



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



Varado en el medio contigo: etnografía de las interacciones en un albergue para familias y mujeres migrantes en Ciudad de México.

TESIS

Que para obtener el título de
Licenciada en Psicología

PRESENTA

Ana Paula Ibarra Olivo

Directora: Dra. María Emily Reiko Ito Sugiyama

Revisor: Mtro. Juan Carlos Huidobro Márquez

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, abril del 2019



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

A mis padres, quienes me enseñaron la importancia del aprendizaje en la vida y en el aula. Quienes me enseñaron a buscar entender el ser humano en su total complejidad. Quienes me enseñaron la responsabilidad que tengo con la sociedad y el contribuir desde mi posición, aunque sea poco a poquito, con paciencia y perseverancia. Quienes me apoyan incondicionalmente en mi formación profesional y personal. Y, que sin ellos nada de esto sería posible. Gracias por ser mis maestros incondicionales de vida. Gracias infinitas por su sabiduría, por sus consejos, por escucharme, por sus abrazos y por estar siempre presentes. Gracias por todo.

A mi hermano, mi primer compañero y cómplice con el que aprendí a compartir y a trabajar en equipo, a dialogar. Quien me enseñó la importancia de defenderme y de hacer valer mis derechos. Quien me enseñó que a veces se puede estar en desacuerdo, pero el amor y el entendimiento siempre prevalece. Quien fue mi maestro desde muy corta edad y del cual sigo aprendiendo mucho. Gracias infinitas por cuidarme y estar siempre presente, aún desde la distancia.

A la Doctora Emily quien me volvió a recalcar la importancia del trabajo en equipo, a observar detenidamente y a estructurar mis pensamientos. Quien me enseñó la importancia de la congruencia. Gracias por ayudarme a encontrarle pies y cabeza a mis ideas. Gracias por la paciencia y por ayudarme durante todo este proceso.

A el Huido, que siempre en su salón nos hizo preguntarnos y cuestionarnos las cosas más extrañas, pero que al final siempre tenían sentido. Gracias por tus buenas vibras y por siempre darme ánimos para comenzar la tesis.

A el Doctor Rafa, Armando y Tania, por ser parte de este proyecto y por atreverse a leer mis 150 páginas. Gracias por sus consejos y por las charlas que ayudaron a culminarlo.

A mis maestros de la “Fac”, Blanquita, Chucho, Erik, Adrian, Paty, y a muchos que me faltan por mencionar. Gracias por enseñarme a amar y entender a la psicología. Gracias por enseñarme a querer y cuidar mi facultad, mi universidad y mi país.

A Aron, con el que aprendí la paciencia, la perseverancia y la generosidad. Quien me enseñó a observar y buscar el lado bueno de las personas. Quien me enseñó la importancia de la escritura y la comunicación. Con quien en conjunto, he crecido y aprendido tantas cosas en estos últimos tres años. Gracias infinitas por leer mis escritos una y otra vez, por darme ánimos para continuar mis proyectos, por siempre escucharme, por siempre estar ahí en las buenas y en las malas.

A Dario y Adina, con quienes he aprendido que ser diferente es una gran cualidad. Con quienes he aprendido a respetar otros puntos de vista. Con quienes aprendí que las emociones son inherentes al ser humano, y que éstas importan y siempre son válidas. Gracias infinitas por sus risas, por su ingenio, por siempre estar ahí aun desde la distancia.

A mis amigos de la “Fac”: Naomi, Rúben, Julieta, Rebeca, Sol, Santy, Miranda, Adri, Carolina y Cas. A quienes fui conociendo en distintas etapas de la carrera y quienes me enseñaron tantas cosas a lo largo de ésta. Gracias por las pláticas y las discusiones, por los logros en conjunto, por ayudarme a entender la psicología, por recordarme la importancia de la participación y la responsabilidad social.

A mis amigos: Iri, Yai, Sarita, Cam, Pich, Luciano, Vale, Luke, Teresa, Haley, Nicole, Miriam y a todos los que me faltan por mencionar, gracias por los momentos de júbilo y pláticas de comadres que siempre fueron necesarias para la tesis.

A mi tío Manolito, mi tía Carolina y Jeff. Gracias por escucharme y ayudarme siempre que me sentía *stuck* con las ideas. Gracias por su paciencia y por brindarme su experiencia académica.

A la Psicóloga del albergue, quién siempre me brindo la escucha y una mano en mi proceso de la tesis.

A las voluntarias, por dejarme escucharlas y compartir su tiempo y espacios.

Al albergue y las prestadoras de servicio en general, quienes sin su participación y apertura nada de esto sería posible.

Por que una tesis no la escribe una sola persona, gracias a todos ustedes por ser parte de este proceso. Gracias por que cada uno de ustedes fue una persona clave para que esto fuera posible.

Índice

INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO UNO: TEORIA DE LAS INSTITUCIONES TOTALES DE ERVING GOFFMAN	14
1.1. <i>Definición de Instituciones Totales</i>	14
1.2. <i>Características de las Instituciones Totales</i>	14
1.3. <i>Categorías de las Instituciones Totales</i>	16
1.4. <i>El Mundo del Interno</i>	17
1.4.1. La mortificación del yo o desmoralización del yo	18
1.4.2. El sistema de privilegios	24
1.4.3. Sistema de ajustes secundarios	26
1.5. <i>El Mundo del Personal</i>	29
1.5.1. Dificultades y contingencias al tener como objeto de trabajo los humanos	30
1.5.2. Principal propósito del personal: controlar a los internos	32
1.6. <i>La Diferenciación de Ambos Grupos en las ITs</i>	34
1.7. <i>Las Diferencias entre una IT y otra</i>	36
CAPÍTULO DOS: MÉTODO	38
2.1. <i>Planteamiento del Problema</i>	38
2.2. <i>Objetivos de la Investigación</i>	41
Objetivo General:	41
Objetivos específicos:	41
2.3. <i>Tipo de Estudio</i>	41
2.4. <i>Participantes</i>	42
2.5. <i>Escenario</i>	43
2.6. <i>Trabajo en Campo</i>	48
2.7. <i>Análisis de Información</i>	55
2.8. <i>Elaboración del Reporte</i>	57
CAPITULO TRES: UN DÍA EN EL ALBERGUE CON LA FAMILIA RESÉNDIZ	58
CAPITULO CUATRO: RETOS Y OBSTÁCULOS DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIO AL DESEMPEÑAR SU TRABAJO	83
4.1. <i>Dificultades en el Trabajo</i>	83
Dificultades desde la continua y forzada convivencia	83
Dificultades desde la Organización de la Institución	92
4.2. <i>Formas para Adaptarse a su Trabajo</i>	99
CAPITULO CINCO: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	111
<i>Discusión</i>	111
<i>Conclusiones</i>	134
Referencias	141

Resumen

Con el objetivo de comprender los factores de permanencia de un grupo de prestadoras de servicio en un albergue para migrantes en Ciudad de México, se llevó a cabo un estudio etnográfico (Fetterman, 2009), desde la perspectiva de las instituciones totales (Goffman, 1961). La investigación consistió en realizar una observación participante en el albergue para migrantes como voluntaria e investigadora durante tres meses, con el propósito de conocer el escenario en el que se desarrollan las actividades de las prestadoras de servicio y las interacciones que establecen con los usuarios. Así mismo, se realizaron siete entrevistas semi-estructuradas para conocer la perspectiva de las prestadoras de servicio en torno a su trabajo y los factores de permanencia. Para el análisis de la información recabada durante la observación participante, se realizó una descripción sistemática de las actividades y los diversos actores involucrados en el escenario. Se presenta el recorrido desde una familia imaginaria que llega al albergue, para así observar los diferentes momentos de la vida en el albergue. El análisis de las entrevistas semiestructuradas consistió en sistematizar los temas hablados en torno al trabajo de cada una de las entrevistadas. A partir de dicho análisis, se reconocieron las dificultades de las prestadoras de servicio en torno a su trabajo en dos grandes rubros: el referido a la continua y forzada convivencia y el relacionado con las características de la estructura organizacional del establecimiento. Así mismo, se describen las formas en que el personal busca elementos que les permitan adaptarse a esas dificultades. La exploración de este grupo en particular, así como el escenario en donde se desarrolla su trabajo, contribuyen al campo de estudio del trabajo con migrantes, así como al de la propia migración. De igual forma, proporciona elementos para la exploración de la asistencia social y la forma en que se desarrollan determinadas instituciones para atender a poblaciones específicas.

Palabras clave: Institución total, albergue para migrantes, prestadores de servicio, usuarios de centros de atención, factores de permanencia en centros de atención.

INTRODUCCIÓN

La política social y la asistencia a los más necesitados

Cuando observamos la sociedad de un determinado país y sus necesidades básicas y fundamentales, nos lleva a pensar en como éstas son atendidas en la actualidad. Cuando un país (tanto instancias públicas como privadas, con o sin fines de lucro) considera fundamental la atención de, por ejemplo, la migración internacional, se diseñan estrategias materiales y legales para dar asistencia a los grupos más vulnerables. Desde la Edad Media se daba la asistencia a los más necesitados. Casado (1997) menciona que, en España, el clérigo y la iglesia eran las instituciones que principalmente se encargaban de dar asistencia social. Estaba caracterizada por darse de forma caritativa y asistencial, además de tener una organización completamente jerárquica. La Iglesia centró su asistencia social en la creación de lugares de acogida para pobres, enfermos y ancianos. Dicha institución daba asistencia a estas poblaciones mediante el diezmo, y repartía el dinero que recibía de la forma que le pareciera más correcta. El papel de la iglesia era el que se confiere ahora al Estado: el de proteger de forma paternalista a la sociedad y, en específico, a aquellos más necesitados, así como la distribución monetaria a programas o apoyos para estas poblaciones.

En América Latina, a la llegada de los españoles, se reproducen muchas de las prácticas que ya se realizaban en su país y establecen, así mismo, instituciones ya existentes en éste (Casado, 1997). Aún cuando al llegar al nuevo mundo se siguieron políticas sociales más innovadoras, se continuaron retomando acciones paternalistas y jerárquicas para atender a los grupos considerados como los más necesitados. Desde los años 1500s, Miguel de Gitan, un canónico español, impulsa la creación de una institución que llamó “Casa de Misericordia”, la cual asistía a toda clase de necesitados. Casado (1997) menciona al respecto de esta institución y sus objetivos:

“Estas casas servirían para “[...] toda clase de menesterosos, bien que con alojamientos diferenciados por sexos y edades y siguiendo planes de vida distintos los incapaces para el trabajo convencional y los susceptibles de rehabilitación. Se procura, en todo caso, la máxima actividad y participación; en contraste con el asilamiento habitual. Los acogidos válidos debían trabajar, estando previstas penas para quienes abusaran de la hospitalidad. Los impedidos para el trabajo en lo posible, debían mendigar para el mantenimiento de la Casa. Los trabajos de mantenimiento de la misma eran también provistos por sus residentes.

El ingreso y abandono del centro son libres, aunque reglados; no hay, pues, encerramiento de pobres.” (p.14).

El poder eclesiástico consideraba que se debía asistir a aquellos individuos que se encontraban en una situación de pobreza, indigencia y abandono. La asistencia social surge entonces a partir de la religión, y con ella se mantienen sus principios, los cuales permean en la actualidad. La historia de cómo se ha dado la asistencia social en la parte occidental del mundo, da cuenta de cómo funcionan las instituciones que buscan dar dicho apoyo hoy en día. Así mismo, del surgimiento de la concepción de aquellos considerados como los más vulnerables, como por ejemplo la población migrante.

La problemática social de la migración

Una de las problemáticas sociales, en la actualidad, es la migración internacional, la cual ha ido en aumento debido al modelo económico y su intercambio internacional. Calderón (2016) nos dice: “[...] estos movimientos humanos se dan como consecuencia de las propias coyunturas económicas que propician climas hostiles o atractivos para propiciar la llegada o expulsión de esta población” (p. 40). Las condiciones políticas, sociales y económicas expulsan o atraen a personas que buscan una mejor vida que con la que contaban en su lugar de origen.

México es un país que se ha convertido en un lugar tanto de paso como de residencia para migrantes internacionales, provenientes en su mayoría de Centroamérica. El aumento en la población de migrantes internacionales que transitan por territorio mexicano ha alcanzado en la última década cifras sin precedentes. En 2014, hubo un aumento de flujos migratorios que venían especialmente de países centroamericanos como Honduras, El Salvador y Guatemala. La migración centroamericana en México ha ido aumentando desde los años 90’s; es un proceso histórico que empieza desde antes del inicio de esa década. Sin embargo, no es sino hasta finales de los años 80’s y principios de los 90’s, cuando el patrón de movilidad de los centroamericanos empieza a aumentar (Castillo y Toussaint, 2015; REDODEM, 2015). Aunque tenían que transitar por México, el destino final de la mayoría de los migrantes centroamericanos era Estados Unidos. En la actualidad, muchos de ellos buscan quedarse en México; para algunos representa la segunda opción, pero para otros, es la primera, dependiendo de su situación y de las redes sociales con las que cuenten en uno u otro país.

El caso de México es interesante, debido al cambio que se ha dado en las últimas décadas. Inicialmente no había sido realmente un destino atractivo para que los migrantes de otros países buscaran establecerse ahí (Calderón, 2016; Meseguer y Maldonado, 2015). Por el contrario, menos del 1% de la población que habita en México está compuesta por personas extranjeras (Castillo en Calderón, 2016; Meseguer y Maldonado, 2015), y de este porcentaje, el 70% son descendientes de mexicanos nacidos en Estados Unidos (Castillo en Calderón, 2016). No obstante, a lo largo de los años, esto ha cambiado y, a raíz de ello, han debido diseñarse políticas sociales encaminadas a atender esta problemática.

El Informe de la Red de la Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes (REDODEM) del 2014, reporta 31 mil 894 migrantes en México, el cual se considera que es el mayor registro extraoficial de migrantes indocumentados que se ha obtenido en mucho tiempo. Como resultado, ha crecido la preocupación de organizaciones internacionales y asociaciones civiles que buscan brindar apoyo a la población proveniente de Centroamérica.

En el año 2011, se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la nueva Ley de Migración que en lugar de caracterizar a la migración como un acto criminal, la considera una falta administrativa. Además de las luchas que se han dado en torno a las cuestiones legales migratorias, se ha buscado generar instancias que puedan ofrecerles asesoramiento y protección legal y social a los migrantes internacionales en su estancia indeterminada en México, así como poder ofrecer a los inmigrantes la posibilidad de refugio temporal o de ser posible, refugio permanente o visa humanitaria. Detrás del fenómeno migratorio se encuentra una infraestructura, poco mencionada, de personas e instituciones que apoyan y acompañan a dicha población. Esta infraestructura también forma parte del fenómeno migratorio y permite que muchos de los migrantes puedan tener acceso a un lugar seguro, cama, comida, ropa, apoyo legal, educación, salud, entre otros servicios.

Los albergues

En Ciudad de México, los albergues trabajan por medio de redes y con diversas asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales (ONGs). Cuentan además con la supervisión y apoyo de organismos internacionales como el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

La mayoría de los albergues que ofrecen asistencia a los migrantes internacionales en Ciudad de México son de carácter religioso. Se encuentran tanto organizaciones católicas, como protestantes. Esto es un rasgo importante debido a que son ellos quienes han considerado más importante la asistencia social a los migrantes internacionales, no así el gobierno u otras organizaciones. La idea de generar estos espacios de asistencia social para los migrantes por parte de las asociaciones civiles, sobre todo las de carácter religioso, se debe a que aquellos son considerados como parte de una población mucho más necesitada, con respecto a otras poblaciones.

La Iglesia católica, sobre todo en países como el de México, ha tenido un papel fundamental en la atención de personas consideradas como las más necesitadas. Incluso es interesante ver cómo lo propuesto por Gitan en los años 1500s con respecto a los objetivos de la “Casa de Misericordia”, no dista mucho de los objetivos de algunos albergues actuales (Montoro, 1997).

Los albergues son instituciones que tienen que estructurar su trabajo y su organización para poder asistir a otros seres humanos que son considerados necesitados o en falta de algo. De modo que estas instituciones son establecimientos organizados por personas para asistir a otras personas. De igual forma, son iniciativas de instituciones ya existentes, que tienen una ideología que permea en su organización y participación. Cada albergue tiene una organización distinta y ofrece diferentes servicios a los migrantes. Algunos son de puerta cerrada; otros son de puerta abierta durante determinadas horas; algunos albergues proporcionan comida y hospedaje pero no medicamentos o cuestiones de aseo personal; algunos permiten a los migrantes salir a trabajar; otros, no. Existen albergues donde reciben sólo a varones, albergues que reciben a adolescentes, albergues que reciben a familias (con todas sus variantes), albergues que reciben madres embarazadas, etc. También llegan a canalizarlos por nacionalidad debido a los acuerdos políticos existentes en México con su país de origen, como los programas para refugiados haitianos u africanos. Existe otra división que tiene que ver con el tipo de experiencias que han vivido durante el trayecto, como personas que sufrieron alguna amputación, violaciones, secuestros, etc. Los albergues para migrantes en México se encuentran especializados para poder responder de mejor manera a las condiciones particulares de los migrantes y se canalizan por medio de diferentes criterios. De igual forma, y de manera implícita, estas “especialidades” parten de ideas diferentes sobre quiénes son los migrantes más necesitados; así mismo parte de objetivos preconcebidos por las instituciones que los respaldan, como la iglesia católica o protestante.

Es importante mencionar que los albergues no sólo se encuentran regulados por sí mismos, sino también por el gobierno. Muchas reglas en dichos establecimientos dependen de lo estipulado por el Estado Mexicano y deben seguir diversos protocolos. Por ejemplo, avisar a las autoridades migratorias cuando un niño no acompañado llega al establecimiento (lo que no sucede con los migrantes adultos, quienes pueden permanecer en el albergue sin que se avise a las autoridades). Los albergues para migrantes se rigen principalmente, por lo señalado en la Ley de Migración, al ser una institución que da asistencia social a migrantes en territorio mexicano. Así mismo, deben seguir los lineamientos de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal (hoy Ciudad de México), al ser establecimientos de carácter asistencial diferenciados de aquellos públicos.

Al inicio de la investigación, yo tenía un gran interés por el tema de la migración centroamericana, en especial la infantil debido al aumento de dicha población en los últimos años. Entonces a partir de ahí, procedí a realizar una revisión documental tanto en libros, como revistas y artículos, para aprender un poco más acerca de las teorías sobre la migración, y la situación específica de la migración centroamericana (antecedentes, razones por las que migran, situación actual, historia de estos países, lugares a donde migran, etc.). Al hacer esta revisión, encontré una serie de opiniones y discrepancias entre los autores de los artículos. Esto motivó a que la investigación se realizara de forma empírica para poder ver de primera mano lo que sucedía con la migración centroamericana.

Fue así como llegué al albergue estudiado. Una vez que comencé a participar en el albergue, fue más evidente para mí la presencia de un conjunto de personas que se encargan de atender a los migrantes. Un grupo todavía más invisibles en éste conjunto son las voluntarias y en quienes finalmente recae la responsabilidad de que el albergue funcione. Desde el contacto y trabajo cercano con ellas, replanteé los objetivos de la investigación para enfocarme más en las actividades realizadas, los motivos y experiencias en torno a su trabajo.

Desde ese nuevo objetivo, las observaciones se encaminaron a comprender qué era lo que llevaba a las prestadoras de servicio a trabajar con dicha población, así como las interacciones que establecían con los usuarios. Al trabajar con las prestadoras de servicio, así como la realización de entrevistas focalizadas en dicho grupo, se encontró un discurso dual, el cual hablaba de una situación intermedia entre la dificultad que suponía su trabajo así como la satisfacción que podía

proporcionarles. La investigación se centró en estos elementos que se conforman como factores de permanencia en la institución.

Para poder estructurar la investigación, se plantearon cuatro capítulos centrales: el primero hace una descripción de la teoría de Erving Goffman sobre las instituciones totales, usada como marco teórico para la investigación. El albergue estudiado pertenece a esta categoría al fungir como lugar de residencia y trabajo. El capítulo solo describe la teoría, y no habla del albergue, sin embargo es clave para entender la discusión de la investigación. El segundo capítulo describe el método etnográfico (utilizado en la investigación), así como del escenario donde se llevó a cabo. A partir de éste, podemos entender los pasos que se siguieron en la investigación, así como el rol que mi figura representa. El tercer capítulo hace una narración sobre la vida en el albergue, al igual que sus actores y las interacciones entre éstos. Dicho capítulo sirve para ubicar al grupo de las prestadoras de servicio en un escenario, y que posteriormente el lector pueda entender en qué términos se da el trabajo de cada uno de los miembros que constituyen dicho grupo. El cuarto capítulo se enfoca en las entrevistas realizadas a siete prestadoras de servicio. Se describen dos aspectos: las dificultades en torno a su trabajo, así como los mecanismos empleados para adaptarse a él. Por último, el quinto capítulo consta de la discusión generada en torno a la investigación, la cual busca ser un hilo conductor entre los cuatro primeros capítulos para al final, concluir con los hallazgos derivados de esta investigación.

CAPÍTULO UNO: TEORÍA DE LAS INSTITUCIONES TOTALES DE ERVING GOFFMAN

En este capítulo, exploro la teoría de Instituciones Totales de Erving Goffman (1961), la cual da cuenta de un tipo de instituciones con ciertas características que las hacen diferentes de las demás y en las cuales se entabla un determinado tipo de interacciones entre dos grupos diferenciados.

1.1. Definición de Instituciones Totales

Según Erving Goffman (2001),¹ las instituciones son establecimientos sociales donde se desarrolla una actividad determinada. Para el autor, las instituciones suelen tener tendencias absorbentes. Con absorbentes se refiere a que, en primer lugar, acaparan una gran parte del tiempo y de los intereses de los miembros que la integran; y en segundo lugar, la institución al ser absorbente, genera un mundo propio. Bajo este supuesto, el autor genera la teoría de las instituciones totales (IT), las cuales debido a sus características, se diferencian de otros tipos de instituciones.

Goffman menciona que estas instituciones son una especie de híbrido que funge como comunidad residencial y como organización formal. Las ITs son definidas como: “un 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 ITs funcionan en parte como residencia y en parte, como lugar de trabajo.

1.2. Características de las Instituciones Totales

Goffman define una serie de características que forman parte de las instituciones totales, las cuales no siempre se encuentran de la misma forma o en el mismo grado.

a) *Falta de barreras en las actividades del ser humano*

Para Goffman, el ser humano moderno desarrolla sus actividades en diferentes lugares y se encuentra constantemente en diferentes estructuras organizativas bajo distintas autoridades. Sin

¹ Este capítulo está basado en la obra *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales* de Erving Goffman publicado por primera vez en 1961. En la investigación hago uso de la edición de 1970, reimpresión 2001.

² “Grupo de personas reunidas para el desempeño de algunos oficios o para ciertos fines” (RAE, 2017)

³ Para saber más sobre el tipo de albergues que existen para la población migrante consultar la página de RED DH MIGRANTES: <https://reddhmigrantes.wordpress.com/albergues/>

⁴ Para más información sobre esta perspectiva teórica revisar el capítulo 1 de este documento.

⁵ El personal y los internos son los nombres que el autor da a estos dos grupos dentro de las instituciones totales. Sin

embargo, en las ITs, todas las actividades de un individuo suceden en el mismo lugar. Las barreras en las actividades con las que el individuo contaba anteriormente desaparecen, y se encuentran continuamente bajo la misma autoridad.

Para que las autoridades puedan estructurar lo que el ingresado debe hacer día con día en la institución, realizan lo que Goffman llama un plan racional. Éste es un plan en donde las actividades en la institución se encuentran estrictamente programadas— el plan se llama racional porque la institución justifica todas estas normas y actividades como importantes y necesarias para cumplir o lograr los objetivos de la institución—. Está hecho de forma que una actividad lleve a la otra y se realicen a la misma hora día con día. Además, el programa se encuentra impuesto de manera autoritaria mediante un sistema de normas y un cuerpo de funcionarios que hacen que las actividades se cumplan. Para concluir, esta característica se refiere al confinamiento de las personas las cuales realizan las actividades en un mismo lugar. Además de que una vez que el individuo ingresa al establecimiento, al no poder sino estar en ese lugar, pierde su capacidad de decisión y ésta pasa a manos de la institución.

b) Extrema diferenciación entre dos grupos

Para el autor, la segunda característica de las ITs es la marcada división que existe entre dos grupos: los internos y el personal. El primero es más grande y se encuentra manejado por el segundo. Las ITs buscan cubrir determinadas necesidades y para atenderlas, crean esta organización para escindir estos dos grupos. La movilidad social entre los grupos es sumamente restringida y existen continuamente formas de marcar esta diferencia. Una de las más visibles es, por ejemplo, el contacto limitado que los internos tienen con el mundo externo al vivir en la institución; a diferencia de éste último grupo, el personal, tiene una jornada de trabajo —aunque algunos también habitan cerca o en el mismo lugar que los internos— y se encuentra socialmente integrado al mundo exterior.

c) Restricción de la información

La siguiente característica descrita por el autor es la restricción de la información hacia los internos. Goffman menciona que se les oculta sobre todo aquella que tenga que ver con los planes del personal sobre los internos. Esta desinformación sirve para guardar distancia y tener control sobre los internos. Además, mantiene los estereotipos antagónicos entre ambos grupos. Se generan a

partir de esto dos mundos sociales y culturalmente distintos, donde ambos grupos tienen ciertos puntos de encuentro, aunque en realidad hay muy poco contacto entre ellos.

d) El trabajo sin propósito, límites o remuneración

Otra característica es el trabajo. Las ITs buscan cumplir la mayoría de las necesidades de sus internos y acaparan todo lo que el ser humano necesitaría esencialmente, incluso el trabajo. En la vida fuera de una IT, el trabajo cesa después de una jornada y la persona recibe un incentivo es decir, una paga, por ese trabajo. En las ITs no hay jornadas como tales y los internos tienen que realizar tareas dependiendo de lo que disponga el personal. El trabajo se realiza de forma muy lenta y con pagos mínimos o simbólicos para que los internos sigan realizando dichas tareas, sin adecuarlas a las necesidades de los internos. Goffman considera que, aunque exista mucho o poco trabajo, el individuo que ya tenía internalizado un ritmo de trabajo antes de entrar a esa institución, tiende a desmoralizarse por el sistema de trabajo existente en la IT.

e) Separación familiar

Para el autor, la forma en que está organizada una IT busca deshacer la posible formación de grupos que funjan como familias. Esta estructura genera problemas, pues hace posible una resistencia permanente contra la institución. Por lo tanto, la institución busca que se genere más una vida de “cuadrilla”,² donde todos puedan realizar sus actividades en conjunto, pero solitariamente. En cuanto al personal, Goffman menciona que hay una separación estratégica de la familia del personal con la IT. Esto les permite permanecer integrados en el mundo exterior y separarse un poco de la tendencia absorbente de la institución. Así como para los internos es una forma de control, para el personal es una forma de delinear espacios separados de la institución.

1.3. Categorías de las Instituciones Totales

Según Goffman, existen cinco diferentes tipos de ITs dependiendo del objetivo que se tenga (ver tabla número 1). Para el autor, esta clasificación es un punto de partida y no una clasificación exhaustiva o precisa y por lo tanto, no debe aplicarse de forma directa a un análisis, sino que habrá que ver cómo está constituida la institución (quizás pueda hasta compartir más de un tipo de IT).

² “Grupo de personas reunidas para el desempeño de algunos oficios o para ciertos fines” (RAE, 2017)

Tabla 1. Categorías de las Instituciones Totales	
Objetivo	Ejemplos
Cuidar a las personas que son consideradas como incapaces e inofensivas.	Albergues para niños de la calle, asilos para ancianos, albergues para indigentes, etc.
Cuidar de aquellas personas que son incapaces de cuidarse por sí mismas y que son además, consideradas como una amenaza involuntaria para la comunidad externa.	Hospitales psiquiátricos, o los hospitales de enfermos con enfermedades infecciosas.
Proteger a la comunidad externa contra quienes se consideran un peligro para ésta; y no tienen como objetivo inmediato el bienestar de los internos.	Cárceles, campos de concentración, etc.
Mejorar el cumplimiento de una tarea de carácter laboral, y que solo se fundamenta su existencia bajo este objetivo.	Embarcaciones, escuelas de internos, cuarteles militares, etc.
Constituirse como refugios del mundo. Dentro de éstas se encuentran especialmente los lugares que sirven para la formación religiosa.	Conventos, monasterios, claustros etc.

1.4. El Mundo del Interno

Como se mencionó anteriormente, para Goffman, existen dos mundos culturales dentro de una IT: el mundo del interno y el mundo del personal, los cuales se desarrollan de forma separada. Este apartado hablará específicamente del mundo del interno que se forma en una IT.

El autor señala que existen tres conceptos fundamentales que explican el mundo del interno: los procesos de mortificación o desmoralización del yo, el sistema de privilegios y el sistema de ajustes secundarios. Estos procesos se dan durante toda la vida del interno, incluso desde el ingreso, y son lo que configura su mundo dentro de la institución.

1.4.1 La mortificación del yo o desmoralización del yo

Este proceso es la desfiguración del yo por la que el interno pasa al ingresar a una IT. Antes de entrar a la institución, el interno tiene una concepción de sí mismo a partir de los ámbitos sociales estables con los que contaba. Al ingresar, se le despoja inmediatamente del soporte que éstos le brindaban. Goffman describe la mortificación del yo como: “las depresiones, degradaciones, humillaciones y profanaciones del yo” (p. 27). Los internos se desmoralizan (desalientan), pues existen cambios progresivos en la idea o creencia que tienen de sí mismos y sobre los otros importantes en su vida. Los procesos de mortificación por los que el interno pasa en un inicio son: el despojo del rol, modificación de la cultura de presentación, procedimiento de preparación o programación, y el despojo de sus propiedades.

El ingreso

a) El **despojo del rol** es cuando los internos son forzados a dejar los diversos roles que cumplían fuera de la institución para convertirse en uno solo. Goffman menciona que ésta constituye la primera barrera que se impone a los internos entre la vida exterior y la interior. En la vida civil, los seres humanos tienen diferentes roles— una persona en el día, por ejemplo, puede ser: madre, esposa, amiga, jugadora en un equipo de fútbol, abogada, etc. Las personas en la vida cotidiana desempeñan cada rol que tienen en distintos espacios y tienen la posibilidad de que ningún rol se ligue al otro y bloquee su desempeño en los diferentes roles. Sin embargo, al ingresar a las ITs, los internos dejan todos esos roles para ser solamente internos.

b) La **modificación de la cultura de presentación** se refiere a la eliminación de pautas del comportamiento que no sean propias para la institución. La cultura de presentación, en un individuo, se encuentra constituida por un ciclo de experiencias, las cuales constituyen una concepción tolerable del yo, además de brindar una serie de mecanismos de defensa que le permite enfrentar conflictos, fracasos y descritos. Al ingresar a una IT, la cultura de presentación no necesariamente se pierde. La victoria cultural, es decir la apropiación cultural, no es un objetivo que busque. Lo que busca es que el interno elimine ciertas conductas que no son adecuadas en el medio de la institución. El autor también lo diferencia de los procesos de aculturación o asimilación. Lo importante de la modificación de la cultura de presentación es que se establezca una tensión continua entre el mundo que se encuentra fuera de la institución y el que se encuentra dentro de ella, de modo que no se

busca que el interno no se acomode en la institución, sino que sea lo suficientemente maleable para ser controlado por el personal de dicho establecimiento.

c) El siguiente proceso de mortificación es el llamado “**procedimiento de preparación o programación**”. Éste constituye una serie de procedimientos por el que el interno pasa para poder ser admitido dentro del establecimiento. Como ejemplos hay: realizar entrevistas sobre la historia de vida de la persona, tomar fotografías, realizar registros, entregarle ropa de la institución, instruirlo en las normas, asignarle un cuarto, etc. Dicho procedimiento constituye la primera prueba para el interno, y se realiza de forma individual. En ésta se observa qué tan dócil será y si seguirá las reglas y vida de la institución, o si se rebelará contra ellas. También significa la bienvenida al establecimiento, donde el personal y los internos dan al nuevo recluso una idea clara de su nueva condición como interno. Sin embargo, también implica una despedida de sus propiedades materiales y de las que configura su yo anterior a la institución. A partir de este procedimiento, el interno puede tomar una posición en la institución para formar parte de la maquinaria de dicho lugar por medio de operaciones de rutina. A su vez, hace que el interno ignore la persona que era antes de entrar al lugar, para generar una identificación propia al establecimiento.

d) Otro proceso de mortificación que sucede al ingreso es el **despojo de sus propiedades**. Los cuartos y lugares se encuentran despersonalizados y a veces son inspeccionados para que no haya nada fuera de la norma. De encontrarse con algo en esa condición, el interno puede recibir un castigo por parte del personal. Sin embargo, para las personas en general, las propiedades constituyen parte de su yo. Los humanos suelen extender un sentimiento del yo a las cosas que les pertenecen. Es por eso que, dentro de las ITs, se puede ver a los internos tratando de marcar lo propio, aun cuando sea de uso común.

En las ITs, probablemente también se le despoje al interno de la apariencia que acostumbra tener frente a los demás, así como de aquellos instrumentos y servicios que le permiten mantenerla. Para los individuos, en general, es importante poder controlar el aspecto que presenta ante los demás. El interno a veces no puede tener su maquillaje, gel, cepillo de dientes, etc.; así como ir al peluquero u otros servicios que tomaba para mantener esa imagen. Por ende, tienen lo que Goffman describe como “desfiguración personal”. Algunas instituciones casi nunca proporcionan implementos básicos para el aseo como jabón o *shampoo* además de que muchos de los objetos que se les proporciona para su aseo o apariencia no se ajustan a su talla, y son viejos o usados. Además

de perder el sentido de seguridad personal, este tipo de proceso hace que los internos se sientan angustiados, pues existe una desfiguración de su yo.

Después del ingreso

Una vez que ha ingresado el interno, existen otras maneras de mortificar su yo. Para las ITs es importante poder controlar a los internos de modo que existen en su estancia diversas formas para que éstos sigan siendo aquel que la institución quiere manejar. Es por eso que las ITs continúan con otros procesos de mortificación que mantienen al interno lo suficientemente maleable. Goffman menciona tres fundamentales: exposición contaminadora, ruptura del actor con sus actos y *looping*.

a) La **exposición contaminadora** sucede cuando el individuo no tiene la posibilidad de trazar un límite personal. Los individuos, en general, pueden mantener algunos objetos ligados a su yo, desde las pertenencias materiales, hasta sus actos y pensamientos, fuera del contacto con personas u objetos extraños o que se consideren “contaminadores”. En las ITs se violan los límites personales. El yo, en dichos establecimientos, está expuesto a “contaminantes” frente a los cuales el individuo, fuera de la institución, no estaba dispuesto a exponerse. En la vida fuera de la institución, el individuo traza una línea entre su ser y el medio externo; sin embargo, en las instituciones totales esta línea es borrada.

El individuo está siempre observado y expuesto a los demás, y, por lo tanto, se viola la intimidad de la persona, además del poder de decisión para elegir qué exponer y no exponer a los demás. En el proceso de admisión, por ejemplo, los datos del individuo (status sociales y conductas en el pasado, su historia, etc.) son registrados y puestos en archivos a disposición del personal. El interno, como dice Goffman, nunca está completamente solo: tanto los otros internos como el personal y visitas, pueden verlo y oírlo. Muchas de las estructuras físicas de estas instituciones, así como las reglas, develan esta característica. Algunos ejemplos incluyen los barrotes en las celdas o las escuelas y los patios comunes donde los internos son obligados a pasar la mayoría del tiempo.

