Noemí (otra compañera con la que se besó en los labios) hablé con Marcela (terapeuta espiritual)... entonces después de que hicimos eso (una sanación espiritual), no sé pero un chavo de la iglesia, me empezó a llamar mucho la atención, entonces me quedé como de... bueno a lo mejor sí, es otro paso que estoy dando y ya me quedé como tranquila. Me llama mucho la atención el chico y nos mirábamos los dos, pero mejor me quedo quieta y ya no digo nada. [sic.]

Este ejemplo evidencia la ignorancia que se tiene respecto a los factores que intervienen en la definición de la identidad sexual en adolescentes y sobre todo el mito de que la homosexualidad es una enfermedad que puede curarse espiritualmente.

Existen múltiples factores que intervienen en esta situación particular: por un lado es responsabilidad de los padres de escuchar, orientar y facilitar información a los hijos sobre la sexualidad; por otro lado el Estado tiene la obligación de proporcionar los medios necesarios para que los niños y jóvenes tengan acceso a la información y servicios de salud sexual y reproductiva. En el caso de Susana ni lo uno ni lo otro; su familia es disfuncional lo que llevó a un descuido total por parte de los padres en todos los aspectos de su educación, asimismo, el no tener un lugar fijo de crianza y la delegación de la responsabilidad, del cuidado y educación, a diversos familiares maternos, contribuyó en su inestabilidad física, emocional y social; en cuanto al Estado, su incapacidad e indiferencia para solucionar los problemas y cubrir necesidades básicas de la comunidad evitaron que Susana tuviera acceso a información objetiva, fundamentada y

atención profesional que le permitiera comprender su situación y romper los mitos que originaron su estigmatización y por lo tanto represión sexual.

Por otro lado la cultura imperante en el pueblo donde habita, por desconocimiento o ignorancia, Susana limita la expresión libre de la sexualidad particularmente en mujeres estigmatizan, discriminan y censuran cualquier manifestación de homosexualidad. Susana lo experimentó cuando su madre le prohibió tener parejas femeninas y la obligó a tener novio, sin una orientación o justificación, simplemente imposición. Esto contribuyó a que Susana asumiera la homosexualidad como algo prohibido y reprobable.

Respecto a la situación de migración (basada en el engaño) de Susana al Distrito Federal, uno de los factores determinantes fueron su historia de vida permeada de violencia, negligencia e ignorancia, factores que contribuyeron para volverla una mujer vulnerable, que fue engañada y manipulada por su novio y una amiga. El novio de Susana le prometió ganar “mucho dinero” si se trasladaba al Distrito Federal, insinuándole la prostitución; tanto él como su amiga la presionaron para que aceptara, le ofreció como argumento que con lo que ganara obtendría su independencia familiar, esto último fue determinante para tomar la decisión debido a que el núcleo familiar ya no era una opción para Susana⁴.

Una vez que llegaron a su destino se vio obligada a trabajar en un bar como sexo servidora para costear los gastos de ella, de su amiga (que no se prostituía) y para enviarle dinero a su “novio” a Veracruz. Finalmente por una denuncia de la madre de Susana se realizó un operativo en el bar y tanto ella como su amiga fueron enviadas al Refugio.

En la actualidad Susana se encuentra en espera de obtener su egreso del Refugio después de un año de confinamiento en el mismo; está trabajando para construir nuevas expectativas que mejoren su calidad de vida, sigue estudiando y está impulsando, junto con otras usuarias, una microempresa de repostería.

4.8.2 Historia de Noemí

Noemí es una joven de 16 años de edad originaria de Tlaxcala, de un municipio pequeño que pertenece al corredor Tlaxcala-Puebla, muy cerca de Tenancingo, corredor donde predomina la trata de personas (Flores. 2014) (Aristegui. 2014).

En el pueblo donde vive Noemí la mayoría de las viviendas son casas de 3 o 4 cuartos máximo, de los cuales 1 o 2 son destinados a dormitorios; la mitad de la población vive en hacinamiento; en este tipo de comunidades aún se conserva la costumbre de mantener familias extensas, siendo como mínimo 7 personas las integrantes de ésta aunado a que en ocasiones abuelos, tíos y primos llegan a vivir en una misma casa.

4. Aunado a la disfunción familiar su padrastro abusaba sexualmente de Susana desde los seis años de edad.

Los servicios públicos son deficientes, la mayoría de las calles son de terracería al igual que el interior de algunas casas.

Cuando Noemí ingresó al Refugio no había concluido la secundaria y comenta que en su comunidad no existían muchas escuelas, ella acudía a la telesecundaria (según el Sistema Nacional de Información Municipal sólo cuentan con 4 escuelas secundarias y 2 de nivel medio superior públicas), no existen centros de capacitación para el trabajo; la población mayor de 15 años sólo cuenta con un nivel educativo de hasta secundaria. Según el Sistema Nacional de Información uno de los factores de baja escolaridad es la escasa oferta educativa, otro factor muy importante es que este municipio se dedica a la maquila por lo tanto la mayoría de los niños, jóvenes y mujeres, como el caso de Noemí y demás mujeres de su familia, trabajan en las maquilas y abandonan los estudios dando prioridad al trabajo; otro porcentaje de la población se dedica a la albañilería.

Cuando Noemí fue trasladada al Distrito Federal ingresó al sistema educativo del INEA concluyendo satisfactoriamente la secundaria. Uno de sus planes a largo plazo es estudiar Derecho, al respecto comenta lo siguiente:

...dentro de mis planes está hacer mi primer año aquí [en el Refugio] de prepa (...) y estoy buscando una prepa que me dé pase a la Universidad. Si no me quedo en la prepa lo vuelvo a intentar el otro año. [sic.]

El estar cerca de opciones educativas más avanzadas y el descubrir que es una estudiante comprometida e inteligente la motivó a crear expectativas que rebasan la constante familiar, como ya se mencionó, condicionada en gran parte por factores de corte económico y cultural. Cabe mencionar que el área de pedagogía del Refugio ha sido uno de los principales motivos por el que Noemí ha continuado sus estudios.

Su familia está compuesta por su madre y su padre que viven en concubinato, tiene 2 hermanos y 2 hermanas, tres de ellos en concubinato y una casada, todos con hijos, tanto los padres como sus 4 hermanos tienen nivel primaria. La relación con sus hermanos es distante, debido a que cuando ella era niña sus hermanos ya estaban casados, con sus hermanas es un poco más cercana. Con su padre casi no convivía porque prácticamente todo el día estaba en el trabajo o con su segunda familia, con su madre es con la que convivía más cuando no trabajaba. Comenta Noemí que había muchas veces que estaba todo el día sola, se salía con sus amigas o se quedaba en su casa a escuchar música.

Cuando Noemí tenía 10 años de edad se enteró de que su padre mantenía una relación extramarital, lo cual le originó conflicto no sólo con su padre sino con todo lo que la rodeó, no sabía cómo lidiar con esta situación y lo que ella estaba sintiendo. Uno de los resultados, al enterarse la familia de esta relación, fue el alejamiento de su padre con mayor frecuencia de la misma, y en Noemí se generó una actitud retadora y desobediente hacia sus padres por lo que éstos reaccionaban con golpes, no muy frecuentes, y regaños.

Referente a sus planes refiere que:

“Saliendo del Pozo pienso independizarme quedarme (en el D.F) comprarme un departamento, y pues sí, de vez en cuando ir a visitar a mi familia, conseguir un trabajo fijo, tener una profesión. Pienso casarme, pero tener hijos no.” Al preguntarle por qué no quería regresar a su pueblo respondió que “porque es como ver la situación de allá, de mi pueblo, a lo mejor aquí tengo la oportunidad de terminar la universidad y a lo mejor ahí (en su pueblo) caer, no sé ir creciendo cada vez más, no volver a lo mismo.” [sic.]

Cuando Noemí dice “a lo mejor ahí caer” se estaba refiriendo a ser otra vez explotada sexualmente. Este deseo de no querer regresar a su pueblo tiene una historia detrás la cual compartió y se relaciona con las experiencias vividas con sus parejas, en su relato, ella les llama “novios”.