También hay un exhibicionismo exacerbado— debido a estas estructuras y reglas que exponen a los internos, éstos no pueden hacer lo que generalmente hacen para aislarse de las fuentes que contaminan su ser. Al no tener el control sobre quienes lo observan —en situaciones vergonzosas o malaventuradas, incluso información sobre su pasado— hay una contaminación no

deseada que genera una relación forzada con esa gente. Cuando sucede algún conflicto con algún interno, la mayoría de los otros internos presencian el castigo o degradación por el que el interno tiene que pasar. En las ITs existe, por lo tanto, un contacto interpersonal forzado que termina en una relación social forzada. Hay además una mezcla de grupos de diferentes edades, condiciones sociales diferentes, o características que no van de acuerdo con los grupos de identificación del interno, la cual puede resultar en el contacto forzoso con compañeros indeseables. El hacinamiento en los cuartos es otra exposición contaminante que no permite la posibilidad de tener intimidad donde habrá en su lugar, como dice Goffman, “contacto mutuo y exhibición entre los internos” (p.41). Otro ejemplo de exposición contaminadora que proporciona el autor, es el de la comida. La comida proporcionada en estos establecimientos es ajena al interno.

Goffman menciona que en estos ejemplos se puede percibir cómo se manifiesta la autoridad omnipotente por parte del personal que existe en la institución, la cual obliga al interno a comportarse siempre de la forma deseada, aun cuando el interno no esté de acuerdo.

b) El segundo proceso de mortificación que sucede después de ser ingresados es la **ruptura del actor y sus actos**. Este proceso sucede cuando el individuo deja de tener autonomía sobre sus actos. Goffman menciona que en la vida en general, siempre existen reglas o imposiciones sobre las acciones del individuo. Sin embargo, en las ITs esto se da de manera minuciosa y demasiado restrictiva. La ruptura entre el actor y sus actos se puede ver cuando los internos son obligados a realizar tareas, mostrar actitudes o realizar movimientos, sin ser compatibles con el yo. Por ejemplo, cuando los internos tienen que adoptar una actitud de sumisión ante el personal por medio de actos verbales como decirles “señor” o algún otro al dirigirse a ellos, pedir permiso todo el tiempo, rogar, etc. Citando a Goffman: “[...] el individuo tiene que participar en una actividad de la que derivan consecuencias simbólicas incompatibles con su concepción del yo” (p. 35).

Otro ejemplo que Goffman da es el de imponer una rutina diaria, la cual suele ser ajena al individuo. Hay rutinas obligadas desde que se despiertan los internos hasta que se van a dormir; horarios para desayuno, comida y cena; salidas, visitas y áreas restringidas; tareas impuestas; alimentos y suplementos higiénicos restringidos, etc. Goffman dice que las rutinas imponen un rol de sometimiento continuo al individuo, y lo invalida de forma antinatural al haber tenido ya una forma de configurar su vida antes de entrar a la institución. Deja además expuesta toda su línea de acción a la posible intromisión del personal, pues en lugar de obtener lo que requieren directamente

o por sus medios, tienen que solicitarlo al personal. Con frecuencia deben aguantar algún trato despectivo, interrogantes, o la negación de aquello que pide. Esto deja a los internos en una situación de desamparo, dado que aun cuando no tienen limitaciones físicas, carecen de la autoridad para poder conseguir u obtener por sí mismos cuestiones elementales como una muda de ropa, comida, o papel de higiénico.

c) Para que esta ruptura se dé, Goffman habla de un concepto llamado *looping*. En la vida cotidiana, las personas tienen que aceptar situaciones y órdenes que pueden mortificar el yo. Sin embargo, cuentan con un margen de expresiones reactivas que pueden salvar las apariencias (hacer una mueca, cerrar los puños; o poder expresar en otro momento ironía, enojo, etc.). Aunque las personas en las ITs también realizan estas expresiones reactivas, el personal, que siempre está observando, tiene el poder de reprimirlas por medio de castigos. El personal puede considerar estas expresiones como insolentes o de falta de respeto y buscar la forma de reprimirlas. El interno ya no puede defenderse como lo hacía habitualmente, por lo cual pone una distancia entre la situación que lo humilla y su yo. Goffman comenta que, debido a que en las ITs diferentes esferas de la vida se juntan, cuando el interno tiene una conducta en una actividad que no se ajusta a las expectativas del personal, puede volver a reprimirla en otra situación y controlar completamente su conducta. Goffman describe el proceso de *looping* como si existiera una lupa o un ojo que está siempre sobre los actos de cada interno sin tener interacción con aquellos ojos que vigilan. En la vida fuera de estas instituciones, las personas no sienten que su conducta esté bajo observación constante ni que sean sancionados o criticados por éstas. Para Goffman, el ser humano es como un actor que va a distintos escenarios, realiza actos diferentes y no se comporta igual en su trabajo que en su casa o con sus amigos. Sin embargo, en una IT, debido a que todo se encuentra en el mismo lugar, es difícil poder comportarse distinto en cada escenario, además de que hay siempre alguien observando y calificando su conducta. El personal es quien decide qué actos de conducta serán sometidos al reglamento y enjuiciados, incluyendo a acciones muy pequeñas. Goffman menciona que esto sucede sobre todo al inicio, cuando el interno aún no ha integrado completamente el reglamento de la institución como parte de su identidad. Cada conducta reglamentada priva al individuo de su capacidad para equilibrar sus necesidades y objetivos de la manera que le parezca más eficiente, y por lo tanto, vulnera las acciones que pueden ser sancionadas.

Estas reglas continuas, impuestas tanto por los funcionarios de la institución, como por el personal, tienen dos características. La primera es que estas reglas se encuentran conectadas con la obligación de realizar la actividad y hacerlo al mismo tiempo con otros internos (de forma grupal y compacta), lo que Goffman llama regimentación. En segundo lugar, estas reglas, las cuales son calificadas como difusas, se dan dentro de un sistema jerárquico y autoritario, donde todo personal tiene una autoridad por arriba de los internos, lo cual aumenta las posibilidades de los últimos de ser sancionados. Esto genera una cierta ansiedad entre los internos, sobre todo entre los de nuevo ingreso, los cuales temen quebrantar o infringir alguna regla que tenga como consecuencia un castigo, como ser trasladado a otra ala del lugar, regaños, maltrato físico, etc.

En conclusión, las ITs deshacen o suprimen los actos que en la vida fuera de la institución, tienen como función mostrar a los demás, que el individuo es capaz de tener un dominio sobre su mundo. Goffman nos dice que estos actos reprimidos son los que muestran que un individuo es capaz de tener autodeterminación, autonomía y una libertad de acción como cualquier persona en su vida adulta. Los internos, entonces, autoseleccionan una serie de comportamientos que les permitan expresarse en la Institución, por ejemplo: antagonismo, afecto o indiferencia. Esto permite al interno sentir una especie de autonomía y autodeterminación en dicho establecimiento. Sin embargo, evitar conductas que no sean aceptadas por el miedo a ser evaluado, debilitan la autodeterminación del interno.

La segunda consideración de la mortificación del yo es la justificación que hace la institución de estos procesos. La mayoría, por medio de racionalizaciones simples que tienen un origen en la idea de poder “manejar la actividad diaria de un gran número de personas, en un espacio reducido, con poco gasto de recursos” (p. 56). Las ITs justifican la mortificación del yo como algo que permitirá que la comunidad se encuentre mejor. La conexión que hay entre la poca autodeterminación del interno y la relación de sus deseos personales con los objetivos ideales de la institución, varía. Si las personas ingresan voluntariamente a la institución, aun cuando hayan tomado la decisión por ellos mismos, al ingresar pueden perder la capacidad para tomar decisiones de éste u otros grados.

Por último, Goffman menciona que la mortificación o disminución del yo provoca en el individuo una tensión psíquica. Aun cuando el estudio de Goffman está centrado en una perspectiva sociológica, hay también implícitamente, en este enfoque, un elemento psicológico. Dentro de su

análisis, muchas mortificaciones del yo pueden ser integradas de distinta forma. Por ejemplo, en un hospital psiquiátrico, el ser rapado puede ser tomado como una desfiguración del yo, pero en un monasterio puede significar el pertenecer a dicho establecimiento y ser tomado como un alivio. Puede haber muchas tensiones que se deriven de otras causas que a la vista no parecen tener relación con los ámbitos del yo, como por ejemplo la indecisión crónica, la falta de sueño, tener una mala alimentación, etc. Hay otro tipo de aspectos que pueden exagerar el efecto psicológico de la privación de los límites del yo como: un alto grado ansiedad; o la privación de materiales para la fantasía como libros o películas, juegos, etc. Sin embargo, Goffman menciona que éstos no tienen que ver con la mortificación del yo examinada en su libro. Es decir, al estudiar la tensión y la agresión que existe contra el yo se pueden ver en muchas ocasiones ligadas empíricamente; pero al analizarlas son parte de dos marcos de referencia distintos (el psicológico y el social).

La mortificación del yo sirve para hacer que el interno se desprenda de su yo civil, de la persona que era antes de entrar a la institución. Goffman nos menciona que estos elementos pueden observarse a simple vista desde el lenguaje usado, la apariencia, la conducta y situación general de una persona en una institución de esta índole.

1.4.2. El sistema de privilegios

El siguiente concepto importante para el mundo de los internos es el sistema de privilegios. Éste funciona a partir de premios y castigos. Las ITs cuentan con una serie de normas y reglas que organizan la vida de la institución, las cuales se imponen desde el proceso de admisión. Cuando el interno cumple con las reglas, recibe un premio, y cuando no, un castigo; de modo que estas normas y reglas regulan la conducta de los internos a disposición de lo que la institución espera de ellos. Si los internos siguen estas normas y se comportan acorde a las normas de la institución, su conducta será premiada. Este sistema de privilegios brinda a los internos una continuidad y seguridad, la cual organiza y estructura su vida en el establecimiento y comprende el sustento más importante para la cultura del interno; lo que dirige su vida y conducta en el establecimiento y lo hace integrarse a algo para no sentirse tan desposeído y excluido del mundo externo.

El sistema de privilegios, según Goffman, sirve para que el interno cuente con un marco de referencia que le permita una reorganización personal. Lo que antes era normal, como fumar un cigarrillo, comer la comida que quisiera a la hora que quisiera, tener un teléfono celular para comunicarse, etc., puede ser problemático para la institución; sin embargo, si al final hay un buen

comportamiento, puede ser que pueda obtener el privilegio de fumar un cigarrillo o comer en una hora distinta de la de los demás. Hace además, valorar lo que antes podía hacer y le da la esperanza de poder realizar estos pequeños placeres (ir por unos tacos, tomar cerveza, dormir a la hora deseada) al salir de la institución. Muchos internos pueden incluso, pasar mucho tiempo tratando de obtener dichas recompensas, aun cuando éstas sean muy pequeñas.

El sistema de privilegios, al igual que la mortificación del yo, empieza desde que el individuo es internado, y ambos van de la mano. Goffman desarrolla tres características del sistema de privilegios:

Tabla 2. Características del sistema de privilegios
Los castigos y privilegios son forzosamente parte de los modos de organización de las ITs, los cuales parten de un modelo muy diferente del de la vida civil.
La libertad de los internos se elabora en este sistema de privilegios. Se sabe que hay conductas que pueden prolongar su estancia y otros que la disminuyen.
Los castigos y privilegios se encuentran articulados en un sistema de tareas dentro de la institución. Las actividades, trabajos o dormitorios dependen del nivel de privilegio en el que se encuentre el interno.

En conclusión, el sistema de privilegios sirve primordialmente para que las personas que manifiesten su desacuerdo para cooperar, lo hagan en la vida diaria de la institución. Los privilegios pueden ser desde obtener algo material (como la mejor cama, cuarto, plato, fumar aun cuando no se pueda, etc.) hasta cuestiones intangibles pero de vital importancia para las personas, como ser tratado de forma respetuosa y cortés. Con el sistema de privilegios, surge lo que Goffman llama una “jerga institucional”, la cual tiene como función describir acontecimientos importantes en el mundo del interno. Los internos empiezan a diferenciar lo que se puede hacer y lo que sería “meterse en un lío”; aquello que puede poner al interno en problemas y recibir un castigo si se atreve a hacerlo. Con esto, los internos comienzan a conocer la estratificación y jurisdicción interna, así como las tradiciones en la institución.

1.4.3. Sistema de ajustes secundarios

El otro elemento importante en el mundo de los internos es lo que Goffman llama sistema de ajustes secundarios. Este elemento consiste en una serie de conductas que el interno usa para adaptarse a la IT. Permite a los internos obtener satisfacciones que son ilícitas, sin desafiar de forma directa al personal. Además, le da al interno una prueba de que sigue siendo la persona que era antes de ingresar a la institución, la cual permite una apertura al sistema de privilegios y le hace sentir un cierto control y autonomía sobre su vida.

Los ajustes secundarios proporcionan en los internos una especie de estratificación jerárquica. El sistema de privilegios es el principal marco que aporta a la reconstrucción del yo en los internos. Sin embargo, existen otros como los procesos de confraternidad, donde personas que probablemente fuera de la institución normalmente no se llevarían, comienzan a ayudarse mutuamente y generan en conjunto diversos hábitos de resistencia contra el sistema de la institución. Esto les da una forma de identificarse con los otros con los que forzosamente tienen que convivir y de compartir un sentimiento en común. Goffman dice “La tendencia compartir el sentimiento común de ser víctima de la injusticia del mundo, con el amargo rencor consiguiente, marca una importante evolución en la carrera moral del individuo” (p. 66).

Un ejemplo que refleja el proceso de confraternidad es la indisciplina colectiva. El sistema castigos-recompensas sirve para infraccionar a los individuos y su comportamiento; sin embargo, no está creado para infraccionar colectivamente, pues es más difícil encontrar la fuente de donde surge. Cuando hay solidaridad entre los internos, éstos pueden llegar a sostener actos poderosos frente a la autoridad. Existen unidades menores de confraternidad, como las parejas o grupos primarios pequeños, que sirven como apoyo emocional y de ayuda mutua.

Aunque los actos de confraternidad sucedan, no son los actos más recurrentes en los internos. En realidad, son escasos. Las ITs procuran impedir la formación de estos grupos o parejas, pues pueden ir en contra de los reglamentos o los objetivos de la institución. Hay situaciones que hacen que los internos muestren simpatía o comunicación entre ellos, pero en realidad esto no significa que exista una gran solidaridad o elevada moral grupal. La lealtad entre los grupos forma parte de la cultura del interno y genera la hostilidad con la que se trata a aquellos internos que no se muestren leales con el grupo. Aunque la camarería sea escasa, el interno debe buscar formas de adaptarse al sistema de privilegios y los procesos de mortificación del yo. Es entonces donde el sistema de

ajustes entra en acción. A partir de éste, el interno tiene la posibilidad de adaptarse a su manera para revelarse contra este sistema y estos procesos impuestos. Para lograrlo, el interno puede tener diferentes planos de acción, los cuales no son constantes y se alternan. Goffman describe cuatro planos de acción (ver tabla número 3).

Según Goffman, estas tácticas son conductas que los internos alternan y casi ninguno hace un uso permanente de ellas. Esto, según Goffman, les permite adaptarse a la institución y “salir física y psíquicamente indemne” (p.73) de ella. Por ejemplo, el autor menciona que cuando el interno está con sus compañeros de grupo, usa los hábitos de resistencia a diferencia de cuando se encuentra a solas con el personal, donde el interno tiene una conducta más dócil. El interno, para adaptarse también, reduce el contacto con los otros internos para no tener complicaciones, no se ofrece como voluntario, y corta sus vínculos con el exterior en la medida en que pueda darle más realidad cultural al mundo de la IT sin llevarlo hasta la total colonización. Goffman menciona que cada uno de estos planes de acción son tácticas que se usan para controlar la tensión que hay entre el mundo fuera y dentro de la institución y que, de alguna manera, ayuda a mantener la organización estructural de la institución.

Dentro de estas adaptaciones que usa el interno, se encuentra un elemento que Goffman llama “egoísmo”. Cuando los internos son despojados de lo que eran fuera de la institución, surge un sentimiento de inferioridad que genera una atmósfera de depresión personal continua. Como consecuencia de esto, el interno elabora una historia triste de su vida que narrará y aprenderá a decir constantemente. Esta historia justificará el sentimiento de inferioridad en el que se encuentra y los internos hablarán más de su persona, de su yo, aun cuando afuera no lo hacían tan seguido, y tendrán un exceso de compasión por sí mismos. El personal desacredita esas historias, pero el interno no se mostrará harto o aburrido de ellas.

Otro sentimiento en torno al “egoísmo” es el de sentir que todo tiempo que se pasa en la institución, es tiempo perdido o malgastado de sus vidas. Es un tiempo que no debe ser contado, que se debe “cumplir” o “llenar” para poder aguantar la estancia. La adaptación de un interno puede verse a partir de qué tan llevadera le parece la vida dentro de la institución o si se le hace interminable. Cuando se determina el tiempo que el interno pasará en el lugar, es algo que el interno

Tabla 3. Planos de acción en las Instituciones Totales	
Plano de acción	Definición
Regresión situacional	El interno decide abstenerse de relacionarse con los demás, retraerse, y no participar activamente en la vida del establecimiento.
Línea intransigente	El interno decide desafiar a las autoridades constantemente y no cooperar con ésta. Esta línea de acción proporciona una elevada moral individual. Cuando se rechaza a la IT, se necesita sostener una posición fuerte y consistente en contra de la organización formal del establecimiento. Este plano de acción es difícil de mantener, lo más seguro es que el interno pase rápidamente a otra estrategia.
Colonización	La IT se convierte en la totalidad del mundo del interno. Es en ésta en donde puede constituir una vida más estable y placentera, y es capaz de conseguir el máximo de satisfacción dentro de la institución. El personal puede llegar a sentirse incómodo por este plan de acción debido a que es una fase donde el interno ha encontrado “un hogar” en la institución, y puede llegar a parecer un abuso de los beneficios que ésta ofrece.
Conversión	El interno asume completamente la visión que el personal de la IT tiene de éste. Es aquí donde el interno toma el rol del “estudiante perfecto” que hace y se comporta como el personal quiere que lo haga. Este es un plano de acción más disciplinado que el de la colonización; mientras uno busca ser feliz con lo que puede encontrar dentro de la IT, el otro tiene una forma más disciplinada y moralista que lo hace convertirse en el interno con el que el personal puede contar en todo momento.

siempre toma a consciencia. El tema se intensifica y se toma como muy importante, una situación que en el mundo exterior no tiene tal fortaleza. Goffman también menciona que, a veces, los

internos cuentan con compensaciones especiales en la institución o con otro tipo de recursos para resistir dentro de ella. Un ejemplo es la mezcla de clases sociales que puede hacer que haya contacto con otro tipo de personas con las que no lo ha tenido anteriormente; otro, es tener una convicción religiosa fuerte.

En cuanto al tiempo, hay un efecto desmoralizador para quien se le dictamina un tiempo muy prolongado dentro de la institución, así como para aquellos que tienen una incertidumbre de cuánto tiempo durarán dentro. Este sentimiento también es exacerbado por las desconexiones sociales una vez que se ingresa, así como por la poca posibilidad de obtener beneficios dentro de la institución que puedan ser transferibles a la vida fuera del establecimiento. Goffman sugiere que esta “pérdida de tiempo” que sienten los internos explica el alto valor que se les da a las actividades que suceden dentro de la institución, las cuales están calificadas como desprovistas de carácter serio y, aun así, los internos muestran interés y entusiasmo por éstas. Las actividades que suceden en la IT son importantes porque permiten que el interno olvide por un momento la realidad de su situación. Sin embargo, aun cuando permiten que el yo del interno escape por un momento, éstas no pueden ser actividades que hagan olvidar por completo al interno su identidad institucional. Aunque algunas actividades pueden ayudar al interno a soportar la tensión psicológica causada por las constantes agresiones contra el yo, las ITs se caracterizan por tener actividades muy escasas que permitan esa tregua o escape de su rol institucional.

1.5. El Mundo del Personal

El segundo mundo cultural del que Goffman habla es el de los trabajadores en la IT, quienes son denominados por el autor como el personal. Lo más importante para Goffman en el mundo del personal es la contradicción que existe entre lo que la institución realmente hace y lo que los funcionarios tienen que decir que hacen. En este contexto se desarrolla la actividad diaria del personal. Por un lado, el trabajo del personal en estas instituciones se da única y completamente con humanos, un ambiente completamente distinto del de aquellas instituciones que tienen como fin objetos. Por otro lado, el objetivo de las instituciones totales es controlar a los internos; el personal debe ser quien lleve a cabo este objetivo. Para esto, el personal genera una serie de teorías sobre los seres humanos y cómo los internos deben comportarse en torno a ello. Al tener esta teoría, existe una forma racional de justificar el trato que se les da a los internos.

A continuación, hablaré sobre estas características que contienen el mundo del personal:

1.5.1. Dificultades y contingencias al tener como objeto de trabajo los humanos

Al ser éste un trabajo con humanos, el autor menciona que conlleva ciertas dificultades o “contingencias”, las cuales diferencian las ITs de aquellas instituciones que trabajan con objetos.

a) La primera diferencia en el trabajo con humanos es lo que Goffman llama normas de humanidad. Al ser personas su material de trabajo, el personal debe tener consideraciones en torno a esto. Es por ello, que se generen ciertas normas de humanidad para salvaguardar su persona dentro del establecimiento. Al ser los internos el fin, la institución tiene la responsabilidad de cuidar de ellos. El personal es quien se encarga de que estas normas se cumplan.

El personal toma ciertas consideraciones sobre algunos aspectos de la vida del interno antes de su ingreso a la institución. Van desde el cuidado de la salud (mental y física), obligaciones legales, y permisos de visitas (parientes y personas que no son parientes de primer grado), al mantenimiento de propiedades, pagos de pólizas, etc. De todas estas consideraciones la institución debe hacerse cargo, incluso cuando esto signifique simplemente encomendar las decisiones a aquellos que son considerados legalmente capacitados para hacerlo.

b) El personal, aun cuando trabaja con humanos y, por lo tanto, teóricamente debe respetar las normas de humanización, tiene que hacer que el interno siga las reglas de la institución. Para que los internos cumplan las normas y reglas del establecimiento por sí mismos, el personal busca persuadirlos, compensarlos e incluso amenazarlos para el cumplimiento de éstas. Sin embargo, los internos pueden obstaculizar esta tarea y oponerse de manera inteligente y deliberada a los planes del personal, a veces incluso sólo para molestarlos. Todo esto hace que el personal no diga mucho sobre las decisiones que se toman acerca de la vida o destino de los internos, especialmente cuando sea más difícil para el interno acoplarse a éstas.

c) Al tener en cuenta estas normas y derechos, se le recuerda al personal las obligaciones que éste tiene con la institución. Su cumplimiento les recuerda no solo a sus superiores más inmediatos en la organización jerárquica de la institución, sino que también le recuerda los diversos organismos de control de la sociedad general. Incluso, los internos mismos y sus familiares se encargan de recordárselos. Hay algunos internos que lo hacen de forma más constante; el personal tendrá preferencia por trabajar con aquellos que le recuerden menos esas consideraciones.

Sus obligaciones también les presentan a veces, dilemas con respecto al trato de los internos. El personal no siempre está de acuerdo con las obligaciones que debe seguir en el establecimiento. La gran cantidad de internos que se encuentran en la institución, así como los múltiples aspectos en donde hay que considerarlos como fines de la institución, hace que el personal deba enfrentar algunas disyuntivas con respecto a sus superiores. Goffman menciona que las ITs funcionan, hasta cierto punto, como un Estado. Tanto el personal como los internos padecen las decisiones del “estadista”, aquel que tiene el máximo poder.

d) Al trabajar con humanos, el personal muchas veces tiene que mantener ciertas normas para el beneficio del interno, sacrificando otras. Es aquí donde entra la contradicción de las normas de humanidad con el cumplimiento de los objetivos de la institución. Un ejemplo es cuando un paciente en un hospital psiquiátrico tiene tendencias suicidas y se le amarra en una silla para que no intente hacerlo. El personal tiene que hacer este proceso para cuidar del paciente aun cuando este hecho vaya en contra de sus derechos.

De igual forma, a veces el personal tiene que aplicar ciertas normas para algunos y para otros no, en parte porque las normas de trato que se dan a un interno en especial pueden ser incompatibles con las normas que otros internos desean. En ciertas ITs, por ejemplo, solo algunos gozan de libre albedrío. En los psiquiátricos, se encierra a veces a personas que se consideran agresivas para los demás y dejan que aquellos que no representen un peligro, transiten libremente por la institución. Esta situación hace que se genere una serie de problemas de tipo gubernativo. Para saber cuáles normas son las que se sacrifican por otras, la institución discrimina y pondera ciertos fines. El personal debe mantener las normas humanitarias y al mismo tiempo, mantener la eficiencia institucional. Para Goffman, esto genera un conflicto debido a que una se contradice con la otra. Por ejemplo, el proceso de mortificación del yo también forma parte de estas contradicciones. Los efectos personales son parte importante del yo del interno, sin embargo, el despojo de estos permite un mejor control del interno dentro de la institución.

e) Otra cuestión a tomar en cuenta en el trabajo con humanos es que el personal puede llegar a encariñarse o a tenerle simpatía al interno, aun cuando se intente mantener una distancia. Goffman dice, con cierta ironía, que “siempre existe el peligro de que un interno parezca humano” (p. 90). Si el personal tiene por encomienda tratar a los internos de una forma rigurosa a la que no está acostumbrada, el personal compasivo sufrirá. La afectividad que siente el personal por los internos

en las ITs es parte de un ciclo envolvente. Cuando el personal marca su distanciamiento de los internos y deja de percatarse de las privaciones extremas que sufren, así como cuando no se da cuenta de los efectos de la IT sobre los internos, empieza a pensar que en realidad, no hay razón alguna para extirpar de raíz una vinculación cálida y de simpatía con los internos. Sin embargo, lo último mencionado pone al personal en una situación más vulnerable y éste empieza a sentirse más afectado por lo que hacen o sienten los internos. Se da cuenta, además, de que esta actitud es diferente de la que tienen sus compañeros. Cuando esto sucede, éste se siente observado y prefiere refugiarse en su trabajo o en la rutina. Una vez que se vuelve a tener distanciamiento con los internos, el personal empezará a sentirse menos preocupado y volverá a bajar la guardia y distanciarse como antes, lo cual lleva a repetir el ciclo.

f) Al trabajar con humanos, el personal recibe las quejas y hostilidad. Éste solo puede responderle a los internos con argumentos basados en las perspectivas patrocinadas por la institución. Goffman menciona que las ITs tienen como fin generar control social. Algunos ejemplos de fines en las instituciones son: objetivos económicos, educación y adiestramiento, tratamiento médico o psiquiátrico, purificación religiosa, y protección a la comunidad fuera de la institución. Éstas son las perspectivas racionales que el personal utilizará para responder ante las quejas de los internos.

1.5.2. Principal propósito del personal: controlar a los internos

El principal propósito del personal en las ITs es poder controlar a los internos, aun cuando el bienestar de éstos se vea afectado. El personal así, busca identificar y compensar (o en términos de Goffman, privilegiar) al interno que facilita el cumplimiento de su principal objetivo; y, en su caso, buscar castigos que sean acordes al estilo de la institución y a los objetivos legitimados por ésta. Es entonces importante, en la cultura del personal, controlar a los internos, así como: “defender a la institución en nombre de sus fines declarados” (p. 93). Esta situación genera un contacto entre los internos, quienes acosan con pedidos al personal; y el personal quien debe justificar por qué se le restringen o no se le atienden sus demandas.

Para el personal, es importante que los internos aprendan a autoconducirse de un modo fácil y manejable. Para lograr esto, tanto las conductas deseables como las indeseables deben ser definidas como algo que surge de la voluntad y de la personalidad de cada interno. Éstas deben ser, además, sometidas a decisión y juicio del personal. Para poder interpretar el comportamiento del

interno de acuerdo con los términos moralistas de la institución, se genera en ésta una serie de supuestos previos sobre qué es el ser humano. El personal desarrolla, por lo tanto, una especie de teoría sobre la naturaleza humana que les permite racionalizar la actividad de los internos y proporcionar el distanciamiento con los mismos, así como una imagen estereotipada de éstos que justifica el trato que se les da.

La teoría plasma la importancia de los privilegios y castigos para instruir a los internos, y la diferencia que existe entre el personal y el interno. Goffman describe esta teoría como un esquema interpretativo ofertado por dicha institución: mientras más se adhieran los internos a esta teoría que la IT tiene del ser humano, más se confirmará ésta.

En las ITs, la terapia ocupacional es vista como una actividad encaminada a la reinserción del interno a la sociedad al momento de su egreso de la institución. Mientras más empeño y eficiencia se demuestre en cualquiera de las actividades, más se considerará al interno en un estado de mejoría o de preparación para la vida fuera de la institución. Sin embargo, para el autor, estas actividades son más bien derivadas de las necesidades de la institución, no así a favor de la mejoría de los usuarios. Dentro de esta interpretación, se pierde cierta perspectiva del mundo real y se hace un micromundo en dicha institución que da pie a “toda clase de divagaciones y excesos interpretativos y, en consecuencia, a nuevas formas de tiranía” (p. 99).

La teoría elaborada por la IT sobre lo que es el ser humano, constituye una forma racionalizada que justifica el sistema de privilegios. Para hacer que este sistema funcione, se generan posiciones laborales que aporten a su cumplimiento.

En conclusión, en el mundo del personal, éste siente que su trabajo se encuentra en una constante contradicción: los profesionales se sienten frustrados porque no pueden ejercer su profesión de la manera en que ellos desean dentro de la institución y se sientan insatisfechos o atrapados. El personal que se encuentra en constante contacto con los internos también vive esta dificultad, pues siente que se les ha impuesto la tarea contradictoria de controlar a los internos y hacerlos obedientes, pero a la vez atenerse a normas humanitarias para que en su conjunto, se cumplan los fines racionales de la institución.

1.6. La Diferenciación de Ambos Grupos en las ITs

Según Goffman, en las ITs, debido a sus características, se generan dos grupos polarizados: los internos y el personal. El autor menciona que para obtener un estudio profundo de las ITs, se tendría que indagar y sistematizar las diferencias que existen entre los miembros del personal por un lado, y los miembros del grupo de los internos por el otro. También sería importante conocer “la función institucional de estas posiciones más especializadas” (p. 118), la cual sugiere que se puede identificar posiciones más específicas, sobre todo dentro del grupo del personal.

En cuanto al personal, Goffman describe dos aspectos que los diferencian entre el nivel superior e inferior. En primer lugar, el personal que se encuentran en el nivel inferior de este grupo pasará más tiempo que el personal superior empleado por la institución. Por lo tanto, se quedan con la tarea de portar la tradición del establecimiento. Esto nos remite a otra situación parecida: el nivel inferior del personal se encarga de asegurar que se cumplan las exigencias de la institución y es quien tiene que hacer que los internos se comporten de acuerdo con lo estipulado por la institución. Por lo tanto, es esta parte del personal la que recibe las quejas y resentimientos de los internos, al ser éstos a quienes se les atribuye, de alguna forma, la causa del malestar, lo cual desvía estos sentimientos para impedir que lleguen al nivel superior del personal. De este modo, si un interno llega a cruzar varios niveles y logra estar en contacto con un nivel superior del personal, se encontrará con una persona que tiene una actitud benévola y/o paternalista. Es posible esa actitud debido a que el nivel superior del personal no tiene como función formal disciplinar a los internos. Los contactos con este nivel del personal, por parte de los usuarios, son tan raros que este acto de clemencia no interfiere con la disciplina.

La segunda diferencia que existe entre un mismo grupo son las pautas de deferencia. Éstas son pautas que tienen los humanos para mostrar amabilidad, respeto o cortesía con alguien más. Según Goffman, en la vida civil esto viene como una segunda naturaleza y es de algún modo enseñado durante la infancia. De adulto, surge ya como algo espontáneo y natural. Sin embargo, en el caso de las instituciones totales, la deferencia no sucede de este modo natural. En un inicio, puede ser que los internos se expresen de maneras espontáneas. No obstante, es tarea del personal demostrarles e imponerles las formas de referirse al personal y las deferencias para con éste.

La diferencia en este sentido, a comparación de la vida civil, está sobre una base formal en donde se plantean exigencias específicas y en caso de no cumplirse, se llevan a cabo sanciones negativas para los infractores. El personal usa esta base formal de las diferencias para defenderse de ciertas situaciones. En primer lugar, les exime de sentir que faltan al respeto a los internos y por lo tanto, los internos son obligados a ser deferentes en la forma en que la institución demanda. Al enseñarles a los internos, “dejan de ser adultos” y se convierten en “niños” o “pupilos”, que no comprenden o saben la forma en que deben comportarse con los demás.

En segundo lugar, se sobrepone la idea de que solo el personal tiene el derecho de demandar estas deferencias, lo que remite a una jerarquización muy fuerte. El personal de los niveles inferiores normalmente se ocupa de este adiestramiento y, por lo tanto, esta situación redime a los niveles superiores del personal de recibir los testimonios no forzados de deferencia por parte de los internos. Esto genera un rol intermedio entre los niveles superiores del personal y los usuarios. Goffman (2001), citando a Gregory Batson, también considera que la función de esta figura intermedia se encarga de “instruir y disciplinar al tercer miembro en sus formas de comportamiento que debe adoptar en sus contactos con el primer [miembro]” (p. 120). El autor usa el ejemplo de la niñera que tiene que enseñar al niño cómo comportarse con sus progenitores para ejemplificar que lo mismo sucede con el suboficial que disciplina al prisionero para obtener la conducta que los oficiales de alto rango quieren observar.

Los grupos que describe el autor no son homogéneos. El autor menciona que esta división que se crea oculta cuestiones importantes. Muchas veces, por ejemplo, el interno de confianza del personal no se encuentra tan alejado del nivel inferior del personal. De hecho, a veces el personal con una jerarquía más alta del nivel inferior llega a tener una autoridad y poder mayor que aquel que se encuentra en la jerarquía más baja del nivel superior. Otro ejemplo que el autor menciona son las ITs en las que todos están obligados a compartir privaciones fundamentales, lo cual sucede, sobre todo, en ITs religiosas. En algunas instituciones, la división entre internos y personal no es muy clara y, al tener divisiones y jerarquías muy sutiles, podría más bien parecer un solo grupo colegial. Al conocer los diferentes roles que existen en cada uno de los dos grupos, así como el grado de separación entre ambos, se entiende que las divisiones inter e intragrupalas crean una variedad de características dentro de las ITs.

1.7. Las Diferencias entre una IT y otra

Una de las diferencias que existen entre una IT y otra es la forma en la que ingresan los internos. Goffman genera tres categorías de ingreso: involuntarias, voluntarias y semivoluntarias. Los ingresos involuntarios incluyen las prisiones y los psiquiátricos. En el otro extremo están las instituciones religiosas o escuelas de adoctrinamiento político. En éstas, las personas ingresan porque se sienten llamadas a tener esa vida. Existe, además, una selección previa donde se eligen a aquellos que se ven más aptos para esta vida y más serios o comprometidos con sus intenciones. En esos casos, ya hay una especie de conversión anterior al ingreso de la institución y solo queda decirles a los novatos los caminos más seguros para lograr su autodisciplina.

Entre estos dos extremos, existe el ingreso semivoluntario. El autor da el ejemplo de las instituciones militares, donde el interno tiene la obligación de servir a cambio oportunidades. En este caso, el servicio que los internos dan o realizan en el establecimiento es justificable, pues se les da algo a cambio de éste. La entrada voluntaria, semivoluntaria, o involuntaria a los establecimientos genera diferencias entre una institución total y otra, tanto en el ambiente como en la cultura que se desarrolla dentro de ellas.