Noemí inicia sus relaciones de noviazgo desde los 11 años de edad; comenta que a los trece años vivió con Felipe, de 19 años solo dos días porque quería prostituirla (marzo de 2010); en octubre de 2010 se fugó con Javier de 15 años de edad con quien solo estuvo 1 día porque los padres de él no querían que ella viviera con su hijo; en diciembre de 2010 vivió con Adolfo de 23 años el cual era casado, con él vivió un sólo día porque también la quería prostituir; en febrero de 2011 vivió con Manuel, de 22 años, un día y se separaron por el mismo motivo que los demás, a los pocos días de haberse separado de Manuel conoció a Esteban con el que vivió 3 meses, los mismos que fue prostituida por él.

Como se logra ver, la inestabilidad emocional y la dificultad para entablar relaciones que no implicaran un riesgo a su integridad aumentaron su vulnerabilidad, misma que identificaban las parejas que menciona Noemí puesto que todos, excepto Javier, deseaban prostituirla; justamente este es uno de los factores que propician la victimización: la identificación de personas vulnerables, habilidad que los tratantes de personas o explotadores sexuales desarrollan para elegir a sus víctimas.

Otra de las causas que contribuyeron en la vulnerabilidad de Noemí fue el descuido de los padres; el alejamiento del padre por estar con su segunda familia causó una gran inestabilidad en Noemí, lo anterior se traduce en una disfunción familiar y por ende una red familiar endeble y fragmentada. El precario nivel educativo familiar constituyen otro factor, además de bajos ingresos económicos y su prematura iniciación de actividad sexual contribuyeron, todos estos aspectos, de manera significativa.

A nivel estructural se encuentran otros factores de tinte sociocultural; el pueblo donde vivía pertenece al Corredor Puebla-Tlaxcala conocida también como “la región del volcán La Malinche” que abarca la mayor parte del estado de Tlaxcala y el centro del estado de Puebla (INMUJERES, 2009:77), una de las principales regiones de prostitución forzada y del surgimiento de los padrotes; Tenancingo, Tlaxcala conocido como “la capital internacional de los tratantes de personas” es la más conocida pero en realidad muchos de los pueblos de Tlaxcala y Puebla están involucrados. Noemí menciona que en su pueblo “casi todos son padrotes”⁵, sus tíos, cuñados y otros familiares también se dedican a “padrotear”; refiere que su madre y hermanas también fueron o siguen siendo explotadas sexualmente, por lo tanto para ella era algo normal.

¿Cómo llegó al Refugio?

La madre de Noemí se enteró de que Esteban estaba prostituyendo a su hija y acudió a las autoridades correspondientes para poner la demanda. Posterior a su rescate fue canalizada al DIF de Puebla por las autoridades correspondientes y a partir de ese momento inició su vida de confinamientos en diversas instituciones; después del DIF fue canalizada al refugio de FEVIMTRA en el Distrito Federal y posteriormente al Refugio del Pozo de Vida en el que se encuentra actualmente y en el que lleva dos años con cinco meses.

En la actualidad Noemí se encuentra en el Refugio de manera voluntaria, ya obtuvo su egreso autorizado por la Fiscalía y por decisión propia continúa su estancia en el Refugio para estudiar o trabajar.

Con estas dos historias de vida se logran detectar algunos factores que propiciaron la vulnerabilidad de estas jóvenes y justamente, por su vulnerabilidad y el contexto en el que se desarrollaron, fueron factores que de alguna manera explican su victimización.

5. Forma vulgar de denominar a los explotadores sexuales.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

El objetivo general del presente trabajo fue realizar un análisis sociológico de la atención brindada a las usuarias dentro del Refugio El Pozo de Vida tomando como punto de partida la sistematización de la experiencia obtenida durante la realización de la práctica profesional ahí efectuada en el año 2014.