Otra variable que diferencia las instituciones es el grado en que el personal trata de provocar un cambio autorregulador en el interno. Cuando el interno solo tiene que someterse a una tarea de tipo general, el ánimo o los sentimientos que el personal le añade a su trabajo no es de preocupación a las autoridades. Sin embargo, en ciertas instituciones no es suficiente que el interno se atenga a normas generales porque uno de los fines importantes del personal es lograr que el interno se adhiera por completo a las reglas y normas.

La permeabilidad, el grado en el cual las normas sociales de las instituciones totales se han dejado influir por la sociedad que les rodea, es otra característica que ejemplifica la variabilidad de las ITs. Los procedimientos de admisión son los mejores indicadores del grado de permeabilidad de la institución. También, cuántos procesos de mortificación se apliquen al interno o si más bien si se le deja tener mayor libertad. Las ITs deben contar con cierta impermeabilidad para mantenerse estables y para mantener su moral. Esta impermeabilidad de la vida civil genera una orientación de los internos o del personal hacia un esquema de honor propio. La permeabilidad de las instituciones impacta tanto su forma de operar como su cohesión interna. Si la institución es permeable a la

sociedad externa, el personal que pertenece al nivel inferior puede tener orígenes sociales similares a los internos. Al compartir una cultura, puede haber un mejor canal de comunicación entre ambos. Sin embargo, al crear divisiones menos claras entre los grupos, se complica la función del personal de disciplinar y mantener el orden. A la vez deben permitir ciertas distinciones de la sociedad externa al establecimiento. Éstas se usarán siempre y cuando les sean útiles a la propia institución para lograr ciertos objetivos.

En conclusión, Goffman menciona que aun cuando hay cosas que las hacen distintas, la existencia de similitudes tan evidentes en las ITs hace que se identifiquen los rasgos descritos por la teoría. Sin embargo, es importante investigar dichos establecimientos a profundidad y conocer tanto los aspectos que comparten, así como en los que difieren. Pues de esto depende la interacción entre los grupos y la configuración de la IT.

CAPÍTULO DOS: MÉTODO

2.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, ha habido un aumento de la población migratoria internacional en México, sobre todo de países del triángulo norte (Guatemala, Honduras y El Salvador). El gobierno de México no cuenta con la infraestructura ni servicios para atender a dicha población. Sin embargo, existen instancias –albergues– que buscan paliar esta problemática proporcionando un hogar temporal para los migrantes en su trayecto. El estudio de las instituciones y establecimientos que sirven como viviendas temporales para los migrantes internacionales (así como nacionales), es de suma importancia debido a que son también parte de la trayectoria migratoria, además de que la academia les ha prestado poca atención. Quienes han atendido más a la población migrante son organizaciones no gubernamentales y asociaciones civiles.³ Dentro de estas instancias, existen organizaciones de corte religioso que dan atención a la población migrante. Incluso en Ciudad de México, son más los albergues para migrantes pertenecientes a instituciones religiosas que a otro tipo de organizaciones. Existen tanto albergues que pertenecen a la iglesia protestante, como a la católica. La iglesia católica ha sido, desde tiempo atrás, de las primeras instituciones en crear albergues para ayudar a los más desprotegidos o vulnerables (Casado, 1997). Históricamente, es la institución que ha buscado cumplir este rol. Los migrantes son considerados por estas instituciones como una población vulnerable, pobre y necesitada (Congregación Josefinas, 2017; Provincia Mexicana de la Compañía de Jesús, 2017; Voluntariado Jesuita, 2017). De ahí la importancia para esta institución de crear albergues que den atención a la población migrante.

El caso a estudiar es un albergue que pertenece a una organización no gubernamental ligada a la iglesia católica. Al estar vinculada con esta institución, queda como objetivo transmitir sus creencias religiosas, así como continuar con una formación religiosa. Gran parte del personal que se encuentra trabajando en el albergue forma parte de una congregación o algún proyecto ligado a la iglesia católica.

³ Para saber más sobre el tipo de albergues que existen para la población migrante consultar la página de RED DH MIGRANTES: <https://reddhmigrantes.wordpress.com/albergues/>

Además de la ideología religiosa, el albergue, por su estructura institucional –ser un lugar de residencia y trabajo, donde hay un gran número de personas en una situación similar, que además están temporalmente aislados de la sociedad y comparten una rutina diaria– puede ser considerada como parte de lo que Erving Goffman (2001) llama instituciones totales (ITs). Existe, en este tipo de lugares, una interacción constante entre las personas que reciben un servicio por parte de la institución, llamados usuarios, y aquellas que dan el servicio, llamadas prestadoras de servicio.

El trabajo en una IT no se desarrolla de igual manera que en otro tipo de instituciones. Los prestadores de servicio buscan constantemente dar asistencia a los usuarios, dejando de lado las problemáticas que suceden dentro del establecimiento, incluso las ligadas a su trabajo y la vivencia que tienen dentro de éste. La forma en que se constituye dicha institución – así como la característica de ser un albergue que pertenece a una institución religiosa– tiene un impacto psicosocial en la forma en que el personal lleva a cabo su trabajo para cumplir con los objetivos de la institución (tanto los implícitos como los explícitos).

Estudiar la forma en la que este tipo de estructura institucional influye sobre el trabajo de los prestadores de servicio, desde la teoría de las ITs, permite conocer las problemáticas psicosociales que se dan en torno a ésta. Indagar sobre estas instituciones, permite conocer tanto las dificultades como los elementos que facilitan el desempeño de su trabajo en una institución con estas características. Además, permite, en un segundo plano, conocer algunas de las dificultades que se dan en torno al trabajo con migrantes.

Para lo anterior, el primer paso fue encontrar un albergue de esas características que me permitiera acercarme al fenómeno. Una vez obtenida la aceptación, me incorporé como voluntaria. Al principio comencé realizando talleres con niños que llegaban al albergue. Por lo tanto, decidí que la investigación podía darse en torno a esta población. Sin embargo, enfocarse en una investigación con población infantil requería de cierta experiencia, con la cual no contaba. Así que descarté esta opción debido a la dificultad metodológica para realizar la investigación. Posteriormente, me propuse centrar la investigación con los migrantes adultos, trabajar con cuestiones como la identidad del migrante. Sin embargo, fue difícil acceder a esta población debido a su constante desplazamiento. La dificultad no era solamente cuando dejaban de estar en el albergue, sino que también sus horarios, aún cuando estaban en el albergue, eran muy cambiantes y se encontraban poco en el establecimiento. Después de unos meses de revisar repetidamente mi diario de campo

para identificar un problema, me percaté de que el grupo más permanente en el establecimiento eran los prestadores de servicio. Además, la figura con la que yo había entrado al albergue estaba más cercana y próxima a este grupo, lo cual facilitaba la comunicación sobre asuntos de éstos y su trabajo en el albergue. Resaltaban mucho también en estas pláticas, los roces o las problemáticas que se tenía con el grupo de usuarios en el albergue, en este caso, los migrantes. En un inicio, cuando entré al albergue, no me esperaba ver tantas discusiones y conflictos en el establecimiento. Tenía más bien una idea un tanto romantizada, donde la mayor parte del tiempo todos se llevaban y ayudaban armoniosamente. Sin embargo, mientras más participaba en el establecimiento me percataba de los múltiples roces que había entre los actores del albergue. Esto puso un doble interés en las interacciones que las prestadoras de servicio tenían con los usuarios. De alguna forma, al yo ser externa y tener una figura de entrada por salida, las personas me comentaban sobre sus problemas en el albergue (en especial, las prestadoras de servicio). Una vez abierto este canal, decidí enfocarme en este grupo para profundizar y sistematizar su situación en la institución.

Desde mi ingreso a la institución, observé, en primera instancia, que los usuarios eran una perfecta metáfora de encontrarse varados en el medio con los actores del albergue. Al ser migrantes, sus vidas se encontraban en pausa, sin saber que seguía después. A su vez, esperaban en el albergue a que les dieran resolución de su situación como migrantes, sin saber cuál iba a ser ésta. Mi sorpresa fue ver que el grupo de las prestadoras de servicio, también se encontraban en una condición similar. Las prestadoras de servicio, a su vez, se encontraban varadas en el establecimiento al sentirse en una situación dual con respecto a su trabajo y su rol en la institución. Por un lado, se sentían desbordadas y descontentas con las dificultades que implicaba hacer su labor en el albergue. Por otro lado, se sentían identificadas con las actividades encomendadas, las cuales aportaban de forma muy importante en la construcción de su sí mismo. Esto generó todavía más interés por el grupo, el cual además, vivía condiciones muy similares al rol del interno elaborado en la teoría de la ITs; en especial el subgrupo de las voluntarias en su calidad de *prestadoras de servicio*. La confluencia de la institución religiosa con la institución del albergue causaba la fluidez de roles en ellas. Este rol generaba dificultades en su trabajo, y a su vez una permanencia más fija en el establecimiento. Al no ser los actores centrales en la problemática que atienden, su trabajo es poco visible y estudiado. Sin embargo, su labor es de suma importancia para atender a una población que es poco considerada por el Estado mexicano. Por ende, el estudio de este grupo poco visible resulta necesario para mejorar

las condiciones en las que se atiende a la población migrante; así como para mejorar las condiciones laborales en las que se encuentran quienes prestan directamente el servicio.

2.2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Describir los elementos tanto del trabajo como de la vida en el albergue que favorecen la permanencia de las prestadoras de servicio en dicho establecimiento.

Objetivos específicos:

- a. Describir la rutina del albergue, especialmente las acciones de las prestadoras de servicio hacia los usuarios.
- b. Identificar las estrategias utilizadas por el grupo de prestadoras de servicio para cumplir con la demandas de la institución.

2.3. Tipo de Estudio

Esta investigación sigue el método etnográfico (Fetterman, 2009), haciendo uso de la observación participante, entrevistas semiestructuradas, y revisión y uso de documentos para recabar información.

Una vez identificado el problema a trabajar en el albergue, se eligió una teoría que enmarcara la investigación. La teoría es una guía para la práctica (Fetterman, 1989). Ningún estudio, puede ser conducido sin una teoría o modelo que guíe la investigación. La aproximación teórica usada por el investigador ayuda definir el problema y cómo lidiar con éste. El modelo típico de la etnografía parte de la fenomenología (ibíd.). Estudios orientados de este paradigma son generalmente inductivos, lo que quiere decir que desde la investigación se generan pocas suposiciones de forma explícita sobre el conjunto de relaciones que se observa. Dicha investigación hace uso del modelo teórico de las Instituciones Totales propuesto por Erving Goffman.⁴ Se eligió este referente teórico dado que por un lado, era útil en tanto se considera al albergue como institución que acapara en casi toda su totalidad la vida de sus usuarios. Y, por otro lado, permitía describir las problemáticas entre

⁴ Para más información sobre esta perspectiva teórica revisar el capítulo 1 de este documento.

dos grupos primordiales dentro de las instituciones: el personal y los internos (o usuarios).⁵ Una vez identificado el problema y seleccionada la perspectiva teórica, se decidió enfocar la atención al grupo del personal, en este caso las prestadoras de servicio.

2.4. Participantes

Dado que la presente investigación se centra en los factores implicados en la permanencia del grupo de las prestadoras de servicio en el albergue, tanto la observación como las entrevistas estuvieron centradas en las personas que realizaban esta función. En la observación participante se diferenció en una primera instancia entre los clientes de la institución y las prestadoras de servicio. Los primeros, se caracterizaban por tener una estancia menos permanente y podían salir del establecimiento, pero quienes como fin de la institución también pasaban como internos; y los segundos se caracterizaban por ser el grupo que debían encargarse y controlar a los usuarios, teniendo una semejanza con el personal descrito en la teoría de las ITs. En una segunda instancia, se dividió a las prestadoras de servicio en dos grupos de acuerdo con las características y permanencia en la institución: las voluntarias, quienes también eran consideradas como internas al no poder salir del establecimiento; y el resto de las prestadoras de servicio (la cocinera, la psicóloga, la abogada y las Hermanas Josefinas), quienes sí contaban con otros grupos para interactuar y podían salir de la institución. Para elegir qué personas entrevistar se partió desde la teoría y los objetivos. La primera selección para las entrevistas realizadas fue elegir a aquellos miembros del personal que tenían una función determinada en el albergue⁶. Se infirió una estructura jerárquica de la organización. Dentro de este modelo, se observó que había varios puestos únicos (como la cocinera, la encargada, la psicóloga y la abogada), es decir que sólo una persona lo ocupaba, pero había puestos que eran ocupados por más de dos personas. En este último caso, quería entrevistar a un número de personas que representara al grupo, por ejemplo, el grupo de las voluntarias constaba de tres, para representar dicho grupo debía entrevistar como mínimo a dos de ellas.

⁵ El personal y los internos son los nombres que el autor da a estos dos grupos dentro de las instituciones totales. Sin embargo, esta investigación considera más pertinente el uso de personal y usuarios, debido a la forma en que ingresan los últimos, la cual es muy diferente en otras instituciones como cárceles y psiquiátricos, que son más características de la teoría de Goffman.

⁶ Es importante recordar que existían dentro del albergue otros miembros del personal que vienen y van, que si tienen una participación, pero no una función determinada en el albergue.

2.5. Escenario

Contexto

El escenario en donde se llevó a cabo el proyecto fue un albergue para mujeres y familias migrantes en Ciudad de México. Éste se inauguró en el 2011, a partir de una iniciativa de una religiosa miembro de la congregación de las Hermanas Josefinas. En sus inicios, el albergue era dirigido solo por dos hermanas de la congregación (la directora y subdirectora) y recibían menos usuarios. Después de un tiempo, comenzaron a llegar más usuarios y con ello, surgió la necesidad de más empleados para atenderlos. Fue entonces cuando se estableció el albergue como un lugar para que hermanas de esa congregación realizaran su apostolado⁷ colaborando en el albergue. También se establecieron vínculos con el voluntariado jesuita. De igual forma, se generaron puestos que pudieran encargarse de realizar actividades que brindaran una atención más especializada a los usuarios, como el de la abogada y la psicóloga. La religiosa que fundó el albergue es ahora la directora del mismo. Con esta iniciativa, buscaba abrir una opción más a la labor de la congregación, de asistir y ayudar a las personas consideradas más vulnerables, en este caso los migrantes.

El albergue se ubica en el noreste de Ciudad de México, como la frontera que muchos de los usuarios quieren cruzar: la de México-Estados Unidos. Se encuentra ubicada en la delegación Gustavo A. Madero⁸. Desde la época prehispánica ya existían asentamientos en esta zona. Es hasta 1941 cuando se le designa como la Delegación Gustavo A. Madero.

⁷ Existe la necesidad, por parte de la congregación de no solo llevar la evangelización, sino de llevar a la práctica aquellos valores que se inculcan; entre ellos, el de enseñar, a través de la asistencia que se les da a los migrantes, la palabra de Dios.

⁸ El PIB de esta delegación es de \$12, 920 per cápita anualmente, lo cual lo coloca en la posición número 10 de las 16 delegaciones de la ciudad (CEFP, 2009). En un informe del Programa General de Desarrollo Urbano (1995), la delegación Gustavo A. Madero ocupa el lugar noveno en índice de marginación, y el sexto en índice de bienestar, pues se considera que sus necesidades básicas están prácticamente cubiertas.

Es una zona importante en el aspecto religioso, ya que dentro de esta demarcación se encuentra la Basílica de Guadalupe, cuyo primer recinto fue construido en 1741. A su vez, es una zona industrial importante desde los años cuarenta:

“A partir de 1940 empezaron a instalarse grandes fábricas en terrenos de la actual delegación, en la zona de Vallejo, Bondojito y Aragón. Al ritmo del desarrollo industrial se formaron numerosas colonias de carácter popular, como: la Nueva Tenochtitlán, Mártires de Río Blanco, La Joya. Por otro lado, en torno al antiguo poblado de la Villa de Guadalupe se desarrollan colonias de carácter medio y residencial como son: Lindavista, Zacatenco, Guadalupe Insurgentes y Guadalupe Tepeyac.” (Programa Delegacional de Desarrollo Urbano de Gustavo A. Madero, 2017).

Lo anterior permite caracterizar a la actual alcaldía como una zona cuyo desarrollo industrial dio lugar a la construcción de zonas residenciales, además de tener relevancia religiosa.

Objetivos y metas del albergue

De acuerdo con su página de Facebook, el albergue es una ONG que tiene como objetivo:

“[...] acoge[r] a mujeres, familias migrantes, refugiadas y /o solicitantes de asilo de larga estancia, defensora de los D.H. de personas en vulnerabilidad, protege y empodera a las mujeres y sus familias en México, cuenta con atención a la salud y capacitación laboral como medio de vinculación con la comunidad local.”

De acuerdo con sus objetivos, el albergue busca en primera instancia, dar un hogar temporal que cumpla con las necesidades básicas de aseo, alimentación y hospedaje, a migrantes internacionales en su paso por México, o en busca de refugio temporal o permanente en el país.

En segundo lugar, el albergue busca “empoderar” a estas personas que son consideradas en situación de vulnerabilidad. La institución menciona que cumple sus funciones a través de talleres impartidos por el mismo personal para que los usuarios se “empoderen” y sean ellos mismos pequeños emprendedores en México. Además de proporcionarles un espacio seguro y con las necesidades básicas cubiertas, el albergue busca brindar capacitación para el empleo, para que los usuarios sean capaces de sostenerse económicamente cuando salgan de la institución.

Por último, el albergue busca además, que las personas puedan tener un acompañamiento jurídico en su proceso migratorio, así como asistencia psicológica para que lleven a cabo de mejor manera, su proceso y estancia en México.

La organización del albergue y las instituciones que confluyen en éste

El albergue es dirigido principalmente por la directora del establecimiento quien a su vez, pertenece a la congregación de las Hermanas Josefinas. La subdirectora también es miembro de esta organización. Son ellas quienes determinan mucho de lo que sucede en el albergue. Por otro lado, están las junueras (uno de los niveles inferiores de la congregación), las cuales llegan al albergue a seguir con su formación religiosa y realizar un servicio que se encuentre acorde a ésta misma. Por igual, pero en un nivel más avanzado de formación religiosa que las junueras, se encuentra la encargada del albergue. La congregación de las Josefinas tiene como misión dar a conocer la Sagrada Familia, a seguir sus pasos y a reproducirlos en las instancias donde ellas se encuentran. Las congregaciones realizan siempre un apostolado, que es el servicio que la congregación ofrece desde la institución católica a otras poblaciones. En este caso, el apostolado de la congregación de las Josefinas busca realizar sus servicios con las poblaciones más pobres. Su trabajo está dirigido a la educación, la salud, catequesis, apoyo a migrantes, casas hogar para niños y ancianos, y hacer misiones que busquen atender estos rubros (Congregación Hermanas Josefinas, Nuestra Misión, 2017). Por medio de los apostolados, que se rigen por la caridad (una de las virtudes teologales), ellas pueden ser testimonios vivos de lo que profesa Dios en la Biblia. La jerarquización de la congregación se traslada al albergue; la directora y subdirectora se encuentran en el nivel más alto tanto en el albergue como en la congregación.

Dentro de la organización, y en el nivel de jerarquía más bajo, tenemos a las voluntarias. Éstas se encuentran en el albergue como participantes de un programa llamado “Voluntariado Jesuita”. Este programa pertenece a la orden seglar de los Jesuitas o de la Compañía de Jesús. Dicha orden fue fundada por Ignacio de Loyola en 1540. Los jesuitas tienen como misión dar servicio de la fe y promoción de la justicia. Se declaran hombres de frontera, al estar en aquellos lugares donde hay injusticias y nadie quiere ir a ayudar (Provincia Mexicana de la Compañía de Jesús, quiénes somos, 2017). El voluntariado jesuita busca dar continuidad a esta misión, al enseñar a los jóvenes

candidatos a dar servicio a los más pobres y a estar comprometidos con la misión de implantar justicia en el mundo entero (Voluntariado Jesuita México, 2017). Es parte del voluntariado jesuita generar una formación que siga el camino ignaciano en los jóvenes, así como proporcionar desde éste un conocimiento de su persona, y promover la vocación cristiana al aplicarlo en acciones y decisiones concretas (*ibid.*). Las organizaciones elegidas por el voluntariado jesuita son aquellas que atienden a poblaciones como: los migrantes, infantes y adolescente en situación vulnerable, así como aquellas instituciones que tengan como misión el desarrollo comunitario y pastoral (*ibid.*).

Dentro de este rubro, se encuentra también SRM (Scalabrinianas Mision con Migrantes y Refugiados). Esta organización tiene oficinas en el albergue, pero trabajan por separado. Sin embargo, algunas de las personas atendidas por esta organización viven en el establecimiento, y es donde hay una intersección de la organización con el albergue. SMR surge de la congregación de las hermanas scalabrinianas. Esta congregación fue fundada en 1895, por Juan Bautista Scalabrini en Piacenza, Italia (Hermanas Misioneras Scalabrinianas, 2017). Surge para atender a las grandes migraciones de italianos al continente americano a finales del siglo XIX. La congregación desde sus inicios, ha tenido como misión ayudar a los migrantes, sobre todo a los más pobres, y dar servicio evangélico.

Estas tres organizaciones confluyen en el albergue a través de sus representantes, aquellos que trabajan en el albergue y muestran a partir de esa acción, lo que la religión católica considera como parte de su labor. Es por eso que el trabajo que realizan dentro de la institución se encuentra ligada de una forma u otra. En el albergue quienes trabajan más en conjunto, en cuanto a una organización religiosa, son el programa de voluntarios jesuitas y la congregación de las Josefinas. En lo referente a la abogada y la psicóloga, ellas se separan un poco de este gran conglomerado. Ambas posiciones surgen para que el albergue también pueda ser parte de otra red que son las instituciones que trabajan con el fenómeno migratorio. Para pertenecer a esta red, se generan estas dos funciones más especializadas y enfocadas a hacer un trabajo que no solo esté ligado a los principios de la religión católica, sino también a los principios de los Derechos Humanos. Las profesionistas se encuentran en una división de trabajo distinta de las otras personas que laboran ahí, y dependen directamente a la directora y subdirectora.

Los usuarios de la institución

El albergue estudiado es un establecimiento creado para recibir a familias y mujeres migrantes internacionales que estén en busca de refugio. Aun cuando es un albergue abierto para migrantes internacionales, la mayoría provienen de Honduras, El Salvador y Guatemala. Desde los años 90's este flujo de personas que migran de estos países ha ido en aumento (Castillo y Toussaint, 2015; REDODEM 2015). También han llegado a estos albergues personas de Colombia, igualmente desplazados por violencia en esas regiones. De igual forma, aunque en menor cantidad, llegan personas de Haití y de países del continente africano. Muchas de ellas son canalizadas a otras instituciones.

El albergue centra su atención en las mujeres y las familias, por ser consideradas una población mucho más vulnerable en el proceso migratorio. A dicho establecimiento llegan muchas familias, compuestas de diversa forma: madres con sus hijos, ambos padres con sus hijos, hermanos y hermanas (a veces menores de edad, a veces mayores de edad), tíos o tías con sus sobrinos o sobrinas, parejas sin hijos, etc. Se acepta también, el ingreso de otro tipo de poblaciones como niños y niñas menores de edad no acompañados. Los hombres mayores de edad solo pueden entrar si vienen en familia; si vienen solos, son canalizados a otros albergues. Algunas veces se hacen excepciones, se les recibe uno o dos días para que después sigan su trayecto, o mientras se les encuentra otro albergue.

La mayoría de los migrantes llegan referidos por otras instituciones o asociaciones, como ACNUR⁹ o COMAR,¹⁰ quienes les ayudan en el proceso de refugio o de algún otro trámite. En este proceso ya hay de alguna forma una selección de quién puede ser usuario del albergue, es decir

⁹ El ACNUR es: “La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados fue establecida el 14 de diciembre de 1950 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. La agencia tiene el mandato de dirigir y coordinar la acción internacional para la protección de los refugiados a nivel mundial. Su objetivo principal es salvaguardar los derechos y el bienestar de los refugiados, garantizar que todos puedan ejercer el derecho a solicitar asilo en otro Estado y a disfrutar de él, identificar soluciones duraderas para los refugiados, tales como la repatriación voluntaria en condiciones dignas y seguras, la integración en la sociedad de acogida o el reasentamiento en un tercer país. El ACNUR también tiene el mandato de ayudar a las personas apátridas en todo el mundo.” (ACNUR, 2017).

¹⁰ La COMAR: “La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados es responsable de conducir la política en materia de refugiados y protección complementaria, así como gestionar acciones de asistencia desde el inicio del procedimiento con pleno respeto a los derechos humanos.” (COMAR 2018)

alguien que tiene posibilidades de ser refugiado o de tramitar algún tipo de visa¹¹ que le permita una estancia más prolongada en México. El albergue aloja a estos migrantes proporcionándoles un lugar donde vivir mientras se les tramitan sus papeles. También hay migrantes que llegan al albergue por recomendaciones de algún conocido o familiar. En la entrevista a una de las voluntarias, se señala que a veces en otras instituciones, se les proporciona a los migrantes panfletos donde viene enlistados los albergues a los que pueden llegar. El albergue estudiado se encuentra incluido en estos panfletos. Existen también los migrantes que fueron detenidos por las autoridades migratorias mexicanas y que son trasladados de estaciones migratorias al albergue para que reciban ayuda especializada (legal y de otra índole). Este es el caso muchas veces, de los menores de edad no acompañados.

2.6. Trabajo en Campo

Procedí a la elección del escenario tomando en cuenta que fuera un establecimiento en donde pudiera trabajar de forma empírica una investigación en torno a la migración centroamericana y que se ubicara en la Ciudad de México. También consideré la distancia a recorrer así como la facilidad para el ingreso dado que ya tenía contacto con una persona que había sido voluntaria en dicho lugar.

Entrada a campo

El primer contacto con el albergue fue a partir de una conocida quien ya había trabajado como voluntaria en el lugar, quien me proporcionó el número telefónico de la subdirectora. En la llamada, le planteé el interés por realizar mi tesis en torno al fenómeno migratorio centroamericano; así mismo, le mencioné que aún no tenía un objetivo de investigación, pero que me interesaría participar como voluntaria para conocer un poco más del tema y ver cómo poder orientar mi objetivo. Entonces, la subdirectora accedió a la participación y pidió una carta membretada por parte de la directora del proyecto de tesis para que explicara la situación de la investigación y estuviera

¹¹ La visa humanitaria, es un ejemplo del tipo de visas que tramitan para que las personas transiten por México sin ser deportados. Esta visa se da cuando un migrante fue violentado, o sus derechos humanos se vieron comprometidos en territorio mexicano. La visa tiene vigencia de un año en el territorio en donde se expida. Muchos de los usuarios del albergue estaban tramitando esa visa.

firmada por ella. La subdirectora pidió presentar la carta entre semana en un horario matutino. Entonces seleccioné un día y asistí con la carta al albergue.¹²

Al llegar al albergue por primera vez, la recibida no fue inmediata. Esperé un largo tiempo para ser atendida. Después de un rato, llegó la subdirectora a platicar un poco sobre lo que se planeaba hacer con la entrada a campo y recibió la carta. La subdirectora pensó que lo mejor sería que trabajara con la psicóloga del albergue al ser yo estudiante de psicología.¹³ Entonces, la subdirectora me presentó ese mismo día con la psicóloga del albergue. Con la psicóloga platiqué brevemente sobre las preocupaciones que ella tenía en el albergue y en qué tareas le gustaría a ella que participara o le asistiera. También hablamos sobre la dificultad para trabajar con la población al ser altamente fluctuante. Esto último es importante de mencionar pues generó una duda metodológica en la investigación: ¿cómo poder realizar una investigación con una población altamente fluctuante? ¿cómo darle un seguimiento? Después de esta breve plática, la psicóloga pidió que regresara otro día pues se encontraba muy ocupada. Aunque esperaba que pudiera entrar a campo ese día, no pudo concretarse debido a que ahora se estaba bajo la supervisión de la psicóloga, y ella había dado a entender que eso era todo por el momento. La psicóloga canceló la siguiente cita y pidió reprogramarla. Asistí una tercera vez para participar un taller que ella iba a impartir ese día. A mi llegada, la psicóloga me informó que se había cancelado la actividad y me preguntó si podría regresar otro día. Ella explicaba que estos cambios se daban pues había “bomberazos” (emergencias), que no tenía previstas y tenía que atender. Estos cambios de cita generaron mucha frustración, pero entendía que la entrada a campo era una “negociación” lo que implica un proceso que puede tardar. Sin embargo, no dejaba de ser una preocupación pues sabía que no tenía aún nada en concreto de la investigación.

A la siguiente cita con la psicóloga, esperé en la sala de visitas un tiempo prolongado. Empezó la ansiedad de no poder entrar al campo. Sin embargo, en esa misma visita, me acerqué

¹² Antes de entrar a escenario se hizo una revisión documental sobre el albergue, su misión, metas, historia, sobre quiénes la componían, así como la ubicación y índices demográficos del lugar dónde se encontraba.

¹³ Aun cuando se compartía el haber estudiado la misma carrera, el trabajo de la psicóloga era más clínico, mientras que mi formación era la psicología social. La experiencia que se tenía en la psicología clínica era poca. Por eso desde un inicio, planteé a la psicóloga del albergue la situación, señalando que no estaba capacitada para efectuar ninguna intervención clínica.

para entablar una conversación con una de las voluntarias que se encontraba cerca de la sala de visitas. Le pregunté si necesitaba ayuda en algo. Ella contestó que si yo quería, podía ayudar en la cocina. Entonces pasé con ella a la cocina. Me presentó con la cocinera y otra voluntaria. Ayudé a cortar cebollas, nadie quería hacerlo. Estuve ahí unos 30 minutos cuando llegó la psicóloga a buscarme. Ella me acompañó para hacer un recorrido por el albergue para mostrarme un poco en donde se encontraba cada quien. Mientras llegábamos a los distintos lugares, me introducía con los actores que estaban ahí. Después de esto, conversamos sobre lo que posiblemente podía hacer en el albergue: talleres, actividades con niños, platicar con la población y estar al pendiente de su situación y necesidades. Yo propuse un horario de trabajo. En un principio, acordamos que iría al albergue dos veces por semana (martes y jueves), ocho horas cada día.¹⁴ Aunque al inicio fue difícil poder encontrar un horario adecuado, al final se pudo concretar.

Observación Participante

Una vez que tuve acceso al escenario, procedí a plantear la estrategia de investigación. Realizaría una observación participante, debido a la posición como voluntaria/investigadora con la que fui asignada. Para documentar la observación participante, realicé diarios de campo. A partir de éstos, identificaría el problema, así como las cuestiones a investigar y la perspectiva teórica que iba a usar. Posteriormente, realizaría entrevistas para ahondar en la problemática seleccionada. En un inicio, la observación participante consistió en conocer el albergue sin indagar mucho. Taylor y Bogdan (1992) hablan sobre cómo se dan estos primeros días en el escenario: “Los primeros días en el campo constituyen un periodo en el cual los observadores tratan de que la gente se sienta cómoda, disipan cualquier idea en cuanto a que el enfoque de la investigación será intrusivo, establecen sus identidades como personas objetables y aprenden a actuar adecuadamente en el escenario” (p. 51). Los autores mencionan que esta es la fase de romper el hielo, de dejar la recolección de datos como algo secundario y de priorizar establecer un contacto grato en el escenario. En la etapa inicial también di prioridad a que la gente se acostumbrara a la presencia de una nueva voluntaria que tenía

¹⁴ Es importante mencionar que esos horarios se cambiaron debido a la excesiva cantidad de tiempo que se pasaba en campo por lo que se dificultaba mucho realizar los diarios de campo y documentar la estancia. A veces estar mucho tiempo en campo puede ser poco productivo. Al darme cuenta de esto, propuse un horario de dos horas, dos veces por semana. Esto permitía poder organizar de mejor forma la participación en campo, así como la documentación de lo observado.

interés en hacer una investigación sobre la migración centroamericana. Los autores arriba mencionados remarcan esta misma importancia de darse a conocer en el escenario y explicar quién se es a todas las personas que se encuentra en el escenario.

Esta fase también consistió en poder realizar actividades que me pedían como voluntaria, y platicar con las personas que las tomaban para familiarizarme. En un principio, las actividades estaban sobre todo dirigidas a los niños, a veces asistía a la psicóloga en talleres para adultos sobre diversa índole, o cuidaba a los niños para que los adultos tomaran los talleres. Después de haberle planteado mi interés por conocer un poco sobre la población adulta en el albergue, la psicóloga sugirió que conversara con los usuarios para saber cuáles eran sus necesidades dentro del albergue y los intereses que tenían, para de ahí proponer talleres. Ella tenía un interés por conocer especialmente los intereses y necesidades de los adolescentes. La psicóloga mencionaba que eran una población de la que no se sabía mucho y no había muchas actividades para ellos en el albergue. Entonces, mucho de mi trabajo fue platicar con la gente del albergue, tanto adultos como adolescentes, para conocer sus intereses y necesidades, así como su estado de ánimo actual. Yo tenía que reportar estos intereses y necesidades a la psicóloga.

Por otro lado, también comunicaba los posibles conflictos que sucedían entre los migrantes. Platicaba continuamente con la psicóloga sobre lo que sucedía en el albergue y lo que observaba. De hecho, esto llegó a convertirse en una rutina. Cada día que llegaba al albergue, ingresaba a la oficina de la psicóloga para platicar sobre lo sucedido anteriormente y las cosas que iban a suceder ese día. Era como un boletín para saber qué hacer durante el día y mantenerme al tanto de los acontecimientos que yo, o ella, no habíamos presenciado. Después de esto, yo procedía a realizar las actividades que había planeado (aunque no siempre fue posible por la existencia de otras actividades, la falta de gente para realizarlas o la falta de interés por participar), platicar con la gente, o ayudar en lo que se necesitara (dependiendo de lo que otros miembros del personal me pidieran, si no me encontraba haciendo otra actividad). Antes de retirarme, pasaba a avisarle a la psicóloga. La mayoría de las veces pasábamos a su oficina para platicar sobre lo que había hecho y observado en el día.

La observación participante consistió en encontrar un lugar en el escenario para en primer lugar, conocer la rutina y acciones en general del grupo de las prestadoras de servicio. En segundo

lugar, para ir buscando actores clave con quienes pudiera realizar una entrevista. Esta fase duró más de tres meses.

Retirada de escenario

Después de un largo periodo de observación participante, decidí hacer una retirada del escenario. Entonces, entablé una conversación con la psicóloga para comentarle sobre mi retirada del escenario, así como mi objetivo de realizar una tesis en torno a la experiencia laboral de las prestadoras de servicio en el albergue. Así mismo, le comenté la posibilidad de regresar a campo para realizar entrevistas. Esta conversación se tuvo un par de semanas antes de mi retirada. También notifiqué a otros miembros del personal con los que tenía contacto y era importante avisarles de mi ausencia, aunque no estuviera bajo la tutela de ellos, para poder mantener una buena relación y hacer más fácil mi regreso a campo.