Desde mi punto de vista la aportación principal de este trabajo fue mostrar el proceso que viven las usuarias dentro de una institución de puertas cerradas (Institución total) y hacer una descripción de su cotidianidad desde la visión sociológica, por ello en la presente investigación se propone iniciar un estudio que permita a futuras investigaciones integrar las visiones de usuarias y personal encargado de su actividad cotidiana, ya que hay aspectos que fueron abordados de forma general y que no obstante aguardan futuras investigaciones, desde diferentes líneas de estudio. Uno de ellos podría ser la relación que guarda la iglesia y la religión con la filantropía en el siglo XXI; tal relación ha permitido la creación de refugios para víctimas de la explotación sexual y por tanto no es fortuito que los dos de los tres refugios en el D.F que atienden esta población sean dirigidos y financiados por misiones cristianas y el tercero por misiones católicas. El otro punto relevante sociológicamente hablando, es el hecho profundizar en la coacción y el abuso de poder como medio de control tanto para el personal como para las usuarias por parte de los directivos de algunos de estos albergues.

a) La Institución

Para dar cuenta de los resultados de la investigación se tomó como referencia el modelo institucional de los refugios del INMUJERES y de *FEVIMTRA*, así como la legislación vigente en materia de Trata de personas y atención a las víctimas de este delito; por lo que se concluye que el Refugio El Pozo de Vida A.C cumple parcialmente con lo estipulado en materia de tal legislación.

En lo que respecta a las necesidades básicas como el alimento, vestido, artículos de higiene y aliñado personal, cubre cabalmente con este requisito ya que los alimentos que proporciona son de buena calidad y satisfacen las necesidades físicas, respecto al vestido, calzado y artículos de aliñado personal son brindados constantemente, cada usuaria cuenta con un kit de higiene personal y se les proporciona periódicamente zapatos y vestido. La atención médica que reciben las usuarias es de calidad, oportuna y eficaz e intentan erradicar sus padecimientos tanto físicos como psiquiátricos y psicológicos, ya sea en instituciones públicas o privadas.

La atención tanto en alfabetización y abatimiento del rezago educativo es expedito, los resultados obtenidos durante el 2014 fueron favorables; las usuarias analfabetas se encontraban cursando la primaria y todas las demás usuarias habían aumentado de grado académico, resultado de una metodología adecuada y un seguimiento puntual de cada usuaria.

Las instalaciones son salubres pero insuficientes para el número de víctimas que alberga (18 usuarias cuando en realidad el espacio está diseñado para 12 como máximo), se realiza aseo diario y se cuenta con sanitarios y regaderas equipados y limpios, cuentan con agua corriente y las regaderas con agua caliente; el hacinamiento en los dormitorios evidencia un sobrecupo de usuarias, en un cuarto para dos personas han llegado a estar hasta 4 usuarias, lo cual resulta inconveniente desde el punto de vista higiénico.

La ubicación del sitio es confidencial tal y como lo marca la legislación aunque no cuentan con personal

especializado que salvaguarde la integridad física de las usuarias y del personal que labora en el Refugio, requisito indispensable para ese tipo de establecimientos, aunado a que el no contar con ello se está incumpliendo la legislación, por lo tanto la seguridad se ve comprometida.

En cuanto al equipo multidisciplinario cuentan con un número elevado de personal que atiende directamente a las usuarias, es más que el promedio de las instituciones de referencia; aunque como ya se dijo carecen de personal de recursos humanos y de seguridad, se cubre con lo necesario en cuanto a cantidad de gente trabajando en el Refugio. En lo que respecta a los procesos de selección del personal tienen deficiencias significativas poniendo en riesgo el profesionalismo laboral y la aplicación correcta del modelo de atención.

La implicación religiosa en el modelo de atención, llegando incluso a la coacción, compromete seriamente la atención brindada evidenciando la carencia de profesionalismo y por tanto la deficiente aplicación de la normatividad y legislación vigente en materia de derechos humanos y de atención a víctimas del delito en materia de Trata de personas.

El modelo de atención planteado en el Manual de Organización de la Institución es apegado a lo que marca la legislación en materia de Trata de personas y atención a víctimas del delito, así como referencias de modelos de atención de otras instituciones que atienden a víctimas en albergues o refugios, lo que está sujeto a evaluación es la forma, las condiciones y las personas que aplican dicho modelo. A lo largo de este informe se mencionaron algunos aspectos de incompatibilidad teórico-práctico respecto al modelo de atención del Refugio, así en el siguiente apartado se presenta una serie de propuestas con base en los problemas detectados.

b) Usuarías

En cuanto al tema de las usuarias, en términos generales el Refugio les brinda una estancia decorosa, sin embargo, hay un tema que se presenta en todas las instituciones

totales y se refiere al desarrollo social y emocional de las usuarias o víctimas, tales se hacen presentes dadas las serias implicaciones de vulnerabilidad y alteraciones en la manera de enfrentar las situaciones de la vida cotidiana y su interacción con los demás. Durante todo su confinamiento conocen, aprenden y aplican una serie de herramientas y estrategias para autoprotgerse, disminuir su vulnerabilidad a ser revictimizada y sobre todo a crearse nuevas expectativas y reconstruir su autopercepción de manera positiva, lo cual es recomendable y forma parte de su restablecimiento biopsicosocial, sin embargo, hay que mencionar que todo lo anterior se da en un ambiente controlado y limitado de situaciones que implican la utilización de todos estos nuevos conocimientos adquiridos, a lo que me refiero es que no existen situaciones de contraste y de tensión que pongan a prueba sus capacidades de autoprotección y adaptación.

Al momento que la víctima es ingresada a la institución es despojada literalmente de sus pertenencias físicas, las cuales le serán devueltas al salir de su confinamiento, pero también es despojada de sus roles y de su “mundo habitual”, por así decirlo, Goffman menciona que el interno, en este caso la usuaria, formaba parte de un marco de referencia ubicado en su entorno civil y que le permitía enfrentarse y experimentar situaciones que pusieran en juego un conjunto de mecanismos defensivos para enfrentar conflictos, descréditos y fracasos, no puede defenderse de la forma habitual tiene que crear otras formas aceptadas por el nuevo contexto.

El estar alejado de los cambios sociales del exterior lo incapacita temporalmente, dependiendo de la estadía será el grado de “desculturación” al momento de reincorporarse al exterior.

Sus cambios no van a la par de los cambios del exterior, para ser más específica, de los ámbitos que frecuentaban o en los que se desarrollaban antes de ser confinadas. Lo que aquí se concluye es que dentro del Refugio, las usuarias van notando ciertos cambios en su sistema de creencias, de pensamiento y comportamiento, asimismo crean expectativas propias y hacia los demás; crean un mundo alterno con los nuevos elementos que va

incorporando, tomando como referencia tipos ideales de personas y comportamientos que difícilmente serán cubiertos por familiares y amigos del exterior, tomando en consideración que por lo general los que se quedan afuera no tienen acceso a todas las oportunidades y herramientas para lograr un cambio de conducta ni las condiciones para mejorar su calidad de vida. Aquí mismo tenemos un primer choque con la realidad exterior que tendrán que vivir y enfrentar. Sin embargo se apuesta a que su restablecimiento contribuya a una adaptación favorable y con miras a mejorar su calidad de vida en el exterior, que es el objetivo primordial de las refugios que atienden a víctimas de la explotación sexual.

c) Problemas y propuestas tendientes a la mejora en la prestación de éstos servicios de atención.

Problema: Bajaseguridad en las instalaciones.

Propuesta:

- Bajo la premisa que todo refugio debe contar con seguridad garantizada para sus usuarios y el personal que ahí labora, se sugiere implementar una estrategia de sensibilización respecto a este tema para los integrantes de la mesa directiva del Refugio, para que se comprenda la importancia de la seguridad en el Refugio.
- Incluir en su plantilla de trabajadores personal calificado en seguridad y que se le brinde capacitación constante sobre temas relacionados con la trata de personas y sus implicaciones.
- Buscar la coordinación con instancias gubernamentales para que les proporcionen el personal de seguridad que se requiere en el Refugio.

Problema: Proceso inadecuado para la selección y evaluación del personal y voluntarios.

Propuesta:

- Dar a conocer al personal de la mesa directiva y a la directora del Refugio la importancia de contar con personal calificado, en principio, para seleccionar y brindar atención en el área de recursos humanos al personal que trabaja o trabajará en el Refugio.