Entrevistas

En esta fase planteé generar, con la información que tenía, una guía para las entrevistas semiestructuradas (Apéndice 1) que se realizarían a las prestadoras de servicio. A partir de las notas de campo, separé la información que hablaba sobre las funciones y aspectos del personal. La clasifiqué en: funciones y actividades, así como personas con las que trabajaba de cerca o hacían trabajo en conjunto. Después de organizar esta información esboqué preguntas que profundizaran sobre estos aspectos. Se encontraron estos cinco aspectos importantes a saber:

- Lo que sabían y pensaban del albergue en general
- Cómo se piensa el personal a sí mismo
- En qué consiste su participación
- Quiénes son los usuarios/receptores de los servicios que proporciona el albergue
- Preguntas específicas acerca de la función que ocupan

Una vez elaborada la guía, volví a ponerme en contacto con la psicóloga del albergue para regresar al escenario. Debido a que había mantenido contacto con ella, el regreso fue más sencillo que el primer contacto con el escenario. Sin embargo, no deja de ser una nueva negociación de acceso a dicho lugar. Al platicar con ella, le mencioné sobre lo que se buscaba hacer en este regreso: realizar entrevistas a algunas prestadoras de servicio para conocer su trabajo desde la propia

experiencia. La psicóloga dijo que por ella estaba bien, pero que ahora había un coordinador de áreas, quien se encargaba ahora del acceso de entrada al albergue. Ella me proporcionó el número telefónico de éste para poder comentar mi situación. Cuando hablé con él, la psicóloga ya le había comentado mi situación. El coordinador accedió a mi participación pidiendo una carta por parte de mi directora de tesis, y presentar las cartas de consentimiento para los entrevistados. Preguntó a quiénes quería entrevistar; le expliqué que quería realizar ocho entrevistas: a la directora, la subdirectora, la abogada, la psicóloga, dos voluntarias, la encargada del albergue y las cocineras.

Una vez otorgada la autorización, contacté a algunos de los miembros con los que tenía más cercanía (las voluntarias y la psicóloga) para informarles sobre la investigación y preguntarles si accedían a participar en la entrevista. El día que fui a entrevistar a las voluntarias, busqué a las otras personas que quería entrevistar para ver si querían participar. Con la abogada se fijó una fecha de esa misma semana, pero con otros miembros consistió en esperar y estar buscándolos constantemente para encontrar un espacio en sus agendas.

Durante el lapso en el cual se realizaron las entrevistas, fui contactada por la directora del albergue para platicar sobre lo que estaba haciendo y lo que ella esperaba que yo hiciera. Esta situación fue sorprendente, pues yo asumía que ella ya tenía conocimiento de la investigación. Sin embargo, su demanda fue que platicáramos para que ella planteara las preguntas de las entrevistas. Yo le mencioné que ya había elaborado una guía relacionada a mis objetivos y que podía mostrarle mi anteproyecto. Ella pidió entonces que le hiciera entrega de este documento para que estuviera enterada de todo lo que se pretendía hacer en la investigación. Entonces, generé un documento que hablara en general y a grandes rasgos lo que se planteaba hacer en el anteproyecto (Apéndice 2). La directora era una de las personas que se buscaba entrevistar, sin embargo, después de tener esta plática con la directora consideré que quizás la participación de ella en las entrevistas no iba a ser muy accesible. La falta de presencia de esta figura, así como su preocupación por la falta de control sobre las entrevistas, fue lo que me llevó a decidir no hacer la entrevista con esa figura. Fue la misma situación con la subdirectora, quien se encontraba constantemente ocupada y difícil de encontrar. Entonces decidí no hacer las entrevistas al personal que se encontraba en el nivel superior y las delimité al grupo que trabajaba de forma más cercana con los usuarios. Al final se entrevistaron a siete personas: la encargada del albergue, la cocinera, las tres voluntarias, la psicóloga y la abogada.

Antes de iniciar la entrevista, planteaba a grandes rasgos, el objetivo de la entrevista, para confirmar su participación. Les mostraba la carta de consentimiento (Apéndice 3) y buscábamos los testigos para la misma. Después buscábamos un espacio para platicar. Al inicio de las entrevistas, mi objetivo era romper el hielo y bajar el estrés al realizar una entrevista. Para esto primero les preguntaba cómo se encontraba. Posteriormente, les pedía permiso para encender la grabadora. Aunque estaba esto escrito en la carta de consentimiento, parecía pertinente avisar por si había algo que quisieran comentar fuera de la grabación y confirmar que estuvieran listas para realizar la entrevista. Después empezaba con preguntas más generales como: ¿cómo te ha ido estos días en el albergue? o ¿qué tal como han estado las cosas por acá? Estas preguntas eran para situarlos otra vez en el albergue y su trabajo y direccionar la entrevista hacia esos temas. Después de esto, la conversación dependía mucho de dónde la llevara el entrevistado. En las entrevistas semiestructuradas el entrevistado tiene que sentirse en una plática; sin embargo, del otro lado, el entrevistador tiene que estar muy atento a lo que éste dice. Tiene que saber qué es lo que el entrevistado no ha mencionado en su plática y encontrar, posteriormente, algún momento para mencionarlo. El entrevistador, tiene que saber cuándo preguntar y cuándo callar y dejar correr el discurso de la persona. La guía de entrevista es un referente que sirve al entrevistador para saber que temas son importantes en su investigación y qué le interesaría que el entrevistado mencionara. Pero el entrevistado no las conoce y éste lo platica como considere que sea mejor platicarlo. En esta investigación, los entrevistados comentaron también aspectos que no se contemplaban en la guía de entrevistas pero que se consideraban importantes para los objetivos de la investigación. En general, hubo mucha disposición por parte de los entrevistados. Aun cuando no tenía mucha experiencia en las entrevistas, logré obtener mucha información pertinente a la investigación. Lo más importante que planteé al hacer las entrevistas, fue escuchar lo que el entrevistado tenía que decir y no tanto lo que el entrevistador tenía que preguntar. De hecho, cuando les comentaba que las entrevistas eran sobre su experiencia laboral en el albergue, el discurso de los entrevistados se iba dando fácilmente en torno a éste. Se abordaban casi en su totalidad las preguntas de la guía de entrevista, además de aportar nueva información que no se había previsto. Recomendando, con experiencia en dicha investigación, que se realicen no más de dos entrevistas por día; una sería lo más óptimo. Realizar una entrevista requiere de mucha atención y genera mucho cansancio; puede suceder que incluso en la segunda no se sienta uno tan atento para seguir el hilo de la conversación. Otro aspecto a tomar en cuenta es revisar o escuchar las entrevistas después de ser realizadas para ver si hay otros aspectos

que el entrevistado pueda saber y se le pueda preguntar, o si la información es suficiente; así como para ver qué aspectos se pueden mejorar en las siguientes entrevistas.

Al final de las entrevistas, se le informaba al entrevistado que podía tener acceso a sus entrevistas hasta noviembre del 2017 (una vez terminadas las transcripciones). Así mismo, agradecí su participación y confianza para realizar las entrevistas. Por último, les mencioné que se esperaba seguir en contacto ellos y que cualquier inquietud que tuvieran podían contactarme.

Retirada del escenario

Al terminar de realizar todas las entrevistas previstas y de escucharlas, consideré que tenía suficiente información para la investigación. Había aún muchas dudas sobre el albergue en general, los usuarios y el personal, pero no correspondía completamente a los objetivos de la investigación. Entonces tomé la decisión de retirarme del escenario.

Una vez tomada esa decisión, hablé con el coordinador de áreas para informar que ya había realizado todas las entrevistas necesarias para la investigación y agradecerle su apoyo en el proceso. También le comenté los siguientes pasos a hacer en la investigación y que me volvería a poner en contacto para enseñar un informe sobre lo que había observado en el albergue. Posteriormente, asistí una última vez al albergue para despedirme de los entrevistados y las otras prestadoras de servicio. A los entrevistados, les comenté sobre los siguientes pasos de la investigación, así como volver a externarles un puente de comunicación por cualquier duda o comentario que surgiera.

2.7. Análisis de Información

Después de tener las entrevistas grabadas, había que transcribir todo ese audio en un documento escrito. Esta fue una tarea ardua y tardada. A veces incluso para 45 minutos de entrevista, transcribirla podía durar hasta seis horas. En la transcripción es importante que se escriba de forma más fiel a lo que el entrevistado dice. Expresiones de grito, llanto, risas, modismos de la gente que es entrevistada, a veces no se conocen las formas para escribirlos. Cuando expresiones como estas salían en las entrevistas de la investigación se ponía entre paréntesis la acción, ejemplo: (risas), (suspiro), etc. A veces también se dudaba si poner las muletillas de los entrevistados, pues muchas veces en escrito se sentía que cortaban la idea. Esta investigación decidió dejar todos éstos para no alterar la forma de hablar de la persona entrevistada. Se realizaron las transcripciones de las siete entrevistas realizadas. La parte de las transcripciones no es simplemente reproducir lo escuchado en los audios, esto también consiste en un pre-análisis de la información. Es importante

que el investigador escuche y haga anotaciones al mismo tiempo que transcribe las entrevistas. De igual forma, que empiece a darse cuenta de aquello que le llama la atención, o aquello que le resalta de la entrevista en ese momento que la escucha.

Después de realizar las transcripciones de las entrevistas, pase a hacer un análisis más detallado de toda la información obtenida hasta ese momento (documentos, diarios de campo, anotaciones y transcripciones de entrevistas). Observé que la mayoría de las anotaciones de campo hacían referencia al día a día del albergue, que también incluía sobre la participación día a día del personal. En pasos anteriores, había ordenado toda esa información en rubros. A partir de esta información, tenía un esqueleto del proceso que pasaban los migrantes para entrar al albergue. Revisé las entrevistas para ver si había algo que modificar sobre esta información o agregar. En este mismo archivo incluí la información que se había encontrado sobre antecedentes y contexto del albergue, y se incluyeron los segmentos que hablaban de esto mismo, o que faltaban como parte de la información. Dicho documento fue el esqueleto para realizar uno de los capítulos de la tesis, el cual hablaría del ciclo de vida de los usuarios en el albergue.

Posteriormente, regresé al análisis de las entrevistas para construir una descripción que hablara sobre el trabajo y la estancia de los miembros del personal entrevistados. En un primer momento, identifiqué los segmentos de las entrevistas para clasificarlos. Para realizar aquello, pensaba: ¿sobre qué trata este segmento en general? De este análisis identifiqué cinco cuestiones generales importantes en las entrevistas:

- Cuestiones sobre el albergue en general (funcionamiento, objetivos, que necesidades quieren atender, etc.)
- Cuál había sido su trayectoria para llegar al albergue
- Las funciones del personal entrevistado: las actividades que les tocaban hacer, y la función que les tocaba cubrir en el albergue, así como su experiencia con ésta
- Lo que pensaban en torno a su trabajo: valores adjudicados, ideales, motivaciones y motivos.
- Expectativas hacia el trabajo (antes y después de tenerlo)
- Situaciones a las que se tenían que acoplar por la función que les tocaba cumplir
- Formas para sobrellevar el trabajo
- Lo que pensaban y mencionaban en torno a los usuarios

Una vez que se tenían clasificados los segmentos, empecé a analizarlos con mayor detalle. Desde este análisis observé la diferencia que existía en la experiencia laboral de cada uno de estos miembros del personal entrevistados. Entonces, realicé una clasificación que diera cuenta de esto y que se comparara así mismo con la teoría de las ITs de Goffman. De este análisis surgió esta clasificación:

- A quién reportan (jerarquía)
- Qué tipo de decisiones pueden tomar
- Cómo se administra su tiempo de acuerdo con su función
- Los espacios que le corresponden de acuerdo con su función
- Situaciones a las que se tienen que acoplar de acuerdo a su función
- Acceso o manejo de la información
- Convivencia y privacidad
- Elementos que les permite adaptarse a la tensión del albergue

Con ésta información, se construyó un apartado que diera cuenta de la dualidad que pasan las prestadoras de servicio. De cada rubro se usó la información que hablaba sobre cada una de las dificultades y adaptaciones que hacía el personal en su trabajo.

2.8. Elaboración del Reporte

Muchos de los documentos para la elaboración del informe se fueron dando en etapas anteriores; poco a poco, se iba completando con nueva información. Sin embargo, esta etapa consistió en redactar y estructurar las ideas y segmentos para darles un sentido. Pensé por un lado, que el informe debía consistir en una descripción detallada sobre el día al día en el albergue. Hablar de la rutina de vida de los usuarios en el albergue para describir las funciones y actividades del personal en torno a ellos. Por el otro, identificar las dificultades y adaptaciones en la labor de las prestadoras de servicio. Esta información daba cuenta del sentir y el pensar de las prestadoras de servicio con respecto a su labor en el albergue; así como aquello que las conectaba más al establecimiento y generaba su permanencia. Para elaborar el reporte de la investigación, se siguió el método etnográfico. Desde esta perspectiva, buscaba elaborar un relato lo más profundo posible de lo que observé y escuché en el albergue con los diferentes actores. Pero en especial, respecto del grupo de las prestadoras de servicio, tratando de dar una visión lo más honesta posible sobre este grupo, en particular en torno a la institución y su trabajo.

CAPITULO TRES: UN DÍA EN EL ALBERGUE CON LA FAMILIA RESÉNDIZ

Este capítulo presenta una integración de la información obtenida en la observación participante, así como de las entrevistas con el personal. Cabe mencionar, que la observación participante se dio entre semana y en un horario entre nueve de la mañana y cinco de la tarde –nunca durante un fin de semana o después de las cinco de la tarde, cuando los prestadores de servicio decían realizar otro tipo de actividades distintas de las aquí descritas.

Para fines prácticos, presento este relato a partir de una familia migrante ficticia para describir el funcionamiento y actores del albergue. La familia será identificada como “La Familia Reséndiz” y está formada por un padre y sus dos hijos, uno de seis años y otro de nueve, llamados Steven y Aldo. Ellos vienen de Honduras y se dirigen hacia los Estados Unidos, donde se encuentra la esposa y madre de los niños.

La familia Reséndiz viene cansada y desorientada, por lo que se les dificulta ubicar el albergue. La asociación que los rescató en Tapachula, Chis. los canalizó a esta institución. No sabían mucho del lugar a donde los enviaban. La asociación les dijo que era un albergue donde les ofrecerían comida y hospedaje en lo que resolvían su situación migratoria.

La Llegada

Existen diversas formas de llegar al albergue. Quienes llegan con una organización o institución anterior, que representan la mayoría, no han ingresado exclusivamente por decisión propia. Éste es el caso de la familia Reséndiz. La decisión de ingresar al albergue fue de la asociación y no precisamente de ellos. Al no tener dinero ni dónde quedarse, la asociación los puso en contacto con el albergue. Es, por lo tanto, una entrada semivoluntaria, donde la familia acepta ingresar a cambio de que el albergue le proporcione comida y un lugar donde quedarse. En el caso de los migrantes que llegan por cuenta propia, usualmente por recomendación de alguien más, se asume que han elegido este albergue de entre las opciones que tenían y por lo tanto, es una entrada voluntaria. Por último, las personas que fueron detenidas por agentes migratorios (INM) y traídas al albergue deben permanecer en el establecimiento hasta que las autoridades migratorias lo consideren. Aún cuando tiene permiso de salir en los horarios de salida del albergue, si no regresan al establecimiento, el albergue debe avisar a las autoridades para que genere una Alerta Amber y dar con su paradero. Este tipo de usuarios ingresa a la institución involuntariamente.

La familia Reséndiz llevaba mucho tiempo lejos de casa, así que sonaba bien tener un lugar donde dormir y resguardarse en lo que decidían qué seguiría con sus vidas. Pasan por una escuela de color verde, la cual se supone que es el albergue. Sin embargo, la familia Reséndiz lo duda porque parece colegio público. El señor Reséndiz toca el timbre.

A lo lejos se escucha la voz de una joven gritando: ¡vooooy! Cuando abre la puerta, la familia Reséndiz se encuentra con una chica de no más de 19 años que les pregunta: ¿con quién vienen? El señor Reséndiz contesta: somos la familia Reséndiz, venimos por parte de una asociación. La voluntaria pide que le muestren los papeles para verificar que, en efecto, sean quienes estaban esperando. Cada día llegan nuevas personas al albergue y el personal tiene que estar al tanto de esto. Es muy importante tener control sobre la situación para saber quién es ése que entra. La voluntaria pide que pasen a la sala de espera.

Al entrar, pasan por un pasillo largo que contiene dos puertas. El recinto es muy oscuro. La voluntaria les muestra la sala de espera para que esperen a la persona que les dará el recibimiento. Ella sale a buscar a esa persona mientras la familia Reséndiz se queda ahí sentada en la sala de espera, sin decir palabra alguna, solo observando el lugar. La sala de estar, en donde se encuentran, tiene unos sillones antiguos color verde de piel en “L”. A Aldo, la habitación le parece la sala de espera en donde lo sentaban cuando era llamado por la directora de su escuela primaria. Esto lo hace sentir ansioso, pues uno solo iba a ese lugar cuando hacía algo malo.

Pasa el tiempo, pero no se ve a nadie. Están solos ahí en esa sala oscura. La familia Reséndiz está impaciente por saber qué sucede. El lugar es extremadamente silencioso. En esa misma sala hay un ventanal desde donde se pueden ver unas oficinas que parecerían la dirección del colegio. Además de esas oficinas, se ve un pasillo que da a varias puertas, las cuales se encuentran todas cerradas. De pronto, dos mujeres entran hablando a una oficina que se ve desde el ventanal. Esas mujeres son la psicóloga y abogada del albergue.

En el silencio, se escucha de vez en cuando, la voz de niños jugando. Al escuchar esto, los pequeños de la familia se asoman por el otro ventanal que da a una especie de mostrador y una reja que da a lo que parece el patio de la ex-escuela. Uno de ellos se asoma a la puerta para ir al patio, pero en ese momento llega la persona que le abrió la puerta de la calle y otra chica igual de joven que ella. Ambas se presentan como voluntarias del albergue. Al señor Reséndiz le parecieron muy jóvenes y muy “güeritas”.

La voluntaria que recién llegó menciona que ella será quien les dé el recibimiento. Ella se encarga, especialmente, de la función de “acogida y recibimiento”. Aunque en realidad es una función de la encargada del albergue, ésta última se dedica más a las cuestiones de la enfermería. Esta función es la más estructurada entre las funciones de las voluntarias. Dicha función sirve para comunicar a los usuarios las reglas y horarios de la institución, de modo que sirve para ejercer cierto control, en un inicio, sobre las acciones de los usuarios dentro del establecimiento. La función de “acogida y recibimiento” está asignada a una sola voluntaria, el cual le fue concedido al ser la que más ayudaba en el lugar. Las otras funciones de las voluntarias son menos estructuradas y dan más pauta a que se les pidan favores o que realicen diferentes actividades dependiendo de lo que otros prestadores de servicio les demanden. Funcionan más como “comodín” en palabras de una de ellas.

Para antes de su llegada, ya se había decidido en qué cuarto iban a estar los nuevos huéspedes. El padre dormirá en uno de los cuartos destinados para hombres y los niños dormirán con las mujeres. Antes de la asignación de cuartos, usualmente la subdirectora hace una entrevista preliminar para saber quiénes son y cuál es la situación de la(s) persona(s) a punto de ingresar. Se hace una especie de encuadre de su estancia en el albergue donde se plantea cuánto tiempo se puede quedar, qué es lo que puede ofrecerle el albergue y cuáles son las reglas de éste. Una vez cubierto este requisito, se le considera como sujeto a ingresar al albergue y se les conduce al cuarto. Sin embargo, en el caso de la familia Reséndiz la subdirectora no se encontraba y por lo tanto, se le haría la entrevista después. A la subdirectora no se le encontraba fácilmente y tampoco a la directora. A falta de su presencia, la voluntaria de acogida y recibimiento los guía a sus respectivos cuartos, donde tendrán que dormir separados por falta de lugares en el cuarto de hombres, pues hace dos días se había casi llenado el pequeño cuarto destinado para ellos.

Solo Personal Autorizado

La familia sale de la dirección acompañada de la voluntaria. Cuando salen, lo primero que ven a su lado izquierdo es un pasillo con muchas puertas. Pero la familia no pasa por ahí. Es un pasillo largo con unos sillones, varias rejas y puertas que se encuentran cerradas. No se ve ni un alma. El señor Reséndiz, al ver el lugar, siente que no es un lugar del albergue para andar deambulando y que se tiene que tener permiso para estar ahí. Una de las puertas lleva a la oficina de la abogada donde hay un ventanal; la siguiente puerta, de aluminio, es la puerta para el sanitario del personal. Lo usan la cocinera, la abogada, la psicóloga y las voluntarias. Este recinto se mantiene

cerrado y sólo el personal tiene acceso a las llaves. La tercera puerta es la entrada a la cocina de las hermanas de la orden de las Josefinas, donde preparan sus alimentos y se sientan a comer, separadas de los demás actores.

La voluntaria los lleva directo a la gran reja que se veía desde la dirección, sin explicar mucho sobre el lugar por el que acaban de pasar y en el cual no iban a parar. Se encuentra con el cerrojo, el cual la voluntaria abre para dejarlos pasar. En ese momento, llega una mujer que abre el cerrojo de la puerta de al lado. Uno de los niños Reséndiz pregunta quién es ella. La voluntaria menciona que la mujer que acaba de pasar trabaja con una organización que tiene oficinas en el albergue. Es una organización internacional. En México, toma casos de personas violentadas en territorio mexicano y dependiendo del caso, los canalizan en albergues mientras los ayudan en su proceso migratorio. Esta instancia también es una iniciativa de una congregación católica. La organización tiene sus oficinas en el albergue, pero normalmente sus actividades son independientes. La división física en el albergue es muy marcada. Ella recalca que en esas oficinas solo pueden entrar los usuarios que son atendidos por esta organización, y que ellos no son parte de ésta. El señor Reséndiz se sintió algo excluido con este comentario. ¿Por qué no podía él recibir la ayuda de esta organización? ¿por qué solo algunos usuarios? La voluntaria no da más explicaciones y la familia no entiende bien qué hace esta organización y la relación que tiene con el albergue. Sin embargo, la siguen. Una vez que pasan los tres, ella vuelve a cerrar la reja y menciona que debe mantenerse cerrada. Al señor Reséndiz le parece raro y le da un sentimiento de estar encerrado en el recinto.

El Patio Central

Al pasar por la reja, la familia Reséndiz se encuentra con un gran patio techado. Éste es el patio principal del albergue. Son las 12 de la tarde y no hay mucha gente. El padre de la familia se sorprende al ver un espacio tan grande y lleno de barrotes. Estos últimos le vuelven a dar la sensación de que se encuentra encerrado. El patio está, además, techado y no entra muy bien la luz del sol. La familia Reséndiz ve que la pared del lado derecho cuenta con tres murales: uno representa a la virgen de Guadalupe; en otro se encuentra un tren y unas vías; la última imagen es de Jesucristo cargando su cruz.

De lado izquierdo, justo al entrar por la reja, se encuentra un escenario de piedra. A los niños Reséndiz les llama mucho la atención. También les sorprenden las sillas de madera duras e

incómodas similares a las de su escuela en donde tenían que permanecer horas sentados. ¡Era una tortura! Éstas se encuentran en casi todo el perímetro del patio del albergue.

En las sillas están sentadas unas cuantas personas. En una se encuentra un joven con un celular, con muchos niños alrededor de él para verlo jugar en el dispositivo. También están dos señoras sentadas haciendo pulseras. En el otro lado, está una mujer sentada sin hablar con su bebé, el cual se encuentra en una carriola. Hay mucho silencio en el lugar y la mirada de la gente es de aburrimiento. El patio es donde los usuarios pasan la mayor parte del día y usualmente no hay mucho que hacer. En las familias donde están ambos padres, los hombres salen a trabajar y las mujeres se quedan en el albergue para cuidar a los niños y hacer otras actividades, las cuales incluyen: lavar ropa o ayudar con tareas en el albergue y asistir a talleres o pláticas. El repertorio de actividades es muy escaso.

Los Dormitorios

Pasando por el patio, a la izquierda, se encuentran unas escaleras para ir al segundo piso de un edificio que se ubica en uno de los lados del patio central, donde están los dos dormitorios para mujeres y niños. La voluntaria y la familia Reséndiz suben al segundo piso para enseñarles a los niños en dónde van a dormir. Cuando llegan al dormitorio, la voluntaria les abre la puerta y los deja entrar. El cuarto es un salón con varias camas, sin mucho espacio entre ellas. La mayoría de los cuartos en el albergue son muy pequeños, del tamaño de un salón de clases. Aun cuando son grandes, hay muchas personas viviendo en un mismo espacio. La convivencia a veces es difícil. La voluntaria menciona a la familia Reséndiz que los cuartos se mantienen cerrados durante el día y nadie puede entrar hasta después de la cena. Al terminar de explicar las reglas, entrega a los niños sus sábanas y muestra la cama en donde dormirán. La voluntaria les dice que pueden dejar sus cosas. Los niños dejan sus bolsas y salen del cuarto. La voluntaria lo cierra y le dice al señor Reséndiz que lo acompañe para ver su cuarto. La voluntaria y la familia Reséndiz bajan del segundo piso para llegar al patio central.

Junto al patio central se encuentra la cancha del albergue, la cual no está techada y el sol la ilumina. Al fondo de la cancha se encuentra un juego grande de madera. Los niños Reséndiz se emocionan al ver que otros niños están jugando ahí y no pueden esperar para poder ir a jugar con ellos. Sin embargo, les da un poco de timidez y continúan caminando con la voluntaria y su padre para ver el cuarto de éste. Caminan hacia el lado derecho, donde hay un edificio mucho más

pequeño que el edificio en donde se encuentra el cuarto de los niños Reséndiz. La voluntaria abre la puerta para dejar pasar al señor Reséndiz y le da sus sábanas. El cuarto es extremadamente pequeño, todavía más pequeño que el de sus hijos, y no parece un salón de clases sino un cuarto construido hace unos años. Las camas están todavía más amontonadas que en el dormitorio de los niños.

En una de las camas, se encuentra un hombre acostado con la mano y pierna derecha amputada. Él lleva más de cinco meses en el albergue. Sin embargo, la institución lo considera como un caso especial y, por eso, se puede quedar el tiempo que desee en el albergue. También es el único que tiene derecho de permanecer en el cuarto aun cuando sean horas donde a la mayoría de los usuarios no se les permite. El señor Reséndiz se sorprende al verlo. Ya había visto a gente caerse de “La Bestia”, pero nunca sabía cómo se veían después o si sobrevivían. Le dio escalofríos y ni siquiera preguntó a la voluntaria sobre su derecho de permanecer en el cuarto. El señor Reséndiz dejó sus cosas y salió del cuarto. Al salir, la voluntaria les enseña los baños y les entrega un rollo de papel higiénico. El papel se les proporciona de a uno por familia, o por persona si ésta viene sola. Los baños se encuentran a lado del cuarto del señor Reséndiz. Hay uno para hombres y otro para mujeres. La voluntaria se los muestra. En la planta alta se encuentran otros cuartos destinados normalmente para hombres y también se encuentra el cuarto de las voluntarias, además de un tendedero para ropa.

Recalcar en las Reglas

La voluntaria de acogida y recibimiento le explica al señor Reséndiz una serie de reglas sobre el establecimiento. El albergue está al pendiente de que éstas se cumplan. Una parte muy importante de la función de la voluntaria, al recibir a los nuevos usuarios, es hacer un énfasis en las reglas del albergue. Tanto las voluntarias, como la encargada del albergue, hablan mucho de la importancia de mencionarles las reglas a los usuarios.

Primero, se les recalca que no pueden estar en el albergue más de tres meses. Las personas que ya ingresaron al albergue tienen la posibilidad de quedarse en éste por un máximo de tres meses, a excepción de las personas que no cumplen con los criterios de usuario de la institución, pero que se les permitió estar un par de días en ésta. Hay algunos casos donde las estancias son mayores a tres meses, como los casos de algún menor no acompañado, o de personas que sufrieron algún accidente en el trayecto y se lastimaron severamente. Para la dirección es importante recalcar constantemente que el albergue no puede ver por el migrante toda su vida, sino solo por ese momento en el que se

encuentra dentro de la institución, pues no hay el dinero para apoyar a todos en todo. El albergue es un lugar de paso. Ella insiste que los prestadores de servicio tomen esta postura ante su trabajo.

Después de recordarles las condiciones de su estancia, la voluntaria menciona los horarios del albergue. Hay que despertarse a las 7 de la mañana; el desayuno es a las 8; la comida es a las 2 de la tarde; la cena es a las 7. Es importante llegar puntual. Si no llegan, ya no se les da de comer. La voluntaria sabe que a veces se les da 15 minutos de tolerancia, pero eso solo lo sabe el personal, los usuarios no deben acostumbrarse a llegar tarde. Aun cuando hay reglas estrictas, hay cierta flexibilidad por parte de las prestadoras de servicio, para seguir al mismo tiempo ciertas normas de humanidad.

Solo se pueden bañar una vez al día y de preferencia entre 9 y 10 de la mañana. Esto a veces molesta a algunos de los usuarios. Se puede entrar y salir del albergue las veces que se requieran en un horario de 9 de la mañana a 7 de la noche.

Si el usuario encuentra un trabajo, cualquiera de estos horarios puede ser modificados para acoplarse al nuevo trabajo, siempre y cuando el albergue esté informado. Para los empleados del albergue, es importante que se cumplan las reglas y que los usuarios no entren en demasiada confianza para romperlas, sobre todo en el cumplimiento de sus aseos y de llegar puntual al desayuno, comida, o cena. Recordar sobre el cumplimiento de las reglas es sobre todo una responsabilidad de las voluntarias y la encargada del albergue, aunque a veces también lo hace la cocinera, más que nada en temas relacionados con los aseos del comedor y los trastes.

Los Aseos

Otra norma importante en el establecimiento es que los usuarios realicen ciertas tareas para ayudar en el albergue. La voluntaria de acogida y recibimiento recalca la importancia de la participación de los usuarios en la limpieza del albergue. Dice al respecto de los aseos: “[...] todos en la casa tienen que colaborar con hacer cosas para mantenerlo limpio. Y ya despierto a todos, tengo que ayudarles en darles lo que requieren para sus aseos: ya sea jabón, bolsas...”. Ella le encargará unas tareas al señor Reséndiz una vez que revise las vacantes. La importancia de los aseos y la limpieza se encuentra, así como en el de las voluntarias, de manera más marcada en el discurso de la encargada del albergue.

Las hermanas de la congregación

Cuando la voluntaria termina de hablar, pasa una señora vestida con hábito de monja. El señor Reséndiz se sorprende de ver monjas en el albergue. Los niños también se extrañan e incluso uno de ellos pregunta por qué están vestidas así. La voluntaria les contesta que ellas son monjas que trabajan en el albergue y que la que acaba de pasar, es la encargada del albergue. Al señor Reséndiz le sorprende saber que la encargada es una religiosa porque quiere decir que el albergue está en manos de la congregación. La voluntaria confirma este pensamiento al decir que tanto la subdirectora como la directora también pertenecen a esta misma congregación; y que hay otras hermanas de ésta que van a hacer su apostolado al albergue. Aunque ayudan en el albergue, ellas responden a su institución y por lo tanto, tienen como prioridad su convento. Algunas de ellas tienen áreas asignadas, pero tienen a las voluntarias para asistirles la mayor parte del tiempo. La voluntaria menciona que todas ellas trabajan en el albergue y viven en el edificio que se encuentra después de la reja detrás del juego de madera. La directora y subdirectora del albergue también viven ahí. Lo que la voluntaria no le dijo a la familia Reséndiz es que cuando ella llegó al albergue, tampoco sabía que era de una congregación, sino de una organización secular. Ella en su momento, se había sorprendido igual que ellos.

La Hora de la Comida

La voluntaria iba a preguntarle a la familia Reséndiz si tenían hambre cuando uno de los niños, usuario del albergue, grita entre risas: ¡A comeeeeeeeer! Una señora, la cocinera, sale detrás de él gritando: ¡todavía no! La voluntaria mira la hora y dice: aún no es tiempo, pero en 5 minutos van a servir la comida.

La comida es una de las actividades más importantes en el albergue. El llamado a comer marca el paso del tiempo en el establecimiento y lo divide en tres momentos: desayuno, comida y cena. Las horas de la comida dan cierto orden y estructura al día a día y ciertamente es lo más constante que hay en el albergue. Por eso es tan importante la tarea de servir los alimentos en su horario, pues le da control y organización a un lugar que cuenta con cambios frecuentes. Es como un reloj que todos, tanto los prestadores de servicio como los usuarios, siguen al pie de la letra.

Ya son las dos y el albergue empieza a transformarse. De pronto, empieza a llegar la gente que salió del albergue a pasear, a realizar algún trámite, a ir a la escuela o a trabajar. El albergue se

hace ruidoso y se ve la presencia, tanto de las prestadoras de servicio, quienes se encontraban en otros cuartos ocultas haciendo su labor, como de los usuarios que anteriormente no estaban deambulando por el patio o habían salido del albergue. Una de las voluntarias que se encontraba en la cocina sale y grita: ¡A comer! Todos empiezan a caminar hacia el edificio en donde se encuentra el cuarto de los niños Reséndiz. En la planta baja de ese edificio se ubica el comedor de los usuarios, así como la cocina. En realidad, es un mismo cuarto muy grande dividido por una barra y una puerta.

La voluntaria camina con la familia Reséndiz para entrar al comedor. El comedor es un salón grande con varias mesas rectangulares y sillas. Entran algo cohibidos, pues hay mucha gente y todos parecen ya conocerse. La familia Reséndiz no sabe muy bien qué hacer y la voluntaria les dice que tomen sus platos del mueble que se encuentra en la esquina izquierda y pasen a servirse a la barra. Después de esto, ésta desaparece por la puerta de la cocina para empezar a servir a los usuarios formados con sus platos y vasos en la mano. Lo hace en conjunto con la voluntaria que abrió la puerta y otra chica más, que también es voluntaria en el albergue.

El señor Reséndiz le proporciona los platos a sus hijos y toma uno para él mismo. Se forman tímidamente en la cola. Una voluntaria les pregunta: ¿frijoles? Asienten uno por uno y pasan con otra que les pregunta: ¿pollo con verduras? Steven dice: solo el pollo, no me gustan las verduras; el señor Reséndiz y Aldo asienten que sí quieren. Otra voluntaria pregunta: ¿cuántas tortillas? La familia Reséndiz ya había probado las tortillas mexicanas en el camino y sí le gustaban. El padre pide cinco y los niños tres cada uno. Luego pasan con la cocinera quien les sirve un vaso de agua con saborizante. Para la comida en el albergue, usualmente, se consumen alimentos sencillos y baratos: muchos frijoles, tortillas y papas. A la gente le cuesta mucho comer la comida del albergue y frecuentemente se quejan de ésta o no quieren comerla.

Antes de que la familia Reséndiz buscara dónde sentarse, una voluntaria le dijo a otra que faltaban dos usuarios que no habían entrado al comedor. Una de ellas sale a buscarlos para asegurarse que no hubiera nadie en el patio. Después de esto, la familia buscó un lugar en donde sentarse. El señor Reséndiz escogió la última mesa, donde no había más que dos personas sentadas. Se sentaron juntos en contra esquina a esas dos personas. Comieron en silencio, algo intimidados por las pláticas ruidosas de los demás. El comedor representa para los usuarios un lugar de

convivencia muy importante. En éste, se puede observar cómo las familias conviven y dan de comer a sus hijos, los jóvenes hacen bromas y platican, etc.

El señor Reséndiz se da cuenta que las mujeres que había visto en las oficinas que veía desde la sala de estar se sentaban en una de las mesas con otros usuarios. Una de ellas hablaba con una niña de cómo comer con el tenedor, y otra platicaba con otro niño sobre cómo le había ido ese día en la escuela. Notó que sus platos no eran de plástico como los suyos, sino de cerámica; los cubiertos de ellas eran de acero y los vasos de cristal, a diferencia de sus vasos que eran de plástico, y sus cubiertos que se veían más descuidados. Se fijó en los demás usuarios y vio que ellas eran las únicas con ese tipo de vajilla. Probablemente la habían sacado de otro lugar.

La familia Reséndiz terminó de comer. El padre de familia se levantó a llevar los platos y les dijo a sus hijos que hicieran lo mismo. Escuchó que la cocinera se acercó a una señora para decirle que le tocaba lavar los platos. La usuaria rezongó, pues ella ya había lavado los platos hace unos días. La cocinera le dijo que le volvía a tocar, pues la otra usuaria que iba a hacerlo no estaba. La usuaria tomó la tarja con todos los platos de mala gana. Una de las tareas que tenían que realizar los usuarios era limpiar los platos de los demás migrantes. A veces, la encargada del albergue preguntaba en el patio quién iba a lavar los platos y todos se quedaban en silencio. Nadie quería hacer la tarea. Los usuarios, en una especie de contrato social en el cual al ofrecerles hospedaje el albergue, tienen que ayudar obligatoriamente. Sin embargo, muchas veces los usuarios encuentran formas de evitar realizar estos trabajos, sobre todo cuando llevan tiempo en el establecimiento y conocen “las mañas”, en palabras de una voluntaria, para evitarlos.

Cuando la familia Reséndiz salía del comedor, las voluntarias y cocinera apenas empezaban a comer adentro de la cocina. Ellas también tenían platos, cubiertos y vasos distintos de aquellos de los usuarios. Esto le molestó un poco porque supuso que todos los que trabajan en el albergue tenían sus propios platos para no compartir con los usuarios. A lado del comedor de los usuarios estaba el comedor donde el personal y las voluntarias comían. Sin embargo, estaba en desuso por reparaciones.

Tiempo Muerto

La familia salió de la cocina. De pronto, el patio estaba con más gente que en la mañana, pero menos que a la hora de la comida. Algunos habían salido y otros se quedaron en el albergue.

Los niños que regresaban de la escuela corrían por todo el patio y gritaban sin que nadie les pusiera mucha atención. Uno de los niños que jugaban preguntó a Aldo si quería jugar fútbol con él. Aldo asintió. Steven quiso jugar, pero él no era “grande”, así que no lo dejaron unirse al grupo. Steven se sentó en una silla a lado de su papá, un poco triste porque no lo habían dejado jugar. De pronto, vio a un niño jugar con un carrito. Steven tenía otro en el bolsillo y se puso a jugar con él; así sin mucho que decirse entre ellos empezaron a hacer ruidos de carro y a correr por todo el lugar.

Su padre se quedó sentado, sin mucho que hacer. Aunque estaba algo cansado y quería recostarse, los cuartos se encontraban cerrados. Las voluntarias no estaban cerca y muchas monjas pasaban de un lado al otro, iban del albergue a su edificio y viceversa. Las mujeres de las oficinas a veces se asomaban al patio para buscar a alguien, y después regresaban.

Después de un tiempo de estar sentado, la encargada del albergue se acercó para pedirle que le ayudara a recoger unos materiales que estaban en una esquina de la cancha, pues eran peligrosos para los niños. Una de las tareas que está dirigida específicamente a los hombres es sacar la basura, la cual incluye mover material o muebles, etc. El señor Reséndiz no tiene muchas ganas de ayudar, pero tampoco está haciendo mucho. Aparte, es una monja que le pidió de una manera algo autoritaria que lo hiciera, sin que hubiera mucho que opinar al respecto. Esto no le gustó mucho, pues se supone que las monjas son lindas, respetuosas y no autoritarias.

Se levanta, algo de malas, y la sigue. Cuando pasa por la cancha, del lado izquierdo se fija en un cuarto que tiene varios lavaderos donde se encuentran varias mujeres lavando ropa y colgándola en tendedores. Una de las voluntarias, la que los había recibido, está también lavando unas sábanas. Cuando pasan por la reja, que separa el albergue del edificio donde viven las religiosas, observa que es muy grande y tiene un candado. El señor Reséndiz vuelve a sentirse encerrado. Siente que solo puede deambular en el patio central y en la cancha, y que hay muchas áreas restringidas. Al llegar a la esquina del patio, la encargada del albergue le muestra cuáles son los objetos que debe quitar y le explica que tiene que moverlos a la otra esquina donde hay unas rejas que no permiten que los niños alcancen el material. Después, da las gracias y se va. El señor Reséndiz comienza a mover las maderas y metales de un lado al otro.

La Entrevista

Cuando estaba por terminar, la psicóloga del albergue se acerca y le pregunta si ya lo había entrevistado. Él contesta que no. La psicóloga le pide que, en cuanto acabe con su tarea, pase a la sala de espera. Él asiente. Sin embargo, al señor Reséndiz no le gusta mucho la idea. ¿Qué le iba a preguntar una psicóloga si él no estaba loco? La psicóloga le dice que es para una entrevista en conjunto con la abogada y después de oír esto al señor Reséndiz le agrada más la idea, pues la abogada puede ayudar con sus papeles.

Cuando acabó, se dirigió a este lugar. En el camino pasa por el mostrador donde se encontraba una voluntaria, la que aún no conocía. Estaba también un usuario que iba a salir del establecimiento y la voluntaria estaba cerciorándose de que ingresara los datos correctos.

Pasando por la dirección, ve que la psicóloga y la abogada están en una de las oficinas que se ven desde la sala de espera discutiendo sobre otro usuario del albergue. La psicóloga dice que una de las hermanas de la congregación, que también es psicóloga, le había dicho que el usuario se encontraba muy agitado. La abogada menciona que parece ser que había pasado por mucha violencia intrafamiliar y que le era difícil hablar de lo sucedido, pero que ella creía que éste también había golpeado a la esposa. La psicóloga le dijo que ella había escuchado que una de las usuarias había dicho algo al respecto. Para la psicóloga y la abogada, parte de su trabajo es estar siempre escuchando. La psicóloga menciona que esa escucha se da de distintas formas, desde lo que escucha en los “corredores” y lo que los usuarios le dicen a ella directamente en espacios particulares. La psicóloga menciona que esto es importante para darles una mejor atención y para que esté al tanto de lo que sucede con los usuarios.

La psicóloga le dice a la abogada que antes de tomar cualquier decisión ese día, tienen que hablar con la directora del albergue. De pronto, se dan cuenta que el señor Reséndiz estaba ahí. La psicóloga le dice a la abogada que es el nuevo usuario que acababa de llegar hoy. Ambas salen a recibirlo. La abogada se presenta y le dice al Sr. Reséndiz que pase.

A donde lo hacen pasar no es la dirección o las oficinas de la abogada o psicóloga, sino a un pequeño cuarto. Ésta es la sala de las entrevistas y se encuentra en el pasillo de la entrada al albergue. Es un cuarto muy pequeño, pintado de blanco, con una mesa pequeña y tres sillas. Al

entrar, el señor Reséndiz empieza a sentir un poco de claustrofobia. La abogada pide que se siente en la silla de enfrente. Al sentarse siente miedo, pues le parece que va a ser un interrogatorio.

Antes de que la psicóloga entre al cuarto, una señora que parece pertenecer a la congregación por su pelo cortado y su falda larga, pero que no llevaba el pelo cubierto, se acerca a la psicóloga. Ella le dice que ya se va, pero que le urgen unos papeles. La mujer es la directora del albergue y también la superior de todas las mujeres que pertenecen a la congregación de las Josefinas. El señor Reséndiz no lo sabe, ella no se ha presentado, ni se ha dado cuenta que él está ahí. Sin embargo, el señor Reséndiz, al observarla, se da cuenta de que esa mujer tiene un rango superior por la forma en que se dirige a la psicóloga.

Después de esta conversación, la psicóloga entra al cuarto y cierra la puerta. Se sienta a lado de la abogada, viendo ambas de frente al usuario. La abogada le explica de una manera muy formal y distante que esa entrevista es para conocer un poco sobre su caso, y para evaluar su historia y sus necesidades. También quiere conocer sus expectativas para poder: “ofrecerles los canales, o las, o las oportunidades, este para poder hacer los procedimientos y culminar o llegar al fin necesario ¿no? Que a la final es la regularización”. La psicóloga le dice que es una entrevista interdisciplinaria, donde la abogada y ella trabajaban en conjunto para lograr esto. Ambas ayudaran a prepararlo para las entrevistas que les realizan en otras instituciones, las cuales evalúan si su caso amerita el refugio.

La psicóloga hace una pausa. Considera que, al venir con tantas secuelas de violencia, para los usuarios, es difícil contar su historia. Sin embargo, para ella y la abogada es importante que el usuario sea capaz de contar su historia, pues facilita el proceso de refugio. La psicóloga tiene que proporcionarle cierta contención emocional para que el usuario sea capaz de decir todo lo que es importante para ser considerado como refugiados, por muy doloroso que sea el suceso. Aunque la psicóloga ha sido más cálida al hablar del asunto, el señor Reséndiz se siente incómodo para hablar de su historia. Quizás les cuente algo, pero no está seguro de contarles todo, pues después de todo no las conoce muy bien.

Él comienza a contar su historia con los sucesos que le dijo su compadre eran importantes para que le dieran el refugio. Era la misma historia que le había contado a la asociación en Tapachula. Ya se la habían preguntado tantas veces que ya se la sabía de memoria. No va a entrar en detalles, ni hablar de aquellas cosas que no lo favorecen. Solo va a hablar de aquellas que lo hacen ver como merecedor de refugio. El señor Reséndiz comienza con su relato; la psicóloga hace

algunas notas en su cuaderno. Tanto ella como la abogada intervienen a veces en su relato para estar al tanto de los datos más relevantes.

La entrevista termina. La psicóloga y la abogada le comunican al señor Reséndiz que estarán al pendiente de su caso y que cualquier cosa se la comunicarán. Por último, le dicen que si tiene cualquier duda más adelante, puede buscarlas en sus oficinas en un horario de 9 de la mañana a 7 de la noche. En algunas ocasiones, los usuarios no solo van a los cubículos de ellas a preguntar sobre su situación legal. Otros de los servicios, que tanto la psicóloga como la abogada ofrecen en su trabajo de forma indirecta, es el escuchar a los migrantes. La abogada menciona que al ser personas que han pasado por muchas situaciones de violencia, es importante la escucha. Ella menciona que prácticamente todo el personal proporciona este servicio. Muchos usuarios van con ella directamente en vez de con la psicóloga. Ella trata de canalizarlos con la psicóloga, para que se le dé una atención más especializada, pero a veces ellos no están interesados en ir con la psicóloga, y ella ofrece un lugar de desahogo para los usuarios. La psicóloga no es una figura a la que los usuarios están acostumbrados y, por eso, no buscan tener tanto contacto con ella. Consideran que dicha figura es solamente útil si se está “loco”.

Cuando la conversación con la abogada y psicóloga terminan, el señor Reséndiz da las gracias y sale del pequeño cuarto.

Ropería

Al salir de la dirección, una de las voluntarias que está cuidando el registro, y a la cual no había conocido, se le acerca. Ella lo saluda y se presenta como la voluntaria encargada de ropería. Ésta le explica al señor Reséndiz que ella es quien se encarga de dar la ropa que necesitan los usuarios, así como los productos de higiene. Esto al señor Reséndiz le parece maravilloso, pues sus zapatos ya están muy rotos, a Steven le hace falta una buena chamarra y a Aldo unos pantalones; después pensará qué más le puede pedir a la voluntaria. Se lo menciona a la voluntaria y ella le dice que se los dará después de que termine de cuidar el registro. Aunque hasta la voluntaria se veía más tímida que las otras, había sido más amable. La voluntaria encargada de ropería también se encarga de organizar y clasificar las nuevas donaciones de ropa y productos de higiene, así como de revisar que lo que se donó está en buen estado y desechar lo que está en mal estado.

El señor Reséndiz se está despidiendo de la voluntaria y en ese momento llega una señora diciendo que quería una mejor chamarra. La voluntaria le dice que ya le dio una y que no podía darle otra. Sin embargo, la usuaria sigue insistiendo. La voluntaria sigue negándose, explicando que la ropa tiene que alcanzar para otros usuarios. Al oír esto último y ver que la voluntaria no cede, la usuaria se va sumamente molesta. El señor Reséndiz puede ver que a la voluntaria amable le da mucha tristeza no poder darle más ropa. En efecto, ella quiere, pero recuerda que la subdirectora le había dicho que no dejara que los usuarios abusaran de lo que el albergue les proporcionaba. Si ella iba con la subdirectora a pedirle permiso para darle más ropa a la usuaria, se enojaría con ella.

De Vuelta al Patio Central

En este momento, el señor Reséndiz se dio cuenta de que en los sillones se encontraba sentada una familia. Él pensó que quizás podía sentarse a descansar ahí. Le preguntó a la voluntaria si podía sentarse en esos sillones porque le dolía la espalda de estar sentado en las sillas de madera. La voluntaria dijo que ahí solo se podía sentar los que esperaban su turno en la enfermería. El señor Reséndiz se sintió un poco decepcionado, pues no quería regresar a esas odiosas sillas de madera y estar ahí sin hacer nada. Pero no podía decir mucho al respecto, así que asintió y siguió su camino al patio central.

De Usuario a Interna

En el patio se encuentra con la cocinera, quien está platicando con algunos usuarios. Ella ya ha limpiado la cocina y dejado unas ollas con comida para las hermanas de la congregación. Además, se ha cerciorado de que los usuarios a los que les correspondía lavar los platos lo han hecho. El turno de la cocinera empieza a las siete de la mañana y acaba entre las tres y media de la tarde y las cuatro. Aunque después de esto la cocinera puede ir a casa, le gusta quedarse a platicar con las hermanas de la congregación o con algunos usuarios con los que se llevaba bien. Al señor Reséndiz le parece raro porque trabaja en el albergue pero se ve como uno de los usuarios. Ésta se encuentra sentada muy cómoda en las sillas de madera como si estuviera en su casa.

Un señor, al percatarse de que el señor Reséndiz mira a la cocinera, se acerca y le comenta que ella había sido usuaria del albergue, y que las “madres” le ofrecieron el trabajo porque ella siempre estaba ayudándoles, aun cuando no le correspondía hacer sus tareas. El usuario menciona que la cocinera anterior a ésta también había estado en esa misma situación, pero que al final se

había ido con su familia a intentar cruzar la frontera de Estados Unidos. Al señor Reséndiz le parece raro que este puesto siempre este ocupado por usuarios y se pregunta cómo eligen de entre todos. ¿Era el que ayudaba más o el que se comportaba mejor? Por supuesto él no está interesado en el puesto —él se dedica al campo, no a cocinar. De igual manera, la cocinera es una de ellos, pero no completamente. Aunque compartían la situación de migrantes y de haber sido usuarios del mismo lugar, ella tiene ahora una autoridad por encima de ellos al ser empleada del albergue.

Y ¿Quién Cuida a mis Hijos?

Después de esto, ambos usuarios se sientan. Ahora hay más personas que en la mañana. Muchos hacen lo mismo: se sientan, sin nada que hacer. Los niños inquietos no pueden permanecer sentados y corren de un lado a otro gritando.

El hijo menor del señor Reséndiz llega llorando con su papá. Uno de los niños le ha quitado su juguete, uno que le había dado una de las “monjitas”. En el albergue, a los niños les prestan juguetes. A ellos les parece difícil compartir estos juguetes con los demás. El señor Reséndiz no sabe qué hacer y le dice que vaya a jugar con su hermano, pues está pensando en otras cosas como en buscar un trabajo donde pudiera ser útil. En ese momento pasa la encargada del albergue. El señor Reséndiz le pregunta sobre esto y ella contesta que puede verlo con la psicóloga, directora, o subdirectora para ver si conocían de alguno. Al señor Reséndiz no le quedó muy claro con quién ver ese aspecto. Igual y preguntaría a algún usuario después. Antes de que se vaya, le pregunta que si él trabaja, en dónde podría dejar a sus hijos. La encargada menciona que pueden quedarse en el albergue, pero ellas no se responsabilizan de cuidarlos. Después de decir esto, se va.¹⁵ El señor Reséndiz se vuelve a sentar, algo desconcertado por la respuesta de la encargada del albergue,

¹⁵ El albergue apoya mucho la idea de que la gente vaya a trabajar. Por un lado, parte de sus objetivos, como institución, es lograr que la gente trabaje y sea capaz de sostenerse económicamente y ser responsables de ellos mismos. Por otro lado, el albergue es muy claro con la premisa de no poder proporcionar todo y que ellos tienen que buscar la forma de salir adelante. Pese a que no había intenciones de generar esto en los usuarios, en la investigación de campo se vio una cierta desorganización. Con frecuencia, se desconocía quién era el responsable del área laboral. Se pide que las personas salgan a trabajar, pero muchas veces los usuarios del albergue son madres o padres solteros que vienen con sus hijos. Salir a trabajar es difícil, pues tienen que dejar a los niños en la institución. Si salen a trabajar, el albergue a veces acepta hacerse cargo de los niños, pero no es una idea muy apoyada por los prestadores de servicio, quienes tienen que cumplir con otras labores. Los prestadores de servicio intentan dejar en claro que no pueden hacerse cargo de sus hijos y que es responsabilidad de los usuarios.

mientras ve de reojo a sus hijos jugar. Empieza a tener hambre y no sabe qué horas son. Lo que sí sabe es que el día ha pasado muy lentamente. Espera pronto escuchar el llamado de la cena.

La Cena

Poco tiempo después, sale una voluntaria a anunciar la cena. Todos empiezan a entrar al comedor. El señor Reséndiz llama a sus hijos, quienes siguen jugando con los otros niños en el juego de madera. Los niños, al escuchar a su padre, van corriendo hacia el comedor. En ese momento, una de las voluntarias le pide al señor Reséndiz si puede lavar los platos después de la cena. Él accede de mala gana y entra con sus hijos al comedor. Para la cena, los usuarios deben regresar al albergue y el comedor se llena. Ese día, uno de los usuarios llegaría más tarde por el trabajo. Las voluntarias comienzan a servir la cena. Cuando acaban de servir, no queda mucha comida y queda solamente una porción muy pequeña para la cena de las voluntarias. Por suerte, ellas tenían galletas en su cuarto. El señor Reséndiz se sienta en una de las esquinas del comedor con sus hijos. Después de la cena, sale a lavar los platos junto con otra usuaria.

La Monja que Deambula

Después de lavar los platos, el señor Reséndiz se sienta un rato más en el patio central. Son las ocho y media de la noche y aún tenía media hora para estar fuera de su cuarto. De pronto, escucha que unos usuarios hablaban entre ellos sobre el fantasma de la “monja” que deambulaba en el albergue. Se aparece en las noches y ronda por el albergue, sin que se le puedan ver los pies, pues flota. Otro usuario pasa y confirma que la ha visto. Éstos no eran los únicos usuarios que hablan de la historia; de hecho, casi todos hablaban de ésta; aún cuando los usuarios fluctúan constantemente, la historia se repite. Aunque no se tiene permitido salir de los cuartos, algunos no lo intentan por temor a encontrársela. Al señor Reséndiz le parece una historia ridícula, pero por si las dudas, esa noche se quedará sin salir de su cuarto.

El Control de Salidas

Ya casi son las nueve. Aunque para esa hora todos tenían que estar en sus cuartos, faltaba una usuaria. A veces esto pasaba en el albergue. Mucha gente se iba y no regresaba. El albergue pide que antes de salir, los usuarios firmen un permiso de salida. En la mayoría de los casos, los migrantes tienen que avisar antes de salir permanentemente del albergue y hablar con la encargada

del ingreso de los migrantes. Ella habla con ellos, ve la razón de su salida y firma un permiso de salida para que quede registrado.

No es el caso de las personas que son traídas por las autoridades migratorias, quienes deben salir bajo la autoridad de éstas. La institución, en este sentido, no tiene mucho poder de decisión y se atiene a la fecha y hora que las autoridades migratorias establezcan, así como su proceso migratorio. Cada día se van migrantes y el personal del albergue está muy pendiente de que las salidas se den como deben darse (por ello, la importancia del registro y de observar los movimientos de los usuarios).

Ya eran casi las nueve y las voluntarias empezaron a apresurar a los usuarios a entrar a sus cuartos. Empezaban a apagar algunas luces y los niños corren para estar con sus madres. Los niños Reséndiz tienen miedo de dormir sin su papá. Una voluntaria los encarga con una señora que duerme en el mismo cuarto. Todos entran a sus respectivos cuartos. Las voluntarias se dirigen a sus cuartos, los cuales se encuentran frente a otro cuarto pequeño para hombres. Al inicio, a las voluntarias les daba miedo dormir en el albergue, sobre todo porque su cuarto se encontraba frente al de hombres. En las noches siempre cerraban bien la puerta.

La usuaria que faltaba nunca llegó. Son las 10 de la noche. La encargada apaga las luces y va a cerrar todas las puertas. Ella camina a la reja del albergue que conecta a su edificio y al estar del otro lado cierra esta misma. La encargada siempre es la última en dormirse. Tiene que asegurarse de que todo esté cerrado y todos dentro, así como saber quién definitivamente no regresó al albergue. En los cuartos, algunos seguían platicando en la oscuridad, pues aún no tenían sueño. Después de unas horas, todo se convierte en silencio.

Al que Madruga Dios lo Ayuda

Al siguiente día, una de las voluntarias toca al cuarto donde se encuentra el señor Reséndiz, quien quiere seguir durmiendo. Se siente muy cansado. Sin embargo, uno de los usuarios le dice que tiene que levantarse para hacer los aseos y después ir a desayunar. Cuando sale, se encuentra con la voluntaria, quien también lucía muy cansada. Las voluntarias son las primeras en levantarse. Una de ellas, quien da la acogida, es la primera en hacerlo. Ella tiene que prender la bomba del agua, despertar a todos los usuarios y asegurarse de que se hagan los aseos en los diferentes momentos del día.

La voluntaria se acerca con el señor Reséndiz y le pide si puede ayudar a barrer el cuarto de los hombres. Los migrantes tienen la tarea de limpiar su cuarto. Deben organizarse entre sus compañeros de cuarto para que se turnen por esta tarea. El señor Reséndiz siente que, por ser nuevo, le estaban encargando todas estas cosas y que los usuarios más antiguos se estaban “haciendo guaje”. Se supone que para estas tareas todos tienen que hacerlo en algún momento de su estancia, pero siempre hay quien hace de más y quienes no hacen nada. A veces, el personal termina pidiendo ayuda a quien siempre está ahí o ya ha ayudado anteriormente. Esto presenta un conflicto, pues a quien le toca, le parece injusto que siempre le pidan hacer la tarea cuando otros nunca la realizan.

Después de pedirle esto al señor Reséndiz, la voluntaria, va a abrir las puertas de los baños y las regaderas, así como los salones y las demás áreas que tienen que limpiar los usuarios. Ella se va acercando poco a poco a los usuarios a quienes les corresponde hacer los aseos. Algunos ponen cara de enojo, y ella pone cara de desesperación y molestia por tener que estarles recordando y recibiendo las quejas. Las hermanas de la congregación, entre ellas la encargada del albergue, se encuentran en rezo y aún no salen. En este momento, las voluntarias tienen la responsabilidad de que todo funcione acorde a las reglas y normas del establecimiento.

El Desayuno

Una vez terminados los aseos, todos pasan al desayuno. Los niños Reséndiz se encuentran con su padre y van juntos al comedor. Todas las voluntarias están ayudando en la cocina para servir a los usuarios. Los usuarios pasan de uno a uno. No hay tanta gente en ese momento porque los que tienen que ir a la escuela o trabajar desayunaron un poco antes. En el desayuno, el señor Reséndiz no puede dejar de pensar en conseguir un trabajo y no quedarse otro día encerrado en el albergue sin mucho que hacer.

El Baño

Antes de salir, el señor Reséndiz se va a bañar rápidamente. La voluntaria que se encarga de los aseos tiene que estar apurando a los usuarios para que se bañen rápido, pues a las 10.30 se cierran todos los cuartos y ya nadie puede sacar ropa limpia o cualquier otra cosa del cuarto. Al salir del baño, el señor Reséndiz escucha a uno de los usuarios quejarse de la limpieza. Al señor Reséndiz no le parece tan sucio. Debía de ser alguien de la ciudad. Muchos usuarios se quejan de la limpieza de los baños y cuartos. Después del desayuno, varios de los usuarios se bañan. Una vez que todos lo han hecho, hay otros usuarios encargados de asear el área.

La Importancia de los Aseos

La voluntaria también supervisa que estos aseos se hagan por las personas correspondientes. Después de que esto sucede, la voluntaria encargada de los aseos menciona que queda un poco más libre su cargo. Algunos usuarios salen a trabajar o a realizar otras actividades, y la casa queda menos habitada. Sin embargo, la voluntaria debe supervisar que el albergue siga limpio y bajo control. Para hacerlo, tiene que recordarles a los usuarios que no ensucien el patio, o que si los niños jugaron con algo no lo dejen tirado. Al salir rápidamente del baño, el señor Reséndiz vio que la encargada del albergue y otras hermanas de la congregación estaban lavando unas sábanas. El señor Reséndiz pasó rápidamente para no ser visto.

Los Talleres

El señor Reséndiz sale de su cuarto y se encuentra con la psicóloga. Ella le dice que en la tarde, después de comer, habrá un taller para los padres y las madres sobre la crianza, el cuál duraría más o menos una hora. Aunque durante el día, tanto la psicóloga como la abogada permanecen la mayor parte del tiempo en sus oficinas o en el cuarto de entrevistas, a veces salen a buscar a alguien por el albergue, ya sea para invitarlos a talleres, hablar con ellos, o para hacer entrevistas. La psicóloga ha buscado organizar más talleres y actividades que den un acompañamiento grupal, pero muchas veces las entrevistas individuales acaparan más de su tiempo.

El albergue ofrece ciertos talleres. Sin embargo, a muchos de los usuarios no les gusta quedarse en el albergue y hay pocos interesados en los talleres o en las actividades que se hacen. Los prestadores de servicio comentan que imparten talleres de: inglés, español, computación, panadería y costura. Los talleres de español, inglés y computación son impartidos por las voluntarias. Se supone que tienen horarios fijos para estos talleres, pero la tarea principal de las voluntarias es hacerse cargo de “la casa”, y la mayoría de las veces estos talleres no se imparten. La impartición de talleres por parte de la psicóloga tampoco es muy constante, aunque es una actividad que le gustaría que tuviera más continuidad. Sin embargo, no es una de las actividades centrales de su trabajo. En el día a día surgen muchas situaciones emergentes que tiene que atender y con frecuencia cancela los talleres. Su trabajo en conjunto con la abogada para la regularización migratoria de los usuarios es primordial. En general, no hay mucha consistencia o planeación en los talleres impartidos por las prestadoras de servicio en el albergue.

Los Permisos de Salida

El señor Reséndiz camina rápidamente hacia la recepción para no tener más encuentros. Olvida comentarles a sus hijos que va a salir, pues se encuentran jugando con los otros niños. Cuando llega a la recepción, están dos voluntarias sentadas en unas sillas detrás del mostrador revisando quién sale y entra. En la recepción, una de las voluntarias está estudiando mientras que la otra ve su celular. Cuando el señor Reséndiz pasa, la del celular voltea a verlo y le pregunta si va a salir. Él contesta que sí y la voluntaria le dice que tiene que registrarse en el cuaderno y escribir su nombre, hora de salida y a dónde va.

El registro es uno de los espacios de las prestadoras de servicio que la institución busca esté siempre cubierto. Constantemente debe haber alguien del personal en la puerta que registre quién entra y quién no. Aunque en la institución no se considera parte de sus funciones oficiales, las voluntarias siempre realizan esta función y se organizan para repartirla durante el día. Tener un registro permite saber quiénes de los usuarios faltan y quién está presente. Sirve para alargar el control de la institución, aun cuando sus usuarios se encuentren fuera de ésta. Delimita, de alguna forma, lo exterior de lo interior, para saber quiénes son sus ingresados (aquellos que tienen que responder ante la institución) y quiénes no.

El señor Reséndiz escribe la información en el registro. Las voluntarias le recuerdan que tiene que llegar antes de las siete de la noche. Aunque el albergue es de “puertas abiertas”, hay un horario para hacerlo. Los migrantes adultos pueden salir por el motivo que quieran (pasear, comer fuera, trabajar, ir a la escuela), siempre y cuando esté dentro del horario establecido o tengan el permiso del personal para estar fuera sin entrar en el horario de salida. Muchas veces, los usuarios mayores de edad tienen que ir ciertos días a la semana a firmar a COMAR, para declarar que siguen en México y que siguen en el proceso legal y cumpliendo con los requisitos que se les demanda. A pesar de que salen para hacer esto, tienen que registrarse y avisar a dónde van.

A diferencia de los usuarios, algunos prestadores de servicio tienen salidas más limitadas. Las voluntarias solo tienen un día a la semana para salir del establecimiento libremente. A veces, les piden hacer mandados, ir a migración a ser testigo de algún trámite, o las dejan ir a “la tiendita” a comprar dulces. Sin embargo, normalmente tienen que quedarse dentro del establecimiento. Las hermanas de la congregación salen seguido del albergue a sus seminarios y si no tienen nada programado, permanecen haciendo tareas en el albergue o en la casa dónde viven. Quienes

permanecen más tiempo fuera del albergue son la directora y subdirectora. Salen a eventos para promocionar el albergue o platicar con otras instituciones involucradas en el aspecto de atención a poblaciones migrantes o asuntos de la congregación.

A mí No me Avisan Nada: los Niños y Niñas del Albergue

Los niños Reséndiz se quedan solos, sin saber a dónde ha salido su padre. Esto le molesta mucho al mayor. Desde que salieron de casa, no entiende mucho de lo que pasa. En realidad, a él nunca le comunica nada su padre. Ha tenido que dejar amigos, escuela y su casa, y nadie le ha dicho qué estaba sucediendo.

Aldo está jugando cuando su hermano, Steven, lo empuja. Siente tanta rabia que lo empuja de vuelta; ya estaba cansado de cuidar a su hermano menor. Steven empieza a llorar. Aldo se va enojado y se sienta en una silla. Una de las voluntarias ve el suceso y se acerca a ver qué sucede. Ella le pregunta a Steven porque llora. No dice nada, sólo se enoja y se va. Después busca hablar con Aldo, pero él también se va. Ninguno quiere hablar. La voluntaria no hace más esfuerzo porque está muy cansada y tiene que ayudar en la cocina. Una de las voluntarias se encarga de realizar actividades para los niños y cuidarlos: “[...] es literal entretenerlos, o sea o ponerles clases para que no pierdan como el hilo de la escuela que traían y así.”. Durante el día, la voluntaria encargada de los niños supervisa que se encuentren bien. Sin embargo, se dedica a hacer otras cosas, como ayudar en la cocina o supervisar el registro. Aunque en un inicio les organizaba actividades y juegos a los niños durante todo el día, la voluntaria comenta que es muy cansado llevar ese ritmo y por lo tanto, ya no lo hace de forma tan intensiva: “Pero pues hay cosas también, o sea, ya estando aquí me doy cuenta que no puedes estar todo el día con ellos. O sea, si estás en contacto con ellos porque pues aquí vivimos, pero no poniéndoles actividades pues porque pus para ellos también es muy cansado, para ti también, no puedes como organizar tantas cosas todos los días”.

Regresando del Paseo

El señor Reséndiz regresa y otra voluntaria, diferente a la de la mañana, le abre la puerta y lo lleva al registro. Una de las usuarias está platicando con la voluntaria y continúa charlando con ésta. Le dice: Así la cosa, imagínate tú, qué hago yo con la criatura, y luego él que me habla y me sigue buscando. El señor Reséndiz no entiende bien de que hablaban, pero le parece que la voluntaria y la usuaria se tratan como amigas. Le parece raro, pues esa misma voluntaria había sido muy distante

con él. Quizás es porque es nuevo e igual y después podría entrar en confianza con ellas. Las voluntarias dicen que parte de su trabajo durante el día es brindar un acompañamiento personal, es decir, de estar ahí y escucharlos. La subdirectora y directora les dicen constantemente que ellas son el vínculo más próximo a los usuarios. Mucha de la información de estas pláticas es transmitida a los altos mandos, sobre todo la directora y subdirectora. Una de las voluntarias menciona que escucharlos ayuda a los usuarios de forma indirecta, pues al hablar de su situación, ellos van sanando sus heridas.

El señor Reséndiz escribe su hora de llegada, las cinco de la tarde. Tiene hambre; ha deambulado por la ciudad buscando trabajo sin éxito. Cuando llega al albergue, el ambiente parece más animado, diferente al día anterior. Cuando llega al patio central, ve que algunas usuarias se encuentran alrededor de una mesa cuadrada de metal, con una hermana de la congregación que no había visto anteriormente. Resulta que se trata del taller de manualidades, el único taller popular, constante, y solicitado entre los usuarios es éste. Consiste en hacer pulseras o collares, y es impartido por una hermana de otra congregación que va de entrada por salida al albergue. El taller dura dos horas. La hermana trae cuentas, hilos y otros tipos de materiales necesarios para hacer joyería. Los usuarios toman los materiales que quieran y hacen su creación (los adultos enseñaban a algunos niños). El taller es tan popular que muchos usuarios, aun cuando se acababan las horas del taller, siguen haciendo pulseras, collares, y bolsas. Significa un momento creativo para ellos, el cual es difícil de obtener en el albergue. Además, muchas de las piezas eran vendidas para obtener dinero para el albergue. La mayoría de las veces, había más mujeres en el taller (aunque quizás y se debe a que se reciben más mujeres que hombres en ese albergue). Sin embargo, también los hombres se interesaban. Las mujeres se sentaban alrededor de la mesa y platicaban sobre su situación con la hermana. Ellas (y algunos de ellos) le contaban muchas confidencialidades que a otras personas del albergue no les contaban. La hermana, a su vez, contaba alguna de esas historias a algunos prestadores de servicio. Los hombres no entraban mucho a esa dinámica. La mayoría elegían sus materiales y se iban a sentar a otro lado.

La Enfermería

El señor Reséndiz se encuentra de nuevo sentado en el patio. Se siente algo enfermo –uno de los usuarios con el que comparte cuarto no había dejado de toser en toda la noche–. En ese momento, escucha a una de las usuarias hablar sobre uno de sus hijos que se encuentra enfermo. Lo

ha revisado un médico, quien solo viene una vez a la semana y que es ese día. El señor Reséndiz, al escuchar esto, sale corriendo a la enfermería a ver si alcanza al médico. Antes, busca a sus hijos para llevarlos también. Cuando llega, están ya varias personas sentadas en los sillones esperando. No había visto a alguien sentado ahí hasta ese momento. Pasa una hora y lo dejan pasar. Cuando entra a la enfermería, está el médico y la encargada del albergue. Esta última, aunque tiene la función de encargarse del albergue, la mayor parte del tiempo se encuentra ahí. Ella es enfermera y le gusta mucho ese trabajo. Menciona que éste es parte de un trabajo integral, donde todos en el albergue hacen su parte para que los usuarios tengan una atención integral. La encargada, recibe ayuda en su labor como enfermera. Con mayor frecuencia, una hermana de otra congregación que va unas horas al día a asistir en dicha área. Otras hermanas de su congregación también le ayudan en otras tareas para que ella pueda dedicarse a esto de lleno.¹⁶ Al final de la consulta, el médico le receta unas pastillas al señor Reséndiz y le dice que sus hijos se veían con buena salud.