- Evaluar periódicamente al personal que labora y a voluntarios para detectar habilidades y deficiencias y así poder realizar un plan de atención específico que subsane las deficiencias y potencialice las habilidades.
- Establecer alianzas con otras organizaciones e instituciones especializadas en el tema de atención a víctimas y que en su metodología se contemplen evaluaciones al personal para proyectar una evaluación específica para el Refugio.

Problema: Ausencia de apoyo terapéutico para personal.

Propuesta:

- Promover entre los integrantes de la mesa directiva y a la directora la importancia de brindar apoyo psicológico al personal que trabaja en el Refugio y la necesidad de aplicar una partida presupuestal para este fin, partiendo de la premisa que la prevención es menos costosa que el tratamiento.
- Iniciar un proceso de información, sensibilización y concientización del personal que labora en el Refugio para buscar, crear y aplicar técnicas y dinámicas de protección emocional y psicológica de manera personal y grupal para contrarrestar o disminuir los riesgos de trastornos y afectaciones derivados de la actividad profesional.
- Identificar instituciones especializadas en ofrecer este servicio y gestionar acuerdos de colaboración que no impliquen un coste elevado para el Refugio.

Problema: Acoso laboral.

Propuesta:

- Realizar sesiones periódicas para obtener información del personal sobre el posible acoso laboral y en su caso evidenciar la presencia del mismo.
- A través de un proceso terapéutico abordar el tema para disminuir el temor con el objetivo de generar un mayor nivel de confianza y tranquilidad, lo cual permitirá denunciar el acoso y evitar seguir siendo víctima de éste.
- Evitar el autoritarismo de algunos directivos del Refugio sobre el personal distribuyendo

responsabilidades y toma de decisiones, e impedir que sólo una figura sea quien decida sobre la totalidad de éstas. Una forma de evitar esta situación es creando coordinaciones de área y delimitando perfectamente las funciones y responsabilidades de cada área y de la directora.

- Es necesario que la institución cuente con personal profesional de recursos humanos que sea el encargado del seguimiento a las necesidades y problemáticas del personal que labora en la institución, asimismo se encargue de efectuar diagnósticos y evaluaciones (de directivos y personal de apoyo) para detectar posibles anomalías y reportarlas a la persona correspondiente de ofrecer soluciones que en este caso recaen en la mesa directiva.

Problema: El confinamiento de las usuarias.

Propuesta:

- Generar una propuesta institucional para que desde las cúpulas legislativas se propicie un cambio de metodología en todos los refugios del país intentando eliminar el confinamiento y sustituirlo con otro sistema eficaz que no atente contra el derecho a la libertad y a la vez se ofrezca tratamiento a la víctima y para la continuidad y conclusión del proceso judicial.
- Para lo anterior se sugiere formar un comité interinstitucional y multidisciplinario especializado en el tema para consolidar una propuesta en donde se analicen las implicaciones legales, administrativas, sociales, de seguridad y económicas de su aplicación. Podrían empezar solo los refugios para plantear y consolidar la propuesta, posteriormente dirigirla a las instancias a nivel local y federal para desarrollarla conjuntamente.

Problema: Incomunicación con familiares y amigos durante su confinamiento.

Propuesta:

- Crear un área encargada de facilitar la vinculación de las víctimas atendidas con las personas importantes para las mismas y quienes contribuyan a su restablecimiento y además funjan como apoyo para su reinserción social.

- Utilizar nuevas tecnologías como el skype para que las usuarias entren en contacto constante con familiares y amigos y de esa manera contribuir en la disminución de sus niveles de estrés y angustia originados por el aislamiento social y la falta de información acerca de sus familiares y amigos.
- Problema: El hacinamiento de las usuarias.
- Informar a los directivos de la institución sobre las implicaciones negativas del hacinamiento, lo que repercute en la higiene e intimidad de las usuarias.
- Acordar con las instituciones canalizadoras (PGR y PGJ) acerca del cupo límite de ingresos de usuarias al Refugio.