La Escuela y el Trabajo

Cuando sale de la enfermería, la familia Reséndiz se topa con la psicóloga. Ella les pregunta cómo se encuentran. El señor Reséndiz responde que bien, pero que aún no sabe nada de su situación legal. La psicóloga le contesta que le abogada está trabajando en su caso y que en cuanto supieran algo, se lo comunicarían. Ella también le pregunta sobre la situación educativa de sus hijos, pues quiere saber si ellos estaban estudiando antes de migrar. El señor Reséndiz contesta que sí, pero que desde que salieron, no han ido a una escuela. La psicóloga les comenta que ella puede hacer el trámite para que sus hijos ingresen a una escuela cerca del albergue. La psicóloga también se encarga de ayudar a que los niños que lleguen al albergue puedan entrar a una escuela mientras están ahí. Se les pide permiso a los padres y si ellos están de acuerdo, se lleva a cabo el procedimiento. Al señor Reséndiz le parece una buena idea, sobre todo si él iba a salir a trabajar. El señor Reséndiz acepta y después le pregunta a la psicóloga si le podía ayudar a buscar trabajo. La

¹⁶ Cuando se hizo la investigación de campo, no había médicos fijos que proporcionaban atención médica completa. El albergue atendía cuestiones no tan graves y las graves trataban de canalizarlas a hospitales públicos. Las situaciones graves llegaban siempre al punto de ser muy graves. La enfermería no tenía mucho presupuesto para atender las enfermedades de los usuarios y las medicinas eran escasas, así como la presencia de médicos. Al final de la observación participante, la encargada del albergue consiguió que un grupo de médicos fuera más seguido al establecimiento, dado que los usuarios no cuentan con seguro médico que los asistiera.

psicóloga le dice que preguntará a la directora sobre esto, y le pide acudir al día siguiente a las once de la mañana para revisar ambos asuntos. Durante la entrevista, la psicóloga menciona que, por estas circunstancias, a veces los usuarios se encuentran poco en el albergue, y entonces su atención se reduce a un apoyo más en sus necesidades inmediatas que en desarrollar una atención clínica. Por esta misma razón, ella menciona que su trabajo a veces requiere ser más integral y que muchos de los usuarios buscan, más que terapia, acciones que les permitan retomar su vida diaria. Las más comunes incluyen ir a la escuela, encontrar un trabajo, o regular su situación migratoria: "... es lo que... lo que ellos necesitan ¿no? No te dicen: quiero atención psicológica ¿no? O sea, quiero trabajar y mi problema es que estoy estresado porque no tengo trabajo. Entonces, va más o menos por ahí". Cuando la psicóloga acaba de hablar, el señor Reséndiz le agradece. Le parece que la psicóloga, aunque trata locos, es muy amable. De hecho, varias veces ya se había acercado a hablar con él sin que la buscara.

Ya en lo Cotidiano

Después de esto, se escucha el canto de la cena: ¡a cenaaaaaar! La familia Reséndiz entra al comedor y se sienta en el mismo lugar de siempre. Aunque la cena transcurrió como en el día anterior, ya se sienten mucho más acoplados, tanto que ya saben más donde se encuentran ciertas cosas y conocen mejor lo que se puede hacer (o no) dentro del establecimiento. También conocen a muchas de las prestadoras de servicio y saben más o menos qué hace cada una, quién es la más amable, la más accesible, la más enojona, la que manda y la que más observa. Conforme transcurren los días, el lugar empieza a ser cada vez más familiar. Por unos meses, no habrá que preocuparse por dónde vivir y descansar ni por dónde conseguir ropa o qué comer, y esto los reconfortaba un poco más.

CAPITULO CUATRO: RETOS Y OBSTÁCULOS DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIO AL DESEMPEÑAR SU TRABAJO

El objetivo de este capítulo es analizar el mundo social donde las prestadoras de servicio desarrollan su trabajo. Durante las entrevistas, las participantes elaboraron un discurso que planteaba los retos y obstáculos por los que pasaban en el albergue, así como las formas en que han podido acoplarse a la institución y a su trabajo en ella. En primera instancia, examino las dificultades que se presentan. Los grandes rubros abarcados en esta categoría son dos: las dificultades que se presentan por la continua y forzada convivencia; así como, las dificultades que surgen a partir de cómo se organiza la institución. En segunda instancia, exploro las estrategias que las prestadoras de servicio han desarrollado para llevar a cabo su trabajo en el albergue.

4.1. Dificultades en el Trabajo

Siempre que uno trabaja en una institución, el desempeño se debe dar en concordancia con ésta, pero el proceso de adaptación no siempre se da de forma instantánea, ni fácilmente. Todas las entrevistadas reportaban las dificultades que se presentan al realizar su labor en el albergue. El trabajo en dicha instancia se da en un contexto en donde gran parte de la vida de los usuarios y de los prestadores de servicio se llevan a cabo en el mismo lugar. Además, el albergue es dirigido por una congregación católica que imprime en la institución su ideología y organización del trabajo. En este contexto se desarrolla el trabajo del personal entrevistado y buena parte de las dificultades reportadas giran en torno a estas características. A continuación, se hablará sobre los retos y obstáculos a los que algunos de los prestadores de servicio se han enfrentado.

Dificultades desde la continua y forzada convivencia

La convivencia en la institución es muy forzada y constante. De esta característica, surgen una serie de dificultades por las que pasan las prestadoras de servicio. A continuación, hablaré de cada una de ellas.

a) La extrema convivencia

Dentro del albergue, varios de los entrevistados hablan sobre la constante convivencia que tienen con los usuarios. Por ejemplo, en un entrevista con la abogada, ella menciona que le fue difícil acostumbrarse a estar todo el día con los usuarios en el albergue. Aun cuando ya ha trabajado con la población migrante, ella no estaba acostumbrada al constante contacto con los usuarios, pues

su trabajo consistía en verlos en la oficina y acompañarlos a realizar trámites. Ahora, además de verlos en su oficina y de acompañarlos a los trámites, comparte con los usuarios en otros aspectos que no se encuentran forzosamente ligados a su trabajo. Tanto ella como la psicóloga, comen y hacen otras actividades dentro del albergue que implican una continua convivencia con los usuarios. La psicóloga reporta una situación similar. En su empleo anterior, ella atendía a sus pacientes en un cubículo, en donde solo los veía a la hora de sus citas. En su nuevo trabajo, considera que se encuentra en constante convivencia con los usuarios, una situación que le genera dificultad para delimitar su trabajo. Ambas reportan dificultades en torno a esta situación, pues en empleos anteriores su trabajo no exigía ese contacto continuo.

Como resultado de la extrema convivencia el ambiente cambiaba constantemente, dependiendo de los usuarios que se encontraban en el albergue. Una de las voluntarias habla sobre cómo cada grupo de usuarios que ingresaba al albergue generaba un ambiente determinado. Ella les llamaba “generaciones”. Había generaciones que hacían un ambiente agradable, y otras que tenían un efecto contrario. En algún momento, la entrevistada menciona que se decidió cerrar el albergue porque el ambiente estaba “muy contaminado” y la gente no se quería ir. La voluntaria menciona que cuando los usuarios permanecen mucho tiempo, empieza a haber fricciones por la continua convivencia en la cotidianidad:

“[...] el ambiente era muy pesado, porque cuando se quedan mucho tiempo, la gente... lo que sucede es que se acostumbran, se forman tipo como de mañitas, de ya no ayudar, o ya no hacer esto, o... pues es pesado tratar a la gente que... este... a veces no concuerdas y no sabes dialogar pues, o sea porque vives con una persona, con un compañero y pues ya te molestó que dejara la taza arriba y te lo guardas, y entonces o sea pues pasa el tiempo y ya se va creando más fricción y así. Entonces... pues ya, estaba pesado el ambiente, y pues ya decidieron depurar”.

La psicóloga también hace referencia al ambiente dentro de la institución con los diferentes tipos de usuarios que llegan al albergue: “...cómo se están vinculando con las personas en el albergue tiene un impacto en los demás ¿no?”. Ambos casos son claros ejemplos de cómo la gente en la institución debe convivir en extremo con otros, y de cómo esto impacta no solo a los usuarios sino también a los prestadores de servicio.

Además de la extrema convivencia, algunas prestadoras de servicio conviven con personas con las que no estaban acostumbradas a interactuar. Una de las voluntarias hace referencia a esto como “un choque de realidades”. La voluntaria menciona que fue difícil habituarse a convivir con gente con la que no estaba tan familiarizada:

“Sí fue difícil porque te digo, o sea es como un choque de realidades, también como diferente contexto. O sea, por ejemplo, esto es un contexto donde todo es como... pues no con dinero, pero pues vives en un lugar como, con gente que, pues es una como mm... ¿cómo se dice? como sociedad media, o sea media alta y... de repente llegas y estás en lo más bajo, o sea la gente vive del albergue, o sea no tiene dinero ni nada”.

Este segmento es un claro ejemplo de cómo algunas prestadoras de servicio deben aprender a convivir continuamente con personas con las que nunca habían tenido contacto, las cuáles forman parte de una clase social muy diferente a la de ellas.

La voluntaria también da cuenta de su experiencia al habitar en el albergue y el fuerte impacto que esta convivencia, con gente de diferentes estratos sociales y económicos, le generó en un inicio. La misma voluntaria menciona el miedo que le causaba tener que dormir dentro del albergue con los usuarios y no con las hermanas de la congregación —como se lo habían planteado antes de su llegada—, así como la existencia de la población varonil que se supone no se recibía en el albergue:

“...y llegamos y resulta que no, que eran un chorro de hombres y así, y se supone que íbamos a dormir en el otro lado de las hermanas y realmente nos mandaron acá a lado de... enfrente del cuarto de hombres y yo ¡jijjo!, o sea me daba miedo”.

Las voluntarias son quienes más conviven continuamente con los usuarios, y esto presenta una dificultad para ellas al conocer estas “nuevas realidades” con las que no se encontraban familiarizadas. Otra voluntaria menciona que ella nunca se había planteado convivir con personas como las que arribaban al albergue: “...pero bueno, cuando asimilo eso este...pues es diferente... bueno pues las costumbres, toda la gente llega muy variada, de todas partes, y cosas que nunca me hubiera imaginado en mi vida de que fuera a conocer, y tanta gente”. Este segmento apoya lo que la otra voluntaria menciona sobre la constante convivencia con personas de diversos contextos con los que nunca habían tenido contacto, así como el proceso de adaptación que desarrollaron en torno a

este contacto, sobre todo al inicio. Para las voluntarias, la extrema convivencia ha sido una situación más difícil que para las otras prestadoras de servicio, pues a diferencia de las otras, ellas viven en el albergue y se encuentran más expuestas a encuentros diferentes e incluso impactantes con los usuarios.

b) Conocer sus historias

La extrema convivencia genera que las prestadoras de servicio conozcan frecuentemente las historias de los usuarios. La psicóloga, por ejemplo, menciona que en un inicio no se encontraba preparada para la carga emocional que implicaba trabajar con una población que viene con historias de vida muy violentas: “Eh... y también eso fue como también... el periodo de adaptación ¿no? Desde tal, o sea sí de diario escuchar situaciones bien fuertes. Y de también encontrar las maneras más pertinentes de brindar la atención ¿no?”. Este segmento habla de la dificultad que ella tuvo para asimilar esas historias. La psicóloga menciona que varias veces estas historias llegaron a impactarle emocionalmente. Conocer estas historias hacía que en varias ocasiones la psicóloga, aun cuando ya hubiera terminado su jornada de trabajo en el albergue, siguiera pensando en las situaciones por las que algún usuario estaba pasando y en cómo podía ayudarlo. La abogada también hace mención de esta situación. Para ella, el conocer las historias de los usuarios le llegaron a generar mucho enojo e indignación. Así mismo, el conocer casos de mujeres que huían de la violencia doméstica, o que contaban con fuertes secuelas de violencia, le llegaron a generar mucha tristeza y hasta sentirse algo deprimida por esos casos. La dificultad en torno a esta situación se debe a que son las profesionistas quienes elaboran las entrevistas y conocen las historias de los usuarios con más lujo de detalle.

Las voluntarias también reportan como una de las dificultades más grandes de su trabajo el conocer las historias de los usuarios. Una menciona que conocer sus historias le generaba una preocupación constante sobre el paradero de los usuarios una vez que estos salían de la institución: “No es como que yo los protegiera aquí o algo, pero pues igual y sentía que igual tenía que irme con ellos a estar ahí”. La entrevistada no solo considera difícil conocer sus historias, sino que el conocerlas le genera una constante preocupación que va más allá de su trabajo como voluntaria del albergue, como ya se mencionó. Otra voluntaria también hace referencia a esta dificultad: “Traen una historia muy fuerte, todos. Entonces como el saber eso, eso... es a lo que no me acostumbro, o sea, aunque hayan pasado diez meses de estar aquí...”. Aun con el paso del tiempo, la voluntaria no consigue habituarse a escuchar estas historias. Las voluntarias, al ser quienes más contacto tienen

con los usuarios, se convierten en esta parte del personal al que los usuarios les confían sus historias de vida.

c) Cuando la gente se va

Pasar tanto tiempo con las mismas personas y conocer sus historias de vida a profundidad genera en las prestadoras de servicio una dificultad para despedirse, tanto de usuarios como de otras prestadoras de servicio. Para la cocinera fue muy difícil cuando las junueras,¹⁷ quienes eran la gran mayoría de las hermanas de la congregación (excepto la directora, subdirectora y encargada del albergue, se fueron del albergue a seguir su formación en otro lugar. La cocinera había establecido una relación muy estrecha con éstas, que, al mencionarlo constantemente en las entrevistas, da cuenta de lo importante que era para ella su presencia. Otra voluntaria también hace referencia a esta dificultad con los usuarios: “el empezarte a acostumbrar a...a despedirte, está como, es algo como gacho”. Lo que le dificulta acostumbrarse a esta situación es que probablemente una vez que se van del albergue, nunca volverá a saber de ellos: “... con ellos era más ese hecho de que pues no vas a saber más de ellos y pues tal vez, y también pues puede pasar esto y esto”. La fuerte convivencia con los usuarios hace que muchas de las prestadoras de servicio encuentren difícil el poder separarse de las personas que viven o trabajan en la institución, aun cuando suceda frecuentemente.

d) Situaciones que se escapan de las manos

Al conocer estas historias difíciles, las prestadoras de servicio sienten la necesidad de ayudar constantemente a los usuarios de la forma que ellas mejor consideran. Sin embargo, muchos de los usuarios no siempre aceptan la ayuda que ellas quieren proporcionarles. En este caso, la abogada y la psicóloga son quienes más hablaron de esta situación. La abogada menciona que es muy frustrante cuando, a veces, los usuarios abandonan el proceso legal para regularizar su situación migratoria. Aún cuando siente que son situaciones que se escapan de sus manos, le generan malestar. Así mismo, la psicóloga menciona que le genera cierto malestar cuando ciertos usuarios en verdad necesitan la atención psicológica pero no quieren recibirla. Considera que, en ciertas situaciones, los usuarios no quieren hacer algo para mejorar su situación: “Como... ese pensar en

¹⁷ Es la cuarta de las cinco etapas en la formación de las hermanas Josefinas.

estamos haciendo todo lo que podemos, y tú te vas y te vale, y... y al final, pensar que quizá la persona se coloca en mayor riesgo”. También menciona que estas situaciones le generan mucha frustración, sobre todo si los usuarios tienen niños que van con ellos en el trayecto. La psicóloga, a partir de ello, ha también delimitado los alcances de su atención. Sin embargo, no deja de ser una situación que le sigue causando mucha frustración.

El sentirse frustradas por no poder ayudar en mucho a los usuarios, y que su aportación más bien es pequeña, no solo es un sentimiento de las profesionistas. Una de las voluntarias comenta:

“[...] me da como esa impotencia de no poder hacer nada y me siento como, como inútil de ¡ay es que o sea que hago! O sea, no le puedo dar el refugio yo, no le puedo dar dinero, no le puedo ofrecer un trabajo ni nada, o sea, es como ¿pues qué estoy haciendo por él? O por ella pues”.

La voluntaria menciona que aun cuando ya lleva diez meses trabajando en el albergue, le sigue siendo muy frustrante el no poder hacer más por los usuarios.

e) Dejar su vida atrás...

Las prestadoras de servicio pasan mucho tiempo dentro del albergue. En algunos casos, como el de las voluntarias, toda su vida gira en torno de ésta. A raíz de ello, algunas hablan de un corte en su vida antes y después de ingresar a trabajar en el albergue. Las voluntarias y la cocinera mencionan con frecuencia extrañar cuestiones de una vida pasada. Una de las voluntarias dice en la entrevista una frase que encuadra esta situación: “... es como también ese peso que cargo de que dejé como mi otra vida pasada atrás. Es como llegar de cero aquí a un lugar donde pues no sabía qué iba a hacer ni nada. Y empezar de cero...”. La frase denota que antes de entrar a ser voluntarias en dicha institución, tuvieron un proceso difícil al tener que separarse de su vida antes del albergue. Otra voluntaria menciona que durante los primeros días, no podía entender que estaba pasando:

“[...] mi mundo se cerró esa noche, o sea de que nada más me estoy haciendo la valiente, ¿por qué quiero... Este... luego pues te estás haciendo la valiente por decir que te fuiste de voluntaria, este... o sea mira esto no es para ti, no es para ti, o sea ubica tu vida nada más, o sea, estas tratando de hacer algo que no te corresponde...”.

Este segmento reafirma lo que la primera voluntaria mencionaba sobre dejar una vida pasada y entrar a una nueva situación extraña y muy diferente a lo que estaban acostumbradas.

La misma voluntaria menciona que en los primeros días se sentía completamente sola y que sentía una soledad tan fuerte que dudaba de su estancia en el albergue. Incluso, la voluntaria menciona que el proceso de desprendimiento de la preparatoria lo vivió en el albergue. Citando a la voluntaria: “[...] ya te graduaste, ya. Entonces o sea dejar todo eso de que piensas que en algún punto va a volver todo eso, pero ya no. Y ese desprendimiento me tocó vivirlo sola”. Dicho segmento vuelve a dar cuenta del sentimiento de dejar una vida pasada al entrar al albergue. La voluntaria tuvo que vivir el proceso de adaptación al albergue y de desprendimiento de una etapa al mismo tiempo, lo cual para ella fue muy difícil, sobre todo porque no tenía con quién hablarlo. Al ser una vida pasada, las voluntarias deben construir una vida actual que no se vincule con la vida anterior, es importante manejar una separación para vivir mejor su proceso en la institución. Otra voluntaria explora esta situación al mencionar la dificultad de mantener al margen los problemas personales en su trabajo: “A veces hace que... te... sea más difícil tu desempeño aquí en [el albergue]. A mí me pasó eso. Llegué y empecé a tener problemas allá de mi casa y que traía arrastrando y así”. Para ella, lo más difícil de esto, además de afectarle en el desempeño de sus funciones, era que se juntara con los problemas del albergue, “porque a veces sí se juntaba como, no sé tuve un problema aquí y también tuve un problema acá y es como, no sé, cómo le hago para separarlos y... eso también fue como algo difícil.”. Para las voluntarias, generar esa separación resulta difícil porque su hogar temporal es su lugar de trabajo. Es decir, no tiene un espacio donde ellas puedan separarse de la institución, sino que siempre deben cumplir su rol de voluntarias en todo momento. Por lo tanto, es más fácil optar por hablar de una “vida pasada” para cumplir así con su función dentro de la institución.

Así mismo, algunas prestadoras de servicio hablan de ciertos aspectos a los que se tuvieron que acostumbrar en la institución, aun cuando eran completamente diferentes a lo que estaban habituadas. Tanto las voluntarias como la cocinera hablan de extrañar la comida que tenían antes de entrar al establecimiento. La cocinera habla más sobre el aspecto de extrañar la comida de su país: “si viera que el pollo de [mi país de origen] si es rico, es blanquito, blanquito, bien limpio. Allá no venden cosas así, las tiran allá.... no. Ni se lo regalan a la gente pobre, esos los tiran pa’ los animales.” Este segmento da cuenta de cómo la cocinera considera la comida en el albergue de mala

calidad. Así mismo, la cocinera menciona que la variedad de la comida no es mucha en el albergue. Una de las voluntarias también habla de la dificultad que tuvo para acoplarse a la comida del albergue:

“A veces era puro arroz y frijoles, y había días donde yo me estresaba y decía: ¡ya no quiero frijoles y arroz, quiero comida! ¡quiero más comida! o a veces se me antojaba demasiado una pizza o algo así como ya no quiero frijoles y arroz.”.

Ambas entrevistas relatan la poca variedad que existía en el albergue y lo difícil que era acoplarse a tener este tipo de dieta. La misma voluntaria menciona otra de las dificultades en torno a la comida, las porciones que se podía servir:

“Este... pues la comida fue difícil porque pues es muy distinta como a... como estoy acostumbrada ¿no? que tengo comida, pues poderme servirme las veces que quiera, a veces aquí en la cena, es de que va a haber comida [suficiente], y era como bueno ya no hay cena”.

Este segmento ilustra la dificultad para acoplarse al cambio de dieta. Las cantidades de comida en el albergue no eran suficientes para ella e incluso a veces ni alcanzaba a comer. Las voluntarias en este sentido tenían que atender primero a los usuarios y después atenderse a ellas mismas. Debían acostumbrarse a esta regla, aun cuando no correspondía a la realidad de la que venían. Una de las voluntarias hace referencia a esta situación cuando menciona que dejó sus comodidades para ser voluntaria en el albergue: “O sea ¿por qué dejé todo eso? ¿por qué incluso dejé mis comodidades por esto?”. Efectivamente las voluntarias son las prestadoras de servicio que más deben acoplarse a una nueva vida que no corresponde a la que antes de ingresar al establecimiento tenían.

La separación de sus familiares es otra de las dificultades que reportan la cocinera y las voluntarias. La primera no está relacionada con el trabajo en el albergue, sino con haber tenido que migrar de su país. Las voluntarias, sin embargo, sí ligan esta situación a algo que les dificultó su experiencia de voluntariado en el albergue. Una menciona que aunque se comunicaba sus amigos y familiares, sentía una falta de contacto con sus familiares al estar en el albergue: “O sea, sí está mi familia, sí están mis amigos del otro lado del teléfono, pero... pero quieras o... no están, o sea no están ahí carnalmente como para sentirlos”. Esto da cuenta del poco contacto que las voluntarias tenían con el exterior. En la entrevista, esta voluntaria menciona que la separación le generaba mucho llanto y, por lo tanto, sentía que extrañaba todo y se sentía muy sola en el albergue. Otra

voluntaria señala una situación parecida, diciendo: “Es también, o sea por mi experiencia es difícil porque como estoy lejos de mi casa”. Todo lo anterior ilustra la fuerte separación por la que las voluntarias tuvieron que pasar al ingresar al establecimiento, aun cuando podían contactar a sus familiares por teléfono.

f) Agotamiento físico y emocional

El pasar tanto tiempo en la misma institución y convivir de forma muy constante con usuarios y otras prestadoras de servicio, genera un ambiente laboral que implica un gran esfuerzo físico y emocional. Tanto la psicóloga como las tres voluntarias señalan que su trabajo en el albergue es muy cansado. La psicóloga menciona que el trabajo que realiza en el albergue “requiere de mucha energía” y aclara que no es una energía física, sino que es un trabajo que implica una fuerte disposición emocional y cognitiva. La entrevistada reporta haber tenido periodos de ansiedad e insomnio, pues la sobre atención y disposición emocional la seguían hasta la cama de su casa. También menciona que a veces le sucedía lo contrario y llegaba con agotamiento. En algún momento, menciona que se la “vivía cansada”. Las voluntarias también hacen referencia a esta dificultad. Una de las voluntarias menciona que este cansancio se debe a que, al atender refugiados, estos se quedan más tiempo y el albergue pasa de ser un simple albergue a ser una casa. Ella considera que, al ser un hogar, se requieren de más exigencias y los usuarios hacen más demandas; lo que implica que hay más trabajo para las prestadoras de servicio. Citando a la voluntaria: “Es un lugar donde todo el día se necesitan cosas, a veces a todas horas. Entonces es mucho el como el... cansancio emocional y físico”. Esta demanda constante por parte de los usuarios, además del trabajo que se tiene que hacer para mantener “el hogar”, desgasta mucho a las voluntarias. Al respecto, otra voluntaria dice:

“Entonces ese trabajo es como de todo el día estar ahí metida, o ayudando [...] O sea son cosas que... son como la base de CAFEMIN, que también tienes que ver. Como nosotras, o sea somos como comodín, o sea en cualquier cosa que nos pidan ahí le entramos...”.

La voluntaria considera que su trabajo es “24/7”, sin posibilidad de descanso:

“O sea en la noche te hablan y te dicen cualquier emergencia; o en la mañana súper temprano: oye vayan al banco de alimentos, o sea cosas que son 24/7. Entonces es muy cansado, o sea no, no puedes descansar aquí, no se puede... me desgasto”.

Ella ha llegado al grado de arrepentirse en algunos momentos de su estancia en el albergue. Menciona que su trabajo sería más fácil si le pidieran estas cosas con anticipación y no en el momento.

Otra de las voluntarias, al preguntarle sobre su experiencia en el albergue, menciona que ha sido muy cansada. Ella siente que a veces “le gana [tal] el cansancio” que siente que no puede más. Incluso, otra más de las voluntarias, cuando se le pregunta sobre su nueva función, menciona entre risas que ya quiere regresarse a casa. Aun cuando le gustan sus funciones en el albergue, a veces le sigue siendo complicado y cansado su trabajo. Hay días que no tiene ganas de hacerlo. Al ser una institución donde las prestadoras de servicio conviven constantemente con los usuarios y otras prestadoras, su trabajo necesita de mucha energía emocional que llega a agotarlas. Sin embargo, las voluntarias, son las prestadoras de servicio que dan más cuenta de este desgaste emocional en las entrevistas. Esto se debe a que son las únicas dentro del grupo de prestadoras de servicio que viven en el albergue. Así mismo, al ser el nivel inferior dentro de la jerarquía, deben acatar órdenes de todos los otros niveles que se encuentran por encima de ellas. Al ser también las que se encuentran más cerca de los usuarios, estos también son más demandantes con ellas que con cualquier otra prestadora de servicio.

Dificultades desde la Organización de la Institución

En el apartado anterior, describo aquellas dificultades relacionadas a la continua convivencia en el establecimiento. A continuación, analizaré aquellas dificultades que surgen de la estructura de la organización. Existe claramente una estructura jerárquica que surge de la cultura organizacional de la Iglesia católica. Así mismo, existe una organización que busca el control de muchas personas en un mismo lugar (en el que se encuentran constantemente).

a) Dificultad para estructurar su trabajo en el albergue

Muchas de las entrevistadas hablan sobre una cierta dificultad para estructurar su trabajo en el albergue. La abogada menciona que, en un principio, fue difícil estructurar su posición laboral y profesional en el albergue. Ella considera que esto se debe a que, anteriormente, quienes tenían control de todo eran las hermanas de la congregación, las cuales ya tenían establecida una estructura y forma determinadas de trabajo. El proceso para lograr que se diera a entender su trabajo fue lento. La abogada menciona que a veces la información de los casos –la cual era necesaria para que se diera el proceso legal– en un inicio no se le proporcionaba. La psicóloga también habla sobre la

dificultad para integrar su función en el albergue, comenta que sabía desde un inicio que el albergue no tenía muchas “áreas estructuradas”, sino que tanto la organización y el trabajo en el albergue dependía de las hermanas de la congregación.

Tanto la posición de la abogada como de la psicóloga no existían anteriormente. Cuando la psicóloga comenzó a trabajar, ella tuvo que estructurar sus funciones completamente, así como buscar integrarlo a un equipo de trabajo con la jerarquía ya existente. Para ella es importante poder delimitar sus funciones en la institución. Recuerda que en un inicio resolvía situaciones conflictivas de la “casa” en conjunto con la abogada, las cuales no eran consideradas parte de su trabajo. Para ellas, estos conflictos de “casa” distaban de ser atendidos de forma profesional debido a que no había una claridad de funciones en la institución. Ambos casos muestran la poca apertura que la institución tenía para nuevos puestos profesionales, los cuales no partían de la organización anteriormente establecida. Tanto la psicóloga como la abogada tuvieron que determinar por sí mismas cuál sería el alcance de su función, pues al principio resolvían muchos asuntos “que estaban más allá [de ellas], y de la propia institución”. En un inicio, sentían que los usuarios necesitaban constantemente de su apoyo y que ellas tenían que intervenir constantemente en los diferentes aspectos de su vida. Posteriormente, se dieron cuenta de que había que trazar un límite en la atención que ellas podían proporcionar a los usuarios.

Aun con sus restricciones, las profesionistas han tenido un rango más amplio de libertad para definir sus funciones y la forma en que quieren trabajar dentro de la institución. Sin embargo, muchas de las acciones en torno a sus funciones también han sido una constante negociación con los altos mandos del albergue, en específico con la directora o subdirectora.

No todos los prestadores de servicio parten de la misma posición con la que cuentan las profesionistas. Las problemáticas en torno a las funciones de los otros miembros de las prestadoras de servicio no cuentan con la posibilidad de delimitar su función. Las voluntarias, por ejemplo, mencionan que una de sus dificultades, en torno a su trabajo, se debía a que por mucho tiempo no tuvieron tareas asignadas, sino que tenían que “entretener” a los niños sin realmente saber cómo. Una de las voluntarias dice al respecto:

“[...] llevábamos un mes y medio, ni siquiera teníamos un oficio estable ni nada, o sea nosotros dos meses después de llegar, o sea de... de que yo llegara no dijeron nuestro oficio.

Se tardaron muchísimo, entonces a nosotras literal nada más nos decían: entretenga a los niños, encárgate de los niños.”

Esto era además problemático debido a que las voluntarias reportan que, antes de su llegada al albergue no les gustaban los niños: “Yo los odiaba como, niños berrinchudos, no guácala”. Las voluntarias mencionan que esa actividad llegó a ser muy cansada pues les “... chupaban la energía, literal, te absorbían todo”.

Después de muchos meses les asignaron otras funciones. Sin embargo, no eran funciones fijas, sino que se intercalaban entre las tres voluntarias, un mes una y otro mes otra. Sus funciones consistían en: cuidar niños; recibimiento y acogida; cocina y vigilancia del registro y de la entrada. A los seis meses de su estancia, decidieron en el albergue que cada una tendría una función fija a cargo de otra persona que normalmente era una hermana de la congregación. Esta organización estructural daba pie a que las encargadas les pidieran a las voluntarias toda clase de favores: “Entonces yo, por así decirle, era como la achichinle de ella. Entonces era como mi súper *lord* acá, y a la que le tenía que obedecer, y era como: hey [...] te puedo pedir esto, o no sé qué.” Los favores no solo eran de las encargadas, sino también de otras hermanas de la congregación: “[...] a veces también hay el que, no sé, otra hermana te pide un favor de... no sé, ir al súper a comprar tortillas, entonces pues también vas a comprar tortillas o...o cosas así que te van pidiendo, detallitos.” Este ejemplo da cuenta de las voluntarias como el eslabón más bajo en la jerarquía de la congregación y de la propia institución. Aun con funciones delimitadas, ellas debían atender a lo que cualquier miembro de las prestadoras de servicio les pidieran. Sin embargo, en las entrevistas se puede ver más la obediencia por parte de las voluntarias con las hermanas de la congregación que con cualquier otra prestadora de servicio.

Uno de los momentos más mencionados por las voluntarias en torno a su función fue cuando cerraron el albergue por dos meses. Dos de ellas expresaron que tuvieron “una crisis” cuando dicho cierre sucedió, pues no tenían nada que hacer en el albergue. Una de las voluntarias dice que sentía que no tenían un propósito. En este periodo, ambas voluntarias se cuestionaban sobre su estancia en el albergue: “o sea no sabíamos ni qué, o sea fue una de mis crisis que no sabía cómo, a dónde iba, era como ¿pues qué hago aquí?” Una de ellas incluso reporta que quería regresarse a su casa: “Entonces como este... ahí fue mi primera crisis existencial de que yo me quería regresar y así”. Las voluntarias tenían un día libre a la semana para salir del establecimiento. Cuando sucedió el cierre

del albergue, no se les permitió salir en lo absoluto. Una de las voluntarias dice que parecían “vampiros”, haciendo referencia a que no salían del albergue y a que la institución había parado prácticamente todas las labores que se hacían. Aun cuando las voluntarias no pueden decidir mucho sobre sus funciones y las actividades que tienen que hacer en el albergue, estos últimos testimonios en torno a esta situación da cuenta de la importancia de tener una función en el establecimiento para poder sentirse “útil” a la comunidad, así como de seguir un orden y una serie de actividades que le den sentido a su estancia en dicho establecimiento.

Para la encargada del albergue también era difícil delimitar las actividades dentro de su función:

“Mira, ahorita como estoy sola, mira, gracia a Dios ya llegó otra hermana, la hermana ya me está ayudando. Por ejemplo, tenía también la lavandería, la ropería, y todo esto, entonces ya le cedí la lavandería, la ropería, que es un trabajo también muy pesado para mí, entonces no puedo estar lavando y atendiendo aquí a las personas, no puedo estar en la ropería y no escucho que... quién sale o quién entra, no veo si llegaron... alguien o lo que pasó aquí abajo, entonces ya con esas dos actividades. Para mí es como un descanso porque se me quita la preocupación en este aspecto”.

En esta parte de la entrevista, podemos ver las muchas actividades que existen dentro de su función; así como la necesidad de contar con la ayuda de otras personas para que ella pueda atender otros aspectos como encargada del albergue. Durante la entrevista, mucho de lo que decía tenía que ver con esta constante petición de ayuda de otros, para que pudiera realizar otras actividades. A diferencia de las voluntarias, ella puede pedir a otras personas que le ayuden a cumplir todos los aspectos de su función, quienes en muchos casos son las voluntarias.

b) Estar en desacuerdo con lo que se les pide hacer

A pesar de que las prestadoras de servicio deben seguir lo que los altos mandos comandan, no siempre están de acuerdo con las órdenes que se les dan. En este sentido, quienes más hablan de esta situación son la abogada y las voluntarias. La abogada habla sobre la diferencia de puntos de vista que tenía con las hermanas de la congregación. Ésa diferencia se centraba entre lo que ella pensaba que era correcto al ser abogada, y lo que las hermanas pensaban que era correcto al ser parte de una congregación católica. Por ejemplo, si no está dispuesta a trabajar algún caso, debe demostrar ante

los directivos que realmente es un caso que debe omitir: “[...] ella me dijo que tenía que ver al ser humano o sea de algún modo si hubo... así como la imposición así de que tienes que ayudar.” Este segmento da cuenta de cómo a veces, en algunos niveles, las prestadoras de servicio deben realizar acciones dentro de su función, aun cuando se encuentren en desacuerdo.

Las voluntarias, a veces, tampoco están de acuerdo con las actividades que les asignan. Una de ellas menciona que no le gustaba la función de ropería que le habían asignado. Para ella, ésa no era la forma en la que imaginaba su voluntariado: “[...] o sea yo vine a trabajar con la gente a estar con la gente no estar en la ropería... porque a veces sí me frustraba mucho eso, y me enojaba y era como ¡ay! ¿por qué estoy aquí?” La situación le frustraba tanto como para cuestionarse el propósito de su estancia. En este sentido, las voluntarias tienen que cumplir con sus funciones de la forma en que los altos mandos lo piden, y no como a ellas les gustaría hacerlo. Otra de las voluntarias también se queja de tener que ir a despertar a los usuarios. En la entrevista, ella habla mucho de encontrar formas para que no tuviera que hacer esa labor. Otra más de las voluntarias también hace mención a la dificultad de tener que acatar órdenes de los directivos, aun cuando no le parecían lo más correcto. La entrevistada relata un evento sobre una usuaria que estuvo a punto de fallecer en el albergue. Una de las directivas se encontraba muy enojada, pues consideraba que el albergue no podía atender ese tipo de situaciones médicas: “[...] hubo varias veces que... que me conflictuaba mucho... porque era como, o sea es una persona que sí lucha por los migrantes, pero había veces que había necesidades aquí que ella era como: es que eso les toca a ellos”. A pesar de no estar de acuerdo con la reacción de esa persona que pertenece a los directivos, la voluntaria tiene que acceder a lo que ésta le pida, lo cual les genera un conflicto interno. Las voluntarias, al ser el último eslabón, son quienes más se quejan de esta dificultad y menos libertad tienen para decidir sobre su labor y los límites de su atención dentro del grupo de las prestadoras de servicio.

c) Hacer que las reglas del albergue se sigan

Para los miembros encargados de supervisar que las reglas dentro del albergue se sigan, surgen ciertas dificultades. En este sentido, quienes consideran esta situación difícil son las voluntarias, la encargada del albergue y la cocinera. Son ellas quienes también se encargan de labores de la “casa”. La encargada del albergue menciona que para ella es difícil mantener limpio el establecimiento, pues no todo mundo es tan limpio o se encuentra dispuesto a ayudar en el albergue.

Ella considera que, al ser enfermera, su trabajo es presionar más en que se cumpla esta regla para cuidar de la salud de los usuarios:

“...porque si yo no veo limpio el dormitorio, no veo limpio el patio, entonces me hace buscar a las personas y decirles ¿sabes qué? no has cumplido con tu trabajo, con tu deber. Entonces vamos a hacer el aseo, y no es porque yo quiero que esté limpio que si no es porque yo como enfermera, tengo que prever que haya salud ambiental, higiene ambiental, higiene en su habitación, higiene en su cama higiene en su persona, higiene en su alimentación, o sea, todo tiene que ser higiénico, no porque sea un albergue que va a estar sucio, no, porque sea unas personas, digamos, pobres o necesitadas las vamos a dar mugre, no, sino tiene que tener todo una limpieza, un orden, buena atención, entonces, eso parece que genera un poco de, digamos, disciplina”.

Para la encargada, es importante que se cumpla esta regla porque es bueno para la salud de los usuarios y además, genera orden y disciplina en el establecimiento. Sin embargo, no todos los usuarios cumplen esta regla: “Lo que pasa es que a todas las personas no están acostumbradas a ser limpias, no todas las personas están, les gusta trabajar, si, dependiendo de su... de donde vengan”. Esto dificulta el trabajo de la encargada, quien tiene que estar supervisando que las personas realicen su aseo, aun cuando estás no quieran realizarlo: “...eso es lo que más me molesta, me cuesta. Y el decirles y repetirles”. La encargada ante esta situación ha optado por no insistir y terminar haciendo la tarea.

La voluntaria encargada de los aseos también hace mención a la dificultad de hacer que los usuarios cumplan las reglas. Ella no gusta de despertar a la gente para que hagan sus aseos. Le molesta debido a que muchas veces los usuarios se quejan continuamente de esa tarea:

“... muchas veces las personas no están muy de acuerdo de que sus aseos sean todos los días o algo así, y pues se molestan... y pues al pedir las cosas ... pues también te reclaman y así [...] entonces también es como mucho desgaste tuyo de, de... con las personas, pues porque quieras o no estás este lidiando con una discusión con alguien más”.

Para la voluntaria, resultan muy desgastantes las discusiones con los usuarios en torno a los aseos del albergue. Esta voluntaria, al tener la función de recibida y acogida, es quien con más frecuencia

debe cumplir la función de supervisar que los aseos se hagan por parte de los usuarios y, por ende, es quien más quejas recibe al respecto.

Para la cocinera, también es difícil escuchar constantemente las quejas de los usuarios: “sí, por ahí se portan mal cuando uno les dice algo. Por ejemplo, ahora que les tocaba lavar trastes, tengo que estar gritando: ¿a quién le toca lavar trastes? Y se enojan cuando los voy a buscar, porque las madres me dicen le toca a fulano de tal, y mira que quien le toca lavar trastes cuando voy más bien se enojan”. Una de las funciones de la cocinera es supervisar que los usuarios cumplan las tareas relacionadas al comedor. Las prestadoras de servicio, quienes tienen que hacer que las reglas de “la casa” se cumplan, reciben constantemente las quejas de los usuarios para que estas se cumplan, aun cuando es una tarea que uno de sus superiores ha demandado que se cumpla.

d) Información oculta o no compartida

Otro de los aspectos que se dificulta a las prestadoras de servicio en su trabajo es el hecho de que no se les comparte la suficiente información. Una de las voluntarias afirma que hay falta de comunicación y que muchas veces la información se queda con “las hermanas”. La voluntaria menciona que hay situaciones en las que se encuentran involucradas y aún así no se les comparte información, incluso en situaciones donde al no tener esta información ellas están expuestas y se ponen en peligro. La voluntaria hace mención a una discusión con un usuario en el que éste casi termina golpeando a la voluntaria, toda vez que el propio usuario presentaba “problemas psiquiátricos”. La voluntaria dice en torno a esta situación:

“Hay cosas que somos conscientes que no tenemos que saber, que no podemos saber porque pues son cosas que no nos tocan a nosotras. Entonces pues sí, o sea es como esa falta de comunicación, o sea no les pido saber todo, pero que si me digan cosas que son necesarias...”.

Esta misma voluntaria dice que muchas veces, la información tarda mucho en llegar a ellas: “te dicen hasta el mismo día, o sea, es cómo pues dime antes”. Las voluntarias, al ser el nivel más inferior dentro de la jerarquía, son las últimas en enterarse de la mayoría de las situaciones que se habla entre otras prestadoras de servicio. Sin embargo, esta situación también ha sido reportada por la abogada, quien comenta que en un inicio había renuencia a compartir información sobre los usuarios.

e) No hay contraprestación monetaria por el trabajo que realizan

En este sentido, las únicas prestadoras de servicio que reciben contraprestación monetaria en el albergue son la psicóloga, la abogada y la cocinera. Éstas serían las únicas empleadas del albergue. Todos las demás prestadoras de servicio,¹⁸ hasta donde se realizó la investigación, realizan un trabajo voluntario u obligatorio, pero sin remuneración. La encargada del albergue es la única que hace mención a esta situación: “[...] si, nosotros no recibimos ninguna recompensa o ningún sueldo”. La entrevistada expresa este comentario cuando habla sobre los gastos que tiene que hacer en el albergue para las medicinas, o cuando reciben donaciones de artículos o productos en mal estado y tienen que pagar para deshacerse de los mismos. Aunque la entrevistada hace más referencia a la dificultad para conseguir los recursos en el establecimiento, este segmento da cuenta de la situación laboral en la que se encuentran muchas de las personas que trabajan en el albergue.

4.2. Formas para Adaptarse a su Trabajo

Aun cuando existen dificultades en torno a su trabajo, las prestadoras de servicio desarrollan ciertos mecanismos que les permite adaptarse a sus funciones y poder llevarlas a cabo. La palabra adaptación es algo que incluso la psicóloga menciona en su entrevista: “Pero creo que sí es una labor de... de constante adaptación”. Este segmento ilustra la necesidad de las prestadoras de servicio para generar elementos que les permita adaptarse constantemente a su trabajo en el albergue.

a) Apoyarse en alguien más

Esta constante adaptación indica la dificultad para trabajar en el albergue. Para hacer esto tolerable las prestadoras de servicio buscan apoyarse en alguien más. Esta es una constante que observo en todas las entrevistas. Es sin duda la estrategia más utilizada, la cual a su vez genera subgrupos dentro del grupo de las prestadoras de servicio. La abogada y la psicóloga son un claro ejemplo de esto: “En... la psicóloga, sin duda alguna, yo creo que si ella no estuviera yo ya no estaría aquí. si ella yo, ella es la que me mantiene controlada”. Para la abogada, la presencia de la psicóloga ha sido un pilar tan importante como para determinar su estancia en el establecimiento. La psicóloga también encuentra apoyo en la abogada: “Pues principalmente, generalmente es con la

¹⁸ A excepción de los directivos de los que no se sabe su situación laboral, y otros miembros del personal que realizaban trabajo de carpintería, plomería, etc., de los cuales se desconoce las condiciones de su trabajo.

abogada porque es con quien más estoy en contacto hasta de los mismos casos ¿no? O sea, lo necesitamos”. Para la psicóloga, es importante el apoyo de la abogada para consultar y tomar decisiones en conjunto sobre los casos y las situaciones de los usuarios. En este sentido, la cocinera, también habla de apoyarse en otros para compartir las decisiones con otras personas, para que el peso no recaiga sobre uno solo. El compartir las decisiones también puede facilitar el trabajo y hacer que las responsabilidades se repartan. Así mismo, el tener un apoyo emocional dentro del trabajo ayuda a realizar las labores, aún cuando estas supongan una fuerte carga emocional. Para la psicóloga, el apoyo de la abogada no solo se daba en el sentido meramente laboral, sino también en el emocional: “Eh... pues no sé, creo que... o sea co... como que co... con [la abogada] y yo compartimos mucho y también, o sea nos compartimos de cómo nos sentimos, entonces eso nos ayuda”. Dicho segmento da cuenta de la importancia, para la entrevistada, de contar con un apoyo emocional para realizar su labor profesional.

Para la cocinera, el albergue representa sus redes sociales y de apoyo más fuertes. Al dejar su hogar en su país de origen, el albergue se ha convertido en una casa y la gente de ahí se ha convertido en su familia. En gran parte de la entrevista, ella relata esa situación y menciona continuamente que le gusta el lugar y la gente, sobre todo las hermanas de la congregación: “No, no sé, me siento como parte de una familia. [...] si ehh, a mí me fascina estar aquí... me llevo excelente con las madres”. Para ella es tan importante ese lugar que asiste aun fuera de sus horarios de trabajo. Para la encargada del albergue, apoyarse en el alguien más también es importante, pues ese apoyo significa tener una persona que le ayude a cumplir actividades que la liberen y encargarse de otras; así como para realizar sus actividades de formación religiosa.

Para las voluntarias, las redes de apoyo dentro de la institución también son fundamentales para realizar su trabajo. Una de las voluntarias hace mención a cómo entre ellas, siempre se apoyaban para hacer de su experiencia en el albergue algo más fácil:

“[...] las mismas niñas de que, de compañía pues siempre nos apoyábamos. De que, si una tenía la crisis de que ya se quería regresar a su casa, era como: no, espérate, tranquila y así. Como que era esa parte de que tú sabías que tenías que estar tranquila pero no te enterabas, entonces alguien te recordaba que tenías que estar tranquila”.

Este segmento ilustra el apoyo que se da entre los miembros de este grupo para no entrar en crisis y quedarse tranquilas trabajando en el albergue. En este sentido, para las prestadoras de servicio, tener

apoyo entre ellas mismas ayuda a compartir responsabilidades, desempeñar mejor su trabajo, y sobre todo, tener un apoyo emocional para permanecer en el establecimiento.

b) Cuando ven que los usuarios mejoraron su vida al salir del albergue

Para las prestadoras de servicio, el trabajo es más satisfactorio y fácil cuando observan que los usuarios obtienen algún beneficio de la institución. Tanto las profesionistas como las voluntarias hablan de este tema. Para la abogada, por ejemplo, su trabajo es satisfactorio cuando las personas regularizan su situación migratoria, así como cuando consiguen un trabajo y se establecen:

“Es muy satisfactorio. Este... sobre todo cuando las personas consiguen su tarjeta, mm no sé, razones humanitarias, cuando son reconocidos como refugiados, cuando tienen su residencia permanente, cuando pueden, este, no sé salir e ir a la calle y conseguir un buen trabajo, cuando los ves establecidos, cuando, cuando ves que vale la pena ¿no? Apoyarlos y guiarlos para que puedan tener una oportunidad.”

La psicóloga del albergue también hace mención de la gran satisfacción que le da su trabajo al ver los avances que los usuarios van teniendo en su estancia:

“... o sea si es un trabajo que a mí me hace muy feliz, o sea a veces ver como estos avances en las personas yo creo que es algo, algo que te permite ¿no? Si bien estar tres meses puedes mirar como... eso, hay... hay... logros, hay logros pequeños que son el resultado del trabajo de todos ¿no? Cada quien va a aportar su pedacito, y al final como se va la persona tiene que ver con el trabajo que hicimos todos de alguna manera”.

Para la psicóloga, es importante saber que hay cambios en los usuarios, aunque sean pequeños, y saber que ella aportó “un granito de arena” para que esto sucediera.

Las profesionistas no son las únicas que hablan de lo importante que es para su trabajo saber que a los usuarios les está yendo bien; para las voluntarias también lo es. Una de ellas, al hablar de las formas en que sobrelleva su trabajo, menciona: “Y también es bonito saber después que la persona está haciendo su vida, que le está yendo muy bien, o que gracias a Dios cruzaron y están con su familia. Entonces, eso es una satisfacción que nos damos aquí, el saber que están bien”. El segmento revela, de nuevo, esta satisfacción que sienten en general las prestadoras de servicio al saber que los usuarios han sido exitosos en su vida y han conseguido sus objetivos. Para otra

voluntaria, también es importante saber que los usuarios están bien y lograron sus objetivos. El tener esta información, hace que se desempeñe con mayor esfuerzo su labor en el albergue:

“Y no pierden esa meta y al siguiente mes te enteras que sí están en Estados Unidos, y que lo lograron. Entonces son como los casos que ya pasaron por aquí, que ya sé que están bien y que lograron lo que querían, los que me siguen dando pilas para los casos que están aquí ahora”.

Los segmentos presentados en esta sección, muestran la importancia para las prestadoras de servicio de conocer los casos exitosos. Al permitirles creer que el trabajo que están realizando tiene un impacto en la vida de estas personas, su trabajo adquiere sentido y su estancia en la institución también.

La institución también promueve esta visión entre sus prestadoras de servicio. Una de las voluntarias hace referencia sobre dicha promoción al hablar de una usuaria estrella: “[...] siempre usan a ella como de ejemplo de que eso es lo que se quiere lograr con todos, de que el día de mañana vayan ustedes a una panadería y sepan hacer galletas y luego pongan su, su cómo negocio o algo así”. El segmento, da una idea de lo importante que es para la institución que ésta situación suceda. El personal frecuentemente hace referencia a los ejemplos exitosos y los comparte con los usuarios. En este sentido, uno de los ejemplos exitosos del albergue sería la cocinera, quien tiene un trabajo estable y ha conseguido regularizar su situación migratoria. Así mismo, todos estos segmentos hablan sobre la importancia de conocer los casos exitosos para que las prestadoras de servicio continúen y se sientan satisfechas con su trabajo. Consideran que, gracias a su trabajo, esas personas se encuentran mejor. De igual forma, hablan de la importancia que tiene para la institución el tener ex-usuarios “estrellas”, donde los objetivos de la institución se vean cumplidos y su existencia sea reafirmada. El saber que existen casos como estos motiva la labor del personal en el albergue y restablece su permanencia en la institución.

c) Trabajar ahí me ayuda a mi formación

Para la mayoría de las prestadoras de servicio, el estar ahí implica una formación en su vida profesional o personal. Por ejemplo, la psicóloga siempre había querido tener un trabajo así en su carrera profesional: “[...] como en algún punto había pensado como, quiero trabajar con Médicos sin Fronteras en situaciones, así como de ayuda humanitaria. Y este es, este trabajo representa eso

para mí ¿no?”. De acuerdo al segmento, para ella, trabajar en un lugar como el albergue siempre había sido parte de su proyecto profesional.

En cuanto a la encargada del albergue, trabajar ahí es una labor muy apegada a los valores de la congregación. Su participación en el albergue contribuye a su formación como hermana de la congregación de su orden religiosa:

“Yo creo que esto es un apostolado, pues, así propiamente de la congregación, porque este, la finalidad o la misión de la congregación es atender a los más necesitados, a los más pobres, y la migración pues lógicamente que es de gente vulnerable, gente necesitada, gente pobre, gente que ha sufrido, gente que ha perdido digamos su humanidad de alguna manera, ¿no? su libertad, e incluso su dignidad como persona. Entonces nosotros como religiosas, como congregación, pues lo que también miramos es precisamente a dignificar a la persona y esta casa es una manera de dignificar a la persona, dándole lo que él, en el camino, o la gente que ha violado de ellas en sus derechos humanos, la parte física, no sé, de todos los aspectos, pues aquí se les trata de dignificar”.

Además, para la encargada del albergue, laborar en ese lugar también es importante para ejercer su profesión de enfermera: “Me gusta el trabajo que hago me gusta porque yo soy enfermera y medicina y el trabajo que realizo con las personas, me gusta...”. En la entrevista, por ejemplo, habla más de esta labor que de cualquier otra. Aplicar su conocimiento como enfermera en el albergue y enseñarles a los usuarios sobre la higiene personal, así como el cuidado personal, le genera gran satisfacción.

Para los miembros del personal mencionados anteriormente, hay gran satisfacción al trabajar en el albergue, pues ha sido un aprendizaje que contribuye a su formación profesional y/o religiosa. Sin embargo, para las voluntarias representa un aprendizaje personal de experiencia de vida. Aun cuando su experiencia en el albergue ha sido difícil, también les ha permitido aprender mucho: “O sea [...], no me imaginaba tanta gente que fuera a... ha sido muy amplio todo, o sea y... y me hecho muy como conocedora de otros temas y... o sea pues es que como para describirlo sería muy extenso ¿sabes?”. Una de las voluntarias hace mención a este aprendizaje al preguntarle sobre su experiencia en el albergue. Aun cuando hay muchos momentos en los que ella describe a esta experiencia como difícil, también la califica de ser algo que la ha nutrido: “O sea este año he crecido mucho como persona, la verdad, o sea en todos los aspectos [...] o sea... entonces como que si me

ha ayudado este año a crecer de muchas maneras”. La voluntaria menciona que ha desarrollado virtudes e incluso ha aprendido a ser más tolerante con lo que le piden hacer. Menciona, además, que ha tenido que aprender a despedirse de las personas, pero que ha aprendido tanto de las personas que vale la pena. Otra voluntaria también hace referencia al aprendizaje adquirido a pesar de las dificultades:

“Entonces como siempre he dicho tiene sus ventajas y desventajas. Está muy muy bonito conocer a tanta gente, porque aprendes demasiado... demasiado... o sea por más... mínimo que sea la instancia de la persona, en serio aprendes algo de esa persona, o de su vida, o de la vida. Entonces como... que padre conocer mucha gente, pero... pero pues también no te puedes, o sea que feo el que se tenga que ir, pero pues también no te puedes aferrar a alguien de que siempre va estar ahí, o siempre se va quedar”.

El segmento muestra esta dualidad sobre la dificultad que la experiencia de voluntariado entraña, pero a la vez el aprendizaje que a las propias voluntarias les ha brindado. Aun cuando algunos días sean malos, o el ambiente no sea de su agrado, siempre aprenden algo del albergue y sus miembros.

La voluntaria en mención, también alude al aprendizaje que ha tenido al trabajar con niños. Al igual que la otra voluntaria, no quería trabajar con la población infantil. Sin embargo, con el tiempo, aprendió a ser más paciente y receptiva con ellos. Esta nueva habilidad le ayuda en otros aspectos de su vida. Por ejemplo, ahora escucha más a sus padres y amigos. Así mismo, es una buena herramienta para tratar con los usuarios. Ella menciona que para los migrantes, ser escuchados es muy importante porque les ayuda a desahogarse: “De que sacarlos de un día malo en migración o en un día bueno en migración, te quieren hablar entonces también es otra de las cosas como muy valiosas que rescate aquí, el escuchar.” Para la voluntaria esta experiencia la ha hecho crecer y madurar, así como superar una etapa: “sí obviamente, pero... pues me ayudó a entender muchas cosas, y aprender, y a superar, porque pues igual y... si no me hubiera salido de eso, no hubiera como superado la prepa o mis amistades que se fueron, y todo esto”. Para las prestadoras de servicio, su trabajo en el albergue, contribuye en su formación profesional y personal de alguna u otra forma; su estancia en el albergue representa parte de su trayectoria de vida y refuerza su permanencia en la institución.

d) Tener funciones bien delimitadas y saber hasta dónde puede la institución

Tanto las profesionistas como las voluntarias hablan sobre la importancia de delimitar sus funciones para adaptarse a su trabajo. La psicóloga menciona que ha sido importante entender los alcances de la propia institución para estructurar su trabajo: “Creo que eso ha sido lo que a mí me ha permitido como centrarme más en el trabajo [...] Entonces, en ese sentido, creo que eso me ayudó a reducir bastante (sonrisas) el estrés”. Tener esto en mente le ayuda a delimitar su trabajo y a no hacer más de lo que su atención puede dar. La psicóloga menciona que, una vez que les da aquello que ella puede proporcionar al usuario, sigue su persona. Los límites en su trabajo han sido de suma importancia para reducir el estrés en su trabajo. Al hablar de los casos que no desea tomar, la abogada también hace referencia a los límites de su atención profesional: “[...] porque estás aquí para ayudar a la gente, pero hay límites, o sea ahí los límites te los pones tú mismo por tu ética ¿no?”. Aunque no habla directamente de los límites en su función, explica la importancia de poner límites para proteger su ética profesional, lo cual pudiera hacer referencia a como marca límites entre su trabajo y su vida personal.

Las voluntarias también hablan sobre la importancia de “saber sus responsabilidades”. El tener una función delimitada les da un sentido de utilidad. Una de las voluntarias hace mención en la entrevista sobre la importancia de tener una función fija, a diferencia de una rotativa. De hecho, esta voluntaria es quien tiene una función más definida, a diferencia de las otras en donde su labor no tiene un horario con tareas fijas, sino que es esporádico y se atienden a lo que los niveles superiores les demanden. Otra de las voluntarias también hace referencia a la importancia de una función fija: “Entonces ya si te quedas en una, ya es como, pues ya me voy a concentrar en eso y a desempeñarme lo máximo en eso”. Contar con funciones fijas, aun cuando hace otras cosas en el albergue, le permite sentir que tiene algo en donde alcance su máximo desarrollo dentro de la institución.

En general, para las prestadoras de servicio el albergue representa un lugar de aprendizaje a partir, y a pesar, de las dificultades que se desarrollan en su trabajo. Tener funciones delimitadas les hace sentir que pueden desarrollarse mejor, así como desarrollar su lugar en la institución. Esto último les da un sentido de utilidad y refuerza la importancia de su trabajo en la institución.

e) *Di lo que pude*

Dos voluntarias mencionan la importancia de saber que dieron todo en su trabajo, y que, aunque pudo ser más, se van satisfechas. Una de ellas comenta al respecto:

“Pero o sea en sí, yo siento que sí, bueno me voy satisfecha con lo que he hecho. O sea, eh igual y sé que pude haber dado más, porque siempre se puede dar más de lo que se da, pero, sé que... lo que di pues, o sea, como que yo llegue con una expectativa, así como de cambiar, así como de ay vengo a salvar al mundo, ¿no? así. Pero después te das cuenta que no puedes hacer eso. Si creo que, bueno al menos mi trabajo ha sido más hacia eso, como a estar con ellos este... como regresarles esa parte como de cariño y de apoyo. Y pues por esa parte me siento que sí me desarrollé bien, o sea que si di todo lo que pude”.

Otra de las voluntarias también reafirma esta situación cuando habla de su labor en el albergue:

“o sea... estoy como muy contenta y satisfecha por mi trabajo que he hecho aquí la verdad, o sea sé que he dado todo lo que tengo para dar ¿sabes? o sea soy consciente de que no cualquier persona da un año de su vida para hacer cosas así [...], sí me hubiera gustado como hacer más cosas, y tener como... otros horarios y así ¿no? pero pues es parte de lo que tocaba vivir”.

Ambos segmentos muestran que, aunque quizás la experiencia no era lo que esperaban y eso les decepciona un poco, saber que pudieron hacer algo por la población migrante les brinda satisfacción y el sentimiento de que su voluntariado ha valido la pena.

f) *Iguales, pero diferentes*

Para algunos de los miembros del personal, ayuda saber que aún con todas las dificultades que los usuarios han tenido en sus vidas, también son seres humanos como ellos:

“...yo me acuerdo o sea como llegué y decían no es que yo vengo del tren y yo: ¿te subiste al tren? o sea tú vienes del tren? o sea yo no lo podía creer, así como que, como que ni siquiera sabía cómo platicarles o que preguntarles, no sabía cómo acercarme a ellos ni nada. Y ahorita si es como, pus ya amigos, o sea es como cualquier persona normal, no tenía por qué haber pensado que tenía tratarlos diferente por el hecho de ser migrantes”.

Para las voluntarias que no habían tenido una experiencia previa como ésta, fue sorprendente el ver que los migrantes eran personas como ellas. Otra de las voluntarias también hace referencia a esto: “Y... y ya cuando me cayó el veinte de eso, pues fue como ya trátalo normal, o sea trátalo como una persona normal”. Fue importante darse cuenta de la naturaleza semejante de los usuarios para aproximarse a ellos y poder tratarlos en el día a día.

La abogada también hace referencia sobre dicha situación: “[...] te das cuenta de que, a la final, mmm, sí tenemos costumbres diferentes tenemos culturas diferentes, alimentos diferentes, pero somos la misma gente”. Desde su experiencia, lo importante es poder ayudar a esas personas que aunque provengan de diferentes lugares, son seres humanos como cualquier otro.

Sin embargo, en las entrevistas también es recurrente advertir el discurso de ver al usuario como más necesitado. Mucho de esto también parte de la caridad católica: quitarte el pan de la boca para dárselo a quien más lo necesita. Los entrevistados hablan de cómo los usuarios vienen de contextos muy violentos y con mucha pobreza y por lo tanto, forman parte una de las poblaciones con más carencias y más necesitadas. El poner al usuario en un nivel diferente al de las prestadoras de servicio también ayuda adaptarse a su trabajo. Sentir que necesitan de su ayuda, reafirma su posición en la institución

La dualidad con la que se observa al usuario es recurrente dentro del discurso de las prestadoras de servicio. Ambas visiones ayudan, de forma simultánea, a realizar su trabajo. Por un lado el verlos como iguales facilita el trato directo con los usuarios; por otro, verlos como personas vulnerables o en desventaja reafirma la necesidad de que el trabajo que realicen persista.

g) Fue un proyecto que elegiste

Dos de las voluntarias mencionan que al ser un proyecto que ellas eligieron, deben “aguantarse”. Una de ellas menciona que en un momento en el que quiso regresar a su casa, se repetía que era un proyecto por el que había luchado: “Entonces o sea yo, me venía todo eso a mi mente, pero también esa parte de [yo], siempre [he] sido una persona que termina lo que continua y que lucha por lo que quiere, porque o sea pues con el trabajo de voluntariado es todo un proceso y así [...] Entonces, esa parte de [mi persona] decía: luchaste tanto por eso, se te acomoda tanto ¿por qué lo vas a dejar? Y... no lo dejes, o sea, termina lo que empezaste porque por algo lo empezaste y no se te olvide por qué empezaste esto”. Este segmento muestra la dificultad que presenta irse un

año y dejar de tener contacto con sus familiares y amigos. Sin embargo, ella se recordaba constantemente que era un proyecto que había elegido para ayudar a la población migrante. Otra voluntaria también hacía uso de este mecanismo para no cansarse tanto en el trabajo: “Entonces sí es, o sea sí es cansado, pero es como pues ya, la neta sé que vale la pena y sé que lo que estoy haciendo era lo que quería, desde un principio, entonces si hay días en que, si me arrepiento, o sea no me arrepiento, pero me desgasto”. Este segmento muestra la ambivalencia que la voluntaria siente por su experiencia en el albergue. No obstante, el saber que ella misma eligió el proyecto le hace sentir que vale la pena quedarse. Las tres voluntarias hablan de lo difícil que es su labor en el albergue. No obstante, el recordar que ésa fue su elección hace que acepten más las dificultades en torno a su voluntariado.

h) Otros mecanismos de adaptación

Este apartado habla sobre los mecanismos de adaptación que no fueron mencionados por más de dos entrevistados. Todos estos segmentos pertenecen a las voluntarias, quienes hacían más alusión de estas formas para adaptarse al trabajo, y de las dificultades que ello implicaba.

Para una de las voluntarias, aun cuando era difícil vivir en el albergue, sentirse parte de “la casa” le hizo tener un sentimiento de privilegio sobre otros proyectos de voluntariado que no involucran tal contacto: “Aunque fuera diario o algo así, es diferente como... verlos en la mañana, verlos en la noche, bueno, aunque es más cansado también, pero... se siente o sea bonito como vivir ahí, o sea vivir aquí, es como es tu casa...”. En este sentido, esta voluntaria también menciona dicha característica como elemento clave para elegir al albergue frente a otros proyectos en su voluntariado jesuita.

Para una voluntaria, el ir a un campamento del programa de voluntariado jesuita (a la mitad de su estancia en el albergue) fue un momento que le ayudó a sentirse más motivada en su trabajo:

“O sea, fui a un campamento y luego navidad y todo eso, pero ya era como: ay, ay mi proyecto, proyecto. Porque pues el escuchar las historias de tus compañeros en sus proyectos, y que ellos escuchen lo tuyo es como no manches. Hay otros tipos de mi edad, cuarenta y dos personas que... están viviendo lo mismo que yo a su manera y... y sí se puede y está muy padre, porque estás ayudando y estás haciendo algo que te gusta y... y era como da lo mejor o sea es un año. Se va... o sea sí...”.

El conocer los otros proyectos de jóvenes en una situación similar a la suya le hizo reafirmar la importancia de su trabajo en el albergue.

Otra de las voluntarias indica que el normalizar las condiciones de su trabajo fue un elemento que le ayudó a adaptarse a su trabajo:

“Pero ahorita ya estoy como... como ya más acostumbrada o sea ya no me toma por sorpresa los hechos que puedan pasar aquí, de que no sé una emergencia de llevar a un niño a un hospital, o ir a migración a las comparecencias, o cosas así, ya es como... ya se me hace algo normal”.

Normalizar una situación permite lograr una adaptación a aquello que antes se presentaba como una dificultad y se convierta en algo cotidiano.

En conclusión, el laborar en una institución, demanda siempre que sus trabajadores se adapten e integren a otra cultura. Sin embargo, las condiciones del caso estudiado implican una serie de dificultades en el trabajo, las cuales pueden ser un tanto diferentes a las que se viven en otro tipo de instituciones. Para empezar, es una institución que presta servicios a otros seres humanos. Para cumplir con estos objetivos, deben trabajar o conocer aspectos muy personales de la vida de los usuarios. La constante convivencia y el conocimiento de estas historias implican que el prestador de servicio se involucre de forma emocional con su trabajo, lo cual genera una dificultad para separarse de éste y trazar límites entre su vida personal y laboral. Las voluntarias representan el extremo de esta situación. El tener este ejemplo tan claro, retrata la cultura de la institución como una que debe dar todo por los usuarios.

Muchas de las prestadoras de servicio han podido ir trazando ciertos límites para separar su vida personal del trabajo: establecer horarios, delimitar sus funciones, elegir los servicios que dan, participar en otros espacios, etc. Sin embargo, la tarea no ha sido sencilla y muchas veces la institución las termina por absorber. La extrema convivencia con los usuarios es uno de los elementos que genera este anclaje por parte de las prestadoras de servicio. Así mismo, la estructura y control que ejerce el albergue sobre las prestadoras de servicio generan una dificultad para separarse de éste. Como resultado, se observa que las prestadoras de servicio desarrollan ciertas capacidades para adaptarse al trabajo, los cuales incluyen apoyarse en alguien más, delimitar dentro de lo posibles sus funciones, sentir que están ayudando a los usuarios, sentir que les sirve para su

formación personal y profesional, sentir que han dado todo por ayudar, sentir que fue una elección propia, etc.

En esta compleja estructura institucional, las prestadoras de servicio crean límites flexibles, los cuales no son muy respetados, que se encuentran interpelados por elementos adaptativos. Esta relación entre ambos elementos genera una fuerza que permite que se queden en el albergue de forma más permanente a pesar de las condiciones negativas ya descritas, las cuales podrían, en otros casos, propiciar que la gente se marche.

CAPITULO CINCO: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo general de la investigación es describir los elementos tanto del trabajo como de la vida en el albergue que favorecen la permanencia de las prestadoras de servicio en dicho establecimiento. Es por medio de la teoría de instituciones totales de Erving Goffman, que se observa a este grupo en específico, así como el escenario en que este trabajo se desarrolla. El capítulo cinco, aborda la discusión en torno a la investigación, así como las conclusiones. En cuanto al primero, se analiza en primer lugar, la utilidad de la teoría como marco para la investigación. En segundo lugar, la pertinencia de los métodos utilizados, así como la experiencia personal de la sustentante en campo. En tercer lugar, se aborda la perspectiva del trabajo realizado por los miembros de la institución en torno a su trabajo y a la interacción que entablan con los usuarios. Por último, se muestran las conclusiones de dicha investigación en torno a la discusión.

Discusión

El albergue es una Institución Total (IT), pero difiere en ciertas particularidades

El albergue es una institución que funge como residencia y lugar de trabajo. La mayoría de los usuarios y las prestadoras del servicio duermen y realizan actividades dentro del establecimiento, desde ayudar en tareas de la casa, a participar en algunos talleres u actividades ofrecidos en el establecimiento. Existe un horario estricto que los usuarios y las prestadoras de servicio deben cumplir. A partir de la descripción dada, el albergue encaja con la definición de ITs. Sin embargo, a lo largo de la investigación y el análisis de resultados, se observan varias características que difieren de lo propuesto por esta teoría. A continuación, se describen las características que asimilan y difieren al albergue del modelo de las ITs.

En primer lugar, se exploran los elementos similares en el albergue con respecto al modelo de las ITs. En el albergue, al igual que en las ITs, pueden identificarse dos grupos: las prestadoras de servicio y los usuarios. Además, existen diferencias marcadas entre ellos: la existencia de comedores y cocinas que separan a los unos de los otros; los baños y lugares donde cada grupo puede estar durante el día en albergue; las reglas que se imponen por parte de las prestadoras de servicio a los usuarios; así como la serie de reglamentos utilizados para controlarlos. De igual forma, los usuarios, quienes en este caso serían los internos, pasan por procesos de mortificación desde un inicio. Para empezar, realizan una entrevista que evalúa si los interesados pueden ingresar a la institución. Una

vez en el albergue, deben seguir las reglas impuestas por las prestadoras de servicio, quienes cumplen el rol del personal.

El albergue también cuenta con un plan racional para los usuarios. Hay un horario estricto sobre las comidas, bañarse, despertar, salir, entrar, dormir, permanecer en determinados lugares, realizar aseos, etc. Dichos reglamentos tienen como propósito el control de los usuarios, los cuales son justificados bajo la bandera del bienestar y educación de aquéllos. El control de salidas, por ejemplo, se justifica con la idea de que esto ayuda a proteger a los usuarios cuando se encuentren fuera de la institución. Otro ejemplo son los aseos, cuyas normas de limpieza se respaldan con la ideología de que aun cuando son pobres y necesitados, deben aprender a seguir las pautas de higiene y limpieza. El albergue, por lo tanto, debe enseñarles a vivir de esta forma. Algunas prestadoras de servicio consideran que incluso esta enseñanza le proporciona más dignidad a su vida. Otra situación, sobre la cual muchos usuarios se quejaban, sobre todo cuando estaban enfermos, era el no poder ingresar a sus cuartos a descansar. Esta regla se justificaba porque así se evitaba que se robaran las pertenencias de los demás. Estas situaciones, aunque a veces son extremas, se dan bajo el principio de hacer un bien a los usuarios. La institución las considera medidas racionales y necesarias, pues no se percibe otra solución o ésta se encuentra fuera de su alcance.

Otra similitud con la teoría de las ITs es la convivencia forzada con otros usuarios en los dormitorios y en las áreas comunes, de la cual se derivaban muchos conflictos entre ellos mismos. Cada uno viene de diferentes contextos culturales y sociales. Hay quienes, incluso siendo de un mismo país, eran muy diferentes al venir de, por ejemplo, un contexto rural o urbano. La convivencia forzada en el albergue da cuenta del proceso de exposición contaminadora en la teoría de las instituciones totales.