Problema: Ejecución parcial de la legislación vigente en materia de Trata de personas
Propuesta:

- Seguimiento y evaluación por parte de instancias especializadas del gobierno ya sea local o federal, con la finalidad de vigilar la aplicación de la legislación y sancionar acciones que vayan en contra de lo establecido.
- Evaluar el cumplimiento y salvaguarda de los derechos de las víctimas durante todo su confinamiento en la institución por parte de las autoridades competentes.
- Realizar un diagnóstico para detectar deficiencias en la aplicación de los derechos de las víctimas y buscar soluciones específicas que contemplen un seguimiento eficaz y oportuno.

Desde la mirada sociológica en este trabajo se concluye de manera general que la mejor y más inmediata solución a este tipo de problemática, una vez que se presenta, es apostar por la reinserción social, que ésta, apoyada por la familia y las instituciones gubernamentales y de la sociedad civil, repercutirá en una posible mejora en la calidad de vida de las víctimas y en una opción a nuevas y mejores oportunidades de desarrollo y acceso a servicios que promuevan su autocuidado y modifiquen su autoconcepto de una manera positiva.

El resultado en la reinserción social dependerá, en mayor medida, del diagnóstico de necesidades y problemáticas realizado durante los primeros meses de confinamiento de la víctima en la institución y como la institución promueve y aborda las soluciones apropiadas a cada problemática en particular.

La institución deberá de dotar de herramientas para la vida (productivas y psicológicas) y de promover actitudes positivas en la usuaria de tal modo que al reincorporarse a la sociedad pueda enfrentarlo con miras a no repetir patrones de conducta autodestructivas y mejorar su calidad de vida.

FUENTES DOCUMENTALES

Acinas, Ma. Patricia (2012). “*Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos*”, en Revista digital de medicina psicosomática y psicoterapia, núm. 4, vol.2, México. Disponible en: <http://www.psicociencias.com/revista/boletines/Burn-out%20y%20desgaste%20por%20empatia%20en%20profesionales%20de%20cuidados%20paliativos.pdf>

Araya, Denisse, et al.,(2006) “*Ya no tengo nada que esconder. Experiencias de reparación con niñas, niños y adolescentes víctimas de la explotación sexual*”. CAFOD, UNICEF Oficina Chile. Santiago de Chile.

Aristegui, Carmen. (2014,23, julio) “*El triunfo*” de la trata de personas en corredor Puebla-Tlaxcala. Aristegui Noticias. Disponible en: <http://aristeguinoicias.com/2307/mexico/el-triunfo-de-la-trata-de-personas-en-corredor-puebla-tlaxcala/>

Azaola, Elena. (1999). *Infancia Robada. Niñas y niños víctimas de explotación sexual en México*. Coedición UNICEF/DIF/CIESAS. México.

Buenrostro Sánchez, Israel. (2008). “*La confianza; un concepto sociológico desactivado*”, revista Armas y letras, núm. 62, México, UANL pp.70-76.

Cucó Giner, Josepa. (1995). *La amistad: perspectiva antropológica*. Edit. Icaria Català d`Antropologia, España.

De la Vega Ortega, Miguel. (2002). *Problemas de ingeniería de puesta a tierra*. Edit. Limusa. México.

Ezeta, Fernanda. (2006). *Trata de personas: aspectos básicos*. Coedición Comisión Interamericana de Mujeres de la organización de Estados Americanos, Organización Internacional para las Migraciones, Instituto de migración y el Instituto Nacional de las Mujeres. México.

Flores, Raúl. (2014,30, julio). *Se dedican a la trata 47 grupos criminales*. Periódico Excelsior. Disponible en: <http://www.excelsior.com.mx/nacional/2014/07/30/973599#view-1>

Fundación Renacer I.A.P. (2012) *Modelo interinstitucional de atención a víctimas de trata de personas. México*.

Gandaria, Manrique y García, Judith. (2011,14, Agosto). “*Existen cerca de 64 mil 797 ministros de culto en México*”, periódico El Sol de México. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/laprensa/notas/n2185873.htm>

Goffman, Erving. (2009). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu. Argentina.

----- (1963) Estigma. *La identidad deteriorada*. Amorrortu. Argentina.

----- (1970) *Ritual de la interacción*. Tiempo Contemporáneo. Buenos Aires.

----- (2001) Internados. *Ensayo sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu. Argentina.

----- (1991) *Los momentos y sus hombres*. Paidós.

Graue Wiechers, Enrique, et al. (2007) *El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional*. UNAM, México. Disponible en: http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html

Hèlén Le Goff; Thomas Lothar Weiss. (2011). *La Trata de Personas en México: diagnóstico sobre la asistencia a víctimas*. Organización Internacional para las Migraciones. México.

Instituto Interamericano del Niño. (2003). *La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en América Latina*. Segunda edición. Montevideo.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2009). *Trata de personas: padrotes, iniciación y modus operandi*. Concurso de tesis de género Sor Juana Inés de la Cruz 2008. INMUJERES. México.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2011). *Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*. México.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2004). *Manual de procedimientos para centros de atención y refugio para mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia sexual*. Joseph, Isaac. (1999). Erving Goffman y la microsociología. Gedisa. España.

Kawulich, Barbara. (2005) *La observación participante como método de recolección de datos [en línea]*. Forum: Qualitative Social Research. Volumen 6, No. 2, Art.43. Disponible en: www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/download/466/999

Kundera, Milan. (2000). *La ignorancia*. Tusquets. México.

Organización Internacional para las Migraciones OIM. Lineamientos Generales para la Asistencia a Víctimas de Trata de Personas. Disponible en: [www.abrepuestas.inecip.org/admin/.../OIM_lineamientos_grales_AV\[1\].pdf](http://www.abrepuestas.inecip.org/admin/.../OIM_lineamientos_grales_AV[1].pdf).

Ley para prevenir y sancionar la trata de personas (2012). Última reforma publicada DOF 01-06-2011; <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/Leyes/LeyesFederales/LeyPrevenirSancionarTrataPersonas.pdf>

Ley general para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos (2014)

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2012. Última reforma publicada DOF 19-03-2014 <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPSEDMTP.pdf>

Luna, Matilda y Velasco, José Luis. (2005). “*Confianza y desempeño en las redes sociales*”, Revista Mexicana de Sociología, núm. 1, México, Instituto de Investigaciones Sociales, pp.127-162.

Manual de Organización. Casa de Refugio El Pozo de Vida A.C. (2013). Octava edición, México D.F.

Mercado Velasco, José María. (2011). *Sociología del siglo XXI*, edit. Palibro, Estados Unidos.

Merton, Robert K. (2002). *Teoría y estructura sociales*. Fondo de Cultura Económica. México.

Naciones Unidas. Estudio del Secretario General. (2006). *Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras los hechos*.

Naciones Unidas. (2004). *Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional y sus protocolos*. Nueva York. Disponible en: www.unodc.org/documents/treaties/UNTOC/.../TOCebook-s.pdf

Norma Oficial Mexicana, NOM-046-SSA2-2005, ***Violencia Familiar, Sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.*** Secretaría de Salud [en línea], México, 2009. Disponible en: URL: www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/.../689/.../VIOLE1B.PDF

Organización Internacional del Trabajo. (1999). C182 ***Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil***, Ginebra, 87ª reunión CIT (17 junio 1999). Disponible en: URL: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C182

Organización Internacional del Trabajo. (2008). ***La explotación sexual comercial de niños y adolescentes*** - La respuesta de la OIT. Disponible en: URL: http://www.ilo.org/ipecc/WCMS_100741/lang--es/index.htm

DOF: 23/09/2013. ***Reglamento de La Ley General para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de Trata De Personas y para la Protección y Asistencia a las víctimas de estos delitos.*** URL. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5314923&fecha=23/09/2013

Refugio especializado de atención integral y protección a víctimas de trata y violencia extrema de género. ***Memoria documental.*** (2013). PGR. México

Salinas García, Eutropia. (2008). ***Acoso moral en el trabajo. Una perspectiva sociológica.*** Tesis de Doctorado, Universidad de Alicante, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. España, URL: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9646/1/tesis_eutropia_%20salinas.pdf

Sotelo Olivares, Connie Ruth; López Blas, Belegui; comp. (2011). ***Modelo de Atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos.*** INMUJERES, México.

Tarrés, María Luisa, coordinadora. (2008). ***Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social.*** FLACSO, COLMEX, Porrúa, México.

Weber, Max. (2008). Economía y sociedad. FCE, México