En el albergue existe además, una ruptura entre el actor y sus actos. Los usuarios, al estar en el establecimiento, deben pedir permiso para: salir, tomar agua, tener más papel de baño, sentarse en otro lado que no fuera el patio central, para usar los cuartos, etc. Aunque pueden salir, sus acciones en el albergue son muy restringidas. En la observación participante, algunos de los usuarios se llegaron a quejar de este extremo control de sus actos, sobre todo los adolescentes no acompañados, quienes tenían menos oportunidad de salir del establecimiento.

El *looping*, mencionado por la teoría de ITs, también se da en el albergue. La mayoría de las prestadoras de servicio conocen la historia de los usuarios tarde que temprano. Hay además una

constante observación por parte de aquéllas sobre los usuarios. La institución lo ve como una vía que permite a las prestadoras de servicio ayudar de forma más contundente a los usuarios. Sin embargo, se puede observar continuamente en los espacios comunes que los usuarios sufren de una escasa privacidad.

En conclusión, estos ejemplos develan las formas en que en la institución busca controlar al usuario. Para que éste sea más controlable, se aplican determinados procesos de mortificación que lo faciliten, los cuales dan muestra de los usuarios como internos en la institución.

En cuanto al sistema de privilegios, se puede observar que existe entre los usuarios. El ejemplo más claro es el puesto de la cocinera, en donde la mejor usuaria puede ganarlo. Las prestadoras de servicio logran que los internos observen las normas por medio del favoritismo. Más que castigos, existe una preferencia por los usuarios que ayudan. A éstos se les da posibilidad de empleo, de comer en horarios fuera de lo estipulado, diferentes horas de llegada, etc. Las prestadoras de servicio, a través de este sistema de privilegios, hacen una distinción entre los usuarios: los que ayudan y los que no ayudan. Sin embargo, el sistema de privilegios no es físicamente coercitivo, el peor de los castigos es la expulsión de la institución, pero cuando esto llega a suceder, la propia institución busca a dónde canalizarlos.

En el albergue, se pueden observar varios marcos de acción relacionados con el sistema de ajustes secundarios propuesto por la teoría de ITs. Un primer aspecto es la conducta de egoísmo, en la cual los internos hablan de su situación desventurada. En el albergue, los usuarios constantemente hablan sobre su situación adversa como migrantes, más que de cualquier otro tema. Muchas veces lo hacen para obtener la ayuda de las prestadoras de servicio. Así mismo, dependiendo de la forma en que ingresó el usuario, se pueden ver otras líneas de acción. Aquellos que ingresaron involuntariamente, como los niños no acompañados, a veces llevan a cabo la regresión situacional o la línea intransigente. Muchos de los niños no acompañados, al llegar al albergue, se encuentran constantemente desafiando la autoridad y cuestionando las reglas; muchos otros, también, debido a su situación de migrantes, pasan cantidades considerables de tiempo sentados sin comunicarse con los demás. Las prestadoras de servicio dirigen sus esfuerzos hacia estos usuarios para cambiar esa actitud en el establecimiento. La colonización en los usuarios se observa en la anécdota del cierre del albergue, a causa de la existencia de usuarios que no querían dejar el establecimiento y que comenzaban a sentirse muy cómodos en él. La acción de conversión es visible en la cocinera y otros

usuarios que ayudan en la casa para ser premiados por su conducta, quienes son ejemplos del “pupilo perfecto”. Sin embargo, al ser de puertas abiertas, muchos salen del albergue, lo cual da más libertad para comportarse como normalmente lo hacen, e incluso, a no participar continuamente en la vida dentro del establecimiento.

En cuanto al mundo de las prestadoras de servicio, hay otros aspectos que se identifican con la teoría de las ITs. En primer lugar, su trabajo se dirige sobre todo a controlar a los usuarios. Incluso las que tenían una función más especializada, como las profesionistas, realizaban procesos que tenían este fin, como las entrevistas. Dependiendo de las funciones y lo que los directivos dictan, se percibe una constante preocupación por controlar las salidas y entradas de los usuarios. Así mismo, la mayoría de las prestadoras de servicio observan que los usuarios cumplan con sus aseos y reglas en el establecimiento. Funciones como las de las voluntarias y la encargada dan cuenta de ello.

El control que las prestadoras de servicio ejercen sobre sus usuarios puede verse claramente en la historia del fantasma de la monja. El simple hecho de que la historia persistiera me llama mucho la atención. De entre todos los fantasmas que pudieron crear, fue una monja, como las hermanas de la congregación. Esto da cuenta de dos cosas: uno, que ellas son la figura de autoridad en el albergue y a quienes se les debe más respeto; y dos, que aun cuando ellas no duermen ni están usualmente en el albergue, hay alguien de su grupo cuidando que los usuarios se comporten.

Por otra parte, al trabajar con seres humanos, las prestadoras de servicio pasan por algunas contingencias. Aun cuando buscan controlar a los usuarios, deben cuidar ciertas normas de humanidad, como darles de comer a pesar de llegar tarde cuando la regla señala no hacerlo. Las prestadoras de servicio del albergue también deben mantener ciertas condiciones para el beneficio del interno, las cuales sacrifican otras. Un ejemplo es la entrada restringida a los cuartos u otros espacios del albergue. Dicha medida genera mucho resentimiento por parte de los usuarios, quienes no entienden el porqué detrás de estas reglas. En este sentido, quienes más reciben quejas por parte de los usuarios son las voluntarias, así como las prestadoras de servicio encargadas de labores de la casa, como la cocinera y la encargada del albergue. En cuanto a las obligaciones que las prestadoras de servicio superiores imponen a las inferiores, estas últimas no siempre están de acuerdo con ellas, lo que con frecuencia les genera conflicto. Por lo tanto, las prestadoras de servicio en el albergue muestran frustración y contradicción por sus tareas, en comparación con lo que les gustaría hacer.

Otro aspecto que se cumple al trabajar con humanos es conocer el destino de sus usuarios. En el albergue, es de suma importancia estar enterados de qué sucede con sus usuarios, es decir, saber si están bien, si llegaron a Estados Unidos, si abrieron un negocio, etc. De hecho, en el mundo cultural de las prestadoras de servicio, esto es uno de los elementos más importantes para continuar con su trabajo en la institución. Además, al igual que el personal de las ITs, las prestadoras se encariñan con los usuarios. La mayoría de las prestadoras de servicio hacen referencia a este hecho en sus entrevistas.

En conclusión, aun cuando las manifestaciones de los procesos de mortificación, del sistema de privilegios y de los ajustes secundarios se dan en niveles y combinaciones diferentes de los propuestos por la teoría de instituciones totales, dichos procesos y sistemas son visibles en el albergue. A partir de ellos, se observa la presencia de dos grupos diferenciados: los usuarios y las prestadoras de servicio. A través de los ejemplos mencionados anteriormente en esta sección, se vislumbran dos mundos diferenciados que son muy similares al de los internos y del personal propuestos en la teoría de instituciones totales.

Sin embargo, también existen diferencias muy marcadas entre el albergue y lo propuesto por esta teoría. La primera característica y la más importante en este análisis, puesto que de ella se derivan muchas diferencias en el modelo, es la configuración de los grupos. Anteriormente se identificó a los grupos como usuarios y prestadores de servicio en lugar de internos y personal, respectivamente. En la investigación, se utilizan estos términos debido a la naturaleza de la institución, la cual tiene como objetivo dar un servicio a la población migrante. Aun cuando en una primera instancia estos dos grupos se encuentran diferenciados, al enfocarme en el grupo de las prestadoras de servicio, me percate de que en realidad existen diferencias marcadas entre el albergue con respecto a la teoría de las ITs. Las características del albergue dan pie a que el mundo de estos dos grupos sea diferente al propuesto por la teoría. Por un lado, la población que más tiempo permanece en el establecimiento son las prestadoras de servicio en vez de los usuarios, quienes como ya se vio, no se quedan más de tres meses. A partir de esta característica, la estructura y organización en la institución cambia. Así mismo, Goffman considera que el nivel superior del personal es el que menos perdura en la institución. Sin embargo, en el albergue, los niveles inferiores son los que perduran menos. Esto quizás se deba a que la institución está regulada por

otra, la cual tiene una organización jerárquica religiosa. La permanencia en este segundo grupo es mucho más larga, pero independiente del albergue y de sus reglas.

Por otro lado, el aislamiento de los internos propuesto en la teoría de Goffman no sucede de igual forma, sobre todo si consideramos a los usuarios como “los internos” de la institución. En el albergue, los usuarios tienen un horario para salir libremente del establecimiento y, por lo tanto, no todas sus actividades suceden forzosamente dentro de las mismas paredes. Esto difiere mucho de instituciones totales como psiquiátricos o cárceles, las cuales fueron el modelo para la teoría de las ITs. El grupo en el albergue que más representa esta característica de las ITs es el de las voluntarias del programa jesuita. Las voluntarias viven, comen, se bañan y realizan su trabajo sin ninguna remuneración y sin que se les respete su tiempo o toma de decisiones dentro del establecimiento. Tampoco pueden salir más que un día a la semana y a veces ni siquiera estos días les son respetados. Todas sus actividades se realizan en el mismo lugar, bajo la misma autoridad. Aunque forman parte del equipo de las prestadoras de servicio, exhiben características tanto del rol del personal como del de internas del establecimiento. En este sentido, las prestadoras de servicio son quienes más cumplen con el modelo de internas de una IT. Es importante recalcar que aunque éstas son quienes más cumplen el modelo de internas, los usuarios, al ser la población objetivo del albergue, también pasan por ciertos procesos como internos del establecimiento. En sus conclusiones, Goffman menciona la importancia de dar cuenta de las diferentes posiciones que suceden en cada grupo. El autor menciona que existe parte del personal que se encuentra más próximo al nivel de usuario que al del nivel superior de su mismo grupo. Sin embargo, no describe a detalle cómo sucede la fluidez existente en estos grupos diferenciados, la cual es abordada en esta investigación a partir del análisis sobre las prestadoras de servicio.

En el albergue, la información se restringe tanto a algunos usuarios como a las prestadoras de servicio. Goffman menciona que dicha restricción sucede con los internos de las ITs. No obstante, en las entrevistas se observa la existencia de un control de la información, sobre todo por parte de los altos mandos hacia las prestadoras de servicios de nivel inferior y los usuarios. Las voluntarias son las que más padecen esta situación. Esta falta de comunicación favorece que los niveles superiores de las prestadoras de servicio controlen mejor a los niveles inferiores; así como que les demanden toda clase de “favores”.

Otro aspecto en el cual el albergue difiere de los hospitales psiquiátricos, prisiones o campos de concentración, es el control extremo, explotación o maltrato exacerbado del interno. Es decir, el albergue no cumple con un modelo coercitivo como el de las instituciones observadas por Goffman. Al ser un albergue para migrantes que funciona desde principios religiosos de ayuda, además de ser de puertas abiertas, la institución busca que sus usuarios gocen de cierta libertad de tránsito y apoyarlos cubriendo algunas de sus necesidades. A partir de estas diferencias, la estructura y el mundo cultural de la Institución Total cambia en diversos de sus aspectos y características.

De igual manera, con el paso del tiempo estas instituciones han cambiado, sobre todo ahora con los avances humanitarios. Si bien es cierto que antes las IT's eran más controladoras y autoritarias, ahora hay organismos que regulan el trato que se les da a los usuarios. Esta idea es sustentada por Barenys (1993), quien estudia los albergues para ancianos. La autora menciona que las residencias están lejos de las tenebrosas instituciones que existían anteriormente. Sin embargo, es importante recordar que tampoco son hogares, pues hay una convivencia forzada. Otro autor Mouzelis (1971), concuerda con esto y menciona que no todas las IT's contienen las características negativas de las que Goffman habla.

Scott (2010) incluso, habla de un nuevo concepto de instituciones totales llamadas "Reinventive Institutions" (RI). El autor genera este nuevo concepto para hablar del cambio que han tenido las ITs, de ser lugares altamente coercitivos y represivos, a ejercer otro tipo de control más simbólico. Las RIs son definidas como instituciones con una estructura material, discursiva o simbólica por medio de la cual los miembros voluntarios buscan activamente cultivar una nueva identidad social, un rol y un estatus. Los internos en estos establecimientos tienen un papel más activo dentro de la institución y, por lo tanto, estas instituciones representan el cambio de internos que se someten voluntariamente a una IT y no de forma coercitiva. Los internos, desde esta perspectiva, se perciben como agentes que tomaron una decisión informada para reescribir una identidad. Los actores no solo se someten a un régimen disciplinario, sino que también participan en la reproducción y administración de éste por medio de técnicas de vigilancia; sus motivaciones se encuentran moldeadas por discursos seductivos y reforzadas por la cultura del interno. El control visto en las RIs puede observarse en el albergue con el grupo de las voluntarias jesuitas y las hermanas de la congregación. Para el primer grupo, el albergue constituye su RI directamente. Las voluntarias permanecen en la institución, convencidas que ésta fue su decisión y que fue una buena

elección, aun cuando su estancia no coincida con sus expectativas. Para el segundo grupo, el albergue es una extensión del RI principal, su congregación.

En conclusión, queda claro que existen diferencias entre la configuración de los grupos descritos en la teoría de Goffman de las ITs y lo observado en el albergue. Sin embargo, la estructura de estos procesos, desde la teoría, sigue aplicando para establecimientos como el albergue observado en esta investigación. El presente trabajo representa un ejercicio para estimar la medida en la que el modelo de ITs resulta útil para estudiar instituciones, como el albergue en cuestión, en donde pueden identificarse roles, funciones y fenómenos semejantes a los señalados por Goffman. No es lo mismo un albergue para niños de la calle y una cárcel, o un albergue para migrantes y un hospital psiquiátrico. Aunque cada tipo de establecimiento tiene características específicas, comparten elementos que generan un impacto similar en las personas que se encuentran en dichos lugares. Incluso, no es lo mismo un albergue para migrantes con determinada estructura y organización en comparación con otro que cuenta con el mismo objetivo, pero estructura diferente. Por ejemplo, existen albergues para migrantes con puerta cerrada, donde se cubren completamente las necesidades de los usuarios, pero tiene restringida la salida del establecimiento. Sin embargo, cada una de estas instituciones comparten una serie de elementos, en diferentes grados, que las hacen parte de la categoría de instituciones. Es decir, aunque generan configuraciones distintas, los procesos siguen presentes como para observarse desde este marco teórico.

Diferencias en el Método

Para elaborar el modelo de ITs, Goffman se basó en establecimientos psiquiátricos, donde varios de sus estudiantes y él ingresaron como pacientes y observaron las condiciones del lugar. Así mismo, el autor realizó investigaciones en cárceles para poder generar dicha teoría. Sin embargo, no realizó entrevistas al personal o a los internos. En esta investigación, aunque hago uso de la teoría de instituciones totales, mi participación y mis métodos para estudiar el fenómeno fueron diferentes. En este caso, me basé en las consideraciones planteadas por Christie (1989) cuando hace una crítica detallada sobre el método que Goffman utilizó para hacer esta teoría. En primer lugar, entro como voluntaria/investigadora, lo cual me da un rol de miembro del “personal” y no así de “interna” del lugar. Aunque la investigación de Goffman da elementos para hacer investigación sobre este tipo de instituciones (las cuales sí cumplen características muy específicas a diferencia de otras instituciones), toma una perspectiva muy cargada desde los internos.

Ingresar al albergue como parte del “personal” tiene sus ventajas y desventajas. Por ejemplo, al trabajar con la psicóloga, mi posición no solo es de alguien que pertenece de alguna forma “al personal” sino que pertenece al personal especializado. Esto, por un lado, me dota de una figura de voluntaria más profesionalizada, donde muchas veces se me permite un poco más de flexibilidad en las actividades que hago –así como no recibir tantas órdenes de otros miembros del personal. No obstante, también genera que a veces tenga menos contacto con otros miembros del personal, sobre todo con aquellos encargados de “la casa”. Al principio, convivía mucho con el grupo de las profesionistas. Por ejemplo, cuando comía en el albergue, las tres nos sentábamos juntas. Pero poco a poco me fui separando para desmarcar el lugar de profesionista y convivir con otras prestadoras de servicio. Posteriormente, busqué participar en actividades con otros miembros del personal para convivir y conocerlos mejor.

De igual forma, mi posición dual me dificultó en un inicio, sobre todo la comunicación con algunos usuarios del albergue porque no se me consideraba parte del mismo grupo de las voluntarias que vivían en el albergue –a quienes les tenían mucha confianza. Después de un tiempo, algunos usuarios empezaron a conocerme y a contarme sus historias y lo que pasaba en el albergue. Comenzaron a asumirme como una prestadora de servicio tanto en “la casa” como en comunicación con la psicóloga. Al ser conocida por algunos de los usuarios, los de nuevo ingreso entraban en más confianza, y así sucesivamente.

Cabe mencionar que este rol también me proporcionó ciertas ventajas. Entrar bajo la tutela de la psicóloga me permitió tener un lugar dentro del albergue. Ella me brindaba apoyo y me hacía sentir más cómoda en el establecimiento. Para ella, siempre hubo una preocupación para que yo encontrara un tema de mi interés para la investigación y que me involucrara en las actividades del albergue. Muchas de nuestras pláticas se centraron en eso y sin ella, probablemente hubiera tenido más dificultad para elaborar la investigación.

Uno de los problemas que se tuvieron en esta investigación, el cual también surge del método elegido, es la dificultad para delimitar mi participación como voluntaria/investigadora. Al usar el método de observación participante, a veces, la investigación puede quedar de lado y la figura del investigador diluirse en la actividad o participación que se tiene en el escenario. Al principio de la investigación, hice un gran esfuerzo por delimitar esta posición de investigador/voluntariado. Sin embargo, con el tiempo, la figura de la voluntaria quedaba en

ocasiones más a flote que la de la investigadora. Al darme cuenta de esta situación, hice la retirada del escenario para rescatar la figura de la investigadora, así como para observar desde la distancia la investigación. Aunque entrar desde esa posición implicó un desafío en la investigación, a la vez implicaba que tuviera un compromiso ético de informar a los participantes acerca del motivo de mi presencia. Cuando Goffman realizó su propia investigación, no develó que iba a realizarla, sino que ingresó como paciente al psiquiátrico, lo cual tiene implicaciones éticas que no fueron reportadas por el autor.

Otro aspecto a tomar en cuenta sobre el rol en el que entro a la institución, es que establezco un contacto con otro grupo no tan estudiado desde la teoría de la ITs. Podía, desde mi rol de prestadora de servicio, conocer lo que implicaba trabajar en dicha institución y centrarme en “el personal”. Lo que permitió conocer las complicaciones y mecanismos de adaptación que las prestadoras de servicio usan al estar en las instituciones totales. Los miembros de este grupo se dan cuenta, aún sin conocer la teoría de las ITs, de las diferencias al trabajar en una institución como la del albergue en comparación con otras. Por ejemplo, la mayoría de las prestadoras de servicio consideran que hay una especie de exposición contaminadora, donde se sienten observadas y en extrema convivencia con los usuarios, una situación por la que nunca habían pasado en otros trabajos.

Fluidez en los roles entre usuarios y las prestadoras de servicio

Goffman considera que muchas veces hay miembros del personal que comparten características con los internos. A veces pueden ser características que comparten fuera del establecimiento, como el nivel socioeconómico. El autor menciona que esto habla de la permeabilidad que la institución tiene con respecto al exterior, donde por ejemplo el nivel jerárquico dentro de la institución corresponde al nivel social fuera de ésta. En las observaciones que recabé, se puede ver que esta fluidez existe en algunos niveles de las prestadoras de servicio con respecto a los usuarios. Sin embargo, a diferencia de Goffman, considero que la fluidez se debe a la forma en que se encuentra estructurado el establecimiento y no a su permeabilidad con el exterior. La estructura del albergue se encuentra estrechamente ligada a los objetivos del albergue, así como a la institución que lo creó.

El albergue es una especie de híbrido. Por un lado, entra como institución que busca darle asistencia a una población vulnerable y a la vez fungir como institución religiosa. Es construida con

el objeto de cuidar y dar atención a la población migrante, la cual es considerada como vulnerable y necesitada. Dicha visión se encuentra directamente ligada con los objetivos de una institución católica que busca ayudar al más necesitado. De acuerdo con el párrafo anterior, el albergue entra, por un lado, en la categoría de las ITs creadas para cuidar de las personas consideradas como incapaces e inofensivas. Por otro lado, al ser dirigida por una institución religiosa, entra en la categoría de una IT que se constituye como refugio del mundo.

Cada una de estas categorías tiene a sus internos respectivos. En cuanto a la IT como refugio, las internas del albergue son las voluntarias, quienes deben aprender a ser buenas samaritanas a través de su trabajo con los migrantes. A diferencia de las voluntarias, las hermanas de la congregación forman parte de otra institución. Si bien es cierto que otro de los objetivos del albergue es fungir como apostolado, las hermanas son “internas” de su congregación, no así del albergue. Su objetivo principal, fuera del trabajo que realicen en el albergue, es continuar con sus seminarios – los cuales se encuentran fuera del albergue. Esta puede ser la razón por la cual también duermen en un edificio separado al del establecimiento. En cambio, las voluntarias viven dentro del establecimiento y su deber es encontrarse y servir permanentemente en él.

En cuanto a la segunda categoría, del albergue como una IT que se crea para cuidar a las personas consideradas como incapaces e inofensivas, sus “internos” son los usuarios. Existen, como se mencionó anteriormente, procesos de mortificación que se aplican desde su ingreso, así como un sistema de privilegios. En conclusión, hay una fluidez entre aquellos considerados como “el personal” y los “internos” del albergue, donde la separación o la diferenciación no siempre es tan clara. Describiré más a detalle los dos casos más representativos de esta fluidez: las voluntarias y la cocinera.

a) Las voluntarias

Las voluntarias ingresan de forma voluntaria, valga la redundancia, al establecimiento. Al venir de un programa y escuelas jesuita, las voluntarias ya llevan integrada de alguna forma esta cultura. Esto da cuenta de lo propuesto por Scott (2010) sobre las RIs, donde hay una preparación previa sobre la identidad de los internos.

Las voluntarias son el nivel más inferior de las prestadoras de servicio y los mundos sociales de las voluntarias son muy diferentes a los de las otras prestadoras de servicio. Esto puede

constatarse en el cambio que realizan en el uso de su lenguaje, el cual cambia de acuerdo a cuando hablan con los usuarios o con las otras prestadoras de servicio. Aun cuando son el nivel más inferior dentro de la estructura jerárquica, son de escuelas privadas y se encuentran en una posición social más alta que incluso otras prestadoras de servicio. Desde que ingresan, no se toma en consideración ni su estatus personal ni las relaciones que tienen en el exterior. Esto muestra la poca permeabilidad en el establecimiento con respecto a la vida social externa. Por ejemplo, dejan de ver a sus familias por mucho tiempo, lo cual representa para ellas un desprendimiento difícil; aunque pueden comunicarse vía telefónica o por otros medios con ellas, se sienten aisladas. Así mismo, dejan de verse y vestirse como siempre lo hacían. De igual forma su dieta, en cantidad y variedad, cambia exponencialmente. Otra situación difícil y que muestra los procesos de mortificación, en específico el de la exposición contaminadora, es el hecho de que las voluntarias deben convivir en todo momento con los usuarios. Sin embargo, la situación más difícil para ellas es que no se les permita salir del establecimiento y que su trabajo no tenga descanso. Todos estos ejemplos dan muestra los procesos de mortificación mencionados en la teoría de las ITs, los cuales se justifican bajo la bandera de instruirse para ser buenas samaritanas y actuar de acuerdo a los principios morales de la religión católica.

A partir de los ejemplos, se observa que las voluntarias pasan por muchos procesos de mortificación, a veces mucho más extremos que los usuarios. De hecho, en las entrevistas hablan acerca de “dejar su vida pasada”, como si existiera un corte entre su vida antes y después de su ingreso a la institución. Sin embargo, al entrar voluntariamente con la consigna de ayudar a los demás, estos procesos no mortificaban tanto el yo. Esta característica es consistente con las investigaciones de Scott (2010) en las RIs y Mouzelis (1971). Según los autores, ingresar voluntariamente a las instituciones permite que estos procesos no tengan un impacto negativo en los internos. Dos de las voluntarias dan cuenta de ello al hablar del voluntariado como un proyecto que ellas eligieron, razón por la cual deben tolerar y resistir las situaciones adversas que pasan en el albergue. No obstante, se detecta una ambivalencia en su discurso entre querer cumplir con su estancia en el albergue y su deseo de no permanecer en él.

El sistema de privilegios de las voluntarias funciona de manera similar al de los usuarios: a través de favoritismos. La voluntaria que más ayuda en el albergue tiene una función más estable e importante. De hecho, es la única voluntaria que casi todas las prestadoras de servicio mencionan

como la más acomoda. No obstante, este sistema no se encuentra de forma tan clara como los procesos de mortificación, sobre todo porque las voluntarias no gozan de muchos privilegios más allá de ejercer el puesto más estable y relacionado al trabajo con los usuarios. Las tres aceptan lo que la institución les demanda aun cuando no estén de acuerdo, lo cual también es consistente con la teoría de Jose (1968), quien considera que el sistema de privilegios no existe en las instituciones religiosas, sino que más bien hay un acuerdo mutuo entre los internos. Este acuerdo hace que todos se comporten del modo demandado por la institución con un alto compromiso y de forma muy positiva.

El sistema de privilegios y los procesos de mortificación dan cuenta de las voluntarias, el eslabón inferior de las demás prestadoras de servicio, como internas del albergue. Los usuarios de alguna forma se percatan de la posición inferior de éstas, lo cual dificulta el control que ellas deben ejercer sobre estos. Por un lado, piden constantemente que se sigan las reglas y por otro, tanto ellas como los usuarios comparten una rutina en el albergue muy similar e incluso, a veces, mucho más difícil que la de ellos. Tener el control sobre los usuarios, pero a la vez pasar por muchos procesos de mortificación como “internas” del establecimiento, las pone en un lugar intermedio entre ambos grupos. Al ser las que más contacto tienen con los usuarios, redimen a los niveles superiores de las prestadoras de servicio del albergue de recibir las quejas o muecas por parte de éstos. Sin embargo, al tener que reportar todo a los niveles superiores, éstos a veces también se quejaban de que los usuarios no siguieran las reglas y regañaban a las voluntarias por no hacer que se comportaran o hicieran lo que se les pedía. En consecuencia, se generaba mucho estrés en las voluntarias. Para justificar ese hecho, sus superiores manejaban un discurso acerca de las voluntarias como las personas de confianza de los usuarios. Esto al final, terminaba por suceder e incluso terminaban siendo amigos de éstos. Al ser esta figura de confianza con los usuarios, las voluntarias consideraban que tenían un lugar privilegiado con respecto a las demás prestadoras de servicio. No obstante, su posición es la menos privilegiada dentro del albergue.

En conclusión, las voluntarias no solo atienden a la estructura jerárquica del albergue. Al venir de un voluntariado que forma parte de la misma institución religiosa a la que las hermanas pertenecen, son el nivel más inferior de dicho grupo. Las voluntarias deben, por lo tanto, atender las órdenes de sus superiores en el albergue y a la vez a las demandas de los usuarios, así como las de

las hermanas de la congregación. Esto las coloca en una posición intermedia en el albergue, donde fungen tanto como internas como parte del personal en la institución.

b) La cocinera

La cocinera es el único ejemplo de movilidad de interna a miembro del personal. El puesto siempre ha sido ocupado por algún ex usuario del albergue. En la observación participante, las dos personas que ocuparon estas vacantes fueron las usuarias que más ayudaban a las “madres”. Este es el puesto que más movilidad ha tenido en las prestadoras de servicio, pues aun cuando establecían sus redes de apoyo en el establecimiento, ambas cocineras tenían como prioridad cumplir su proyecto migratorio, no así permanecer en el albergue.

Un objetivo explícito por parte del albergue para sus usuarios es que consigan empleo. Aun cuando la estructura de sus acciones y funciones no esté dirigido a este propósito, para la institución es importante que éstos sean emprendedores o consigan un trabajo. Sin embargo, en lo que más se hace hincapié en el establecimiento es que los usuarios realicen sus labores en “la casa” y sigan las reglas del establecimiento. Muchas de las funciones, como el de las voluntarias, la encargada del albergue y la cocinera, están encaminadas a esto. El puesto de la cocinera se encuentra en esta intersección del usuario que, al portarse bien, tiene la facilidad de encontrar un trabajo en el albergue. No todos los usuarios están dispuestos a ser los usuarios estrella y a veces sienten que es mejor no estar en el albergue, sobre todo los hombres que no quieren un trabajo en el hogar. Sin embargo, para aquellas que estén dispuestas a hacerlo, hay un premio por su buen comportamiento. Las “madres”, como las cocineras se refieren a las hermanas de la congregación, premian a las usuarias estrellas con ese puesto, el cual ejemplifica el sistema de privilegios de las ITs. Así, personas como la cocinera, quien ayudaba más en la casa, se ven como preparadas para el mundo de afuera y como las que han tenido más recepción de su ayuda, pues apropian las reglas de la institución.

El puesto, además, da cuenta de una fluidez entre el rol de usuario a prestadora de servicio. Es una posibilidad de encontrarte en un nivel superior al de los usuarios. Sin embargo, también plantea una relación difícil para la persona que toma el puesto, pues los usuarios no cuidan el lenguaje o sus formas con la cocinera. Los usuarios saben que es migrante como ellos, lo cual da pie a que respeten menos su posición como prestadora de servicio.

Tanto la existencia de los procesos de mortificación en las voluntarias, como el sistema de privilegios en el puesto de la cocinera, dan cuenta de la fluidez que existe entre el rol de las prestadoras de servicio con respecto a los usuarios, quienes incluso a veces se encuentran –o se encontraban en algún momento– en un mismo nivel que el de los usuarios. Con las voluntarias, comparten rutinas y condiciones similares en el albergue, aunque a veces también pasan por procesos de mortificación mucho más fuertes que los usuarios, y con la cocinera comparten una situación de vida como migrante y usuaria del establecimiento. La división entre los usuarios y las prestadoras de servicio deja de ser tan clara cuando se ven las condiciones en las que se encuentra, tanto el rol de la cocinera como el de las voluntarias en el albergue. Estos roles surgen del albergue con características similares a una IT y de ser un establecimiento dirigido por una institución religiosa.

El usuario es visto como vulnerable

No cualquier migrante puede ingresar a la institución. Los usuarios, por lo tanto, tienen un perfil determinado que los hace obtener los beneficios ofrecidos. No se reciben, por ejemplo, migrantes nacionales, ni migrantes que no sean candidatos a pedir refugio. Las entrevistas realizadas por la abogada y la psicóloga, así como por la subdirectora, sirven para verificar que esto se cumpla. De esta forma, el albergue atiende a una población muy específica.

Además, se especializan en familias y mujeres centroamericanas. La mayoría de los albergues para migrantes se especializan en ciertos grupos: mujeres embarazadas, jóvenes, hombres, personas que cayeron de La Bestia, mexicanos, africanos, etc. Cada institución genera un perfil que los clasifica, el cual hace que los establecimientos generen una visión de lo que es un migrante. En este caso, los migrantes que llegan al albergue son vistos como vulnerables, pobres y violentados por diferentes personas en su comunidad en algún lugar de Centroamérica. Esto podía constatarse sobre todo cuando se le preguntaba a las prestadoras de servicio sobre quiénes eran estos migrantes que llegaban al albergue.

Los usuarios, al buscar la ayuda, también generan un discurso que los haga encajar en este perfil. Esto no lo hacen solo en el albergue, sino también en las diferentes instituciones por las que han pasado y en las cuales han tenido que contar una y otra vez sus historias. Sufren una especie de despojo de rol que ya traían antes de entrar a la institución, uno que la institución se encarga de remarcar. Barenys (1993) también hace referencia a esto en su estudio con albergue para ancianos:

“Lo que ocurre es que, de hecho, los ancianos ya están bastante marginados antes de entrar en la institución residencial.” (p.161). Una vez que el anciano se encuentra confinado en la institución, éste empieza a identificarse: “[...] con la idea que se tiene de anciano en la sociedad: como víctima de abusos de diversa índole.” (p.168).

Barenys (1993) menciona que, una vez ingresados en la institución, se premia a los usuarios que tienen una actitud sumisa y pasiva, lo cual propicia un proceso donde los ancianos van perdiendo el control que todo adulto ejerce sobre situaciones cotidianas y lo dejan de ver como una persona que participa activamente en su vida social. En el albergue, esto también podía verse. a través de algunas prestadoras de servicio, quienes se sorprendían cuando los usuarios no cumplían el estereotipo de migrantes dóciles y necesitados. La explicación que se daba cuando los usuarios no ayudaban, era que al estar en un contexto violento, estos ya no saben ayudar. Esto da cuenta de cómo la identidad de migrante violentado persiste en el establecimiento y de la importancia de esta identidad para controlarlos. Su falta de ayuda puede deberse más bien a ciertas diferencias culturales, donde no todos los usuarios están acostumbrados a tener baño sino letrinas, etc. Otra razón podría ser que hoy en día los individuos pertenecen a una sociedad mucho más individualista y que cada vez se está menos acostumbrado a tener acciones colectivas. Aun cuando las congregaciones también son parte de esta sociedad, su forma de vida se encuentra mucho más orientada hacia las acciones comunitarias.

A los usuarios se les despoja, en este proceso, completamente de otros roles.¹⁹ No es necesario hacer tantos procesos de mortificación, pues éste ya llega con procesos como el despojo de rol y de pertenencias. Mouzelis (1971) menciona que el grado de reclutamiento y de la estigmatización en un grupo podrían generar una tipología de ITs que estudien los procesos de mortificación y el impacto que tiene sobre el yo. Según el autor, en las ITs donde el reclutamiento es voluntario y no está estigmatizado, los procesos de mortificación son mínimos o inexistentes. Este podría ser el caso de las voluntarias y de las hermanas de la congregación. Sin embargo, cuando los

¹⁹ En la observación participante muchos se acercaban a hablar conmigo, y la mayoría hablaba de su proceso migratorio, de porque habían migrado, aun cuando a veces se les preguntaba ¿cómo estaban? o que de nuevo había sucedido en el albergue. Parece incluso como un discurso, pues muchas veces las mismas personas se acercaban a decir la misma historia que me habían contado dos días antes.

usuarios entran en las ITs estigmatizadas y hay un reclutamiento voluntario, los procesos de mortificación ocurren, pero no de forma tan elevada como en instituciones estigmatizadas y con reclutamiento involuntario como las prisiones e instituciones mentales.

No obstante, dicha relación establece una relación determinada entre ambos grupos. Sucede lo que se menciona en la teoría de ITs: los usuarios piden en demasía a los prestadores de servicio, y éstos últimos deben constantemente negar esos pedidos. A la mayoría de los prestadores de servicio les cuesta marcar el límite entre lo que la institución puede dar y lo que los usuarios piden. Muchas veces, esta demanda se vuelve abrumadora. En este sentido, los usuarios se ponen en un nivel de autocompasión, el cual implica que los observen como personas con muchas necesidades. Goffman describe la autocompasión en su teoría de ITs como parte del sistema de ajustes. Los usuarios hacen uso de ésta para adaptarse a su rol constante de migrantes dentro de la institución. Sin embargo, la actitud de “egoísmo” genera en las prestadoras de servicio la sensación de que el trabajo con los usuarios es interminable.

El estereotipar al usuario puede llegar a ser un arma de dos filos, pues establece una relación asistencial. La imagen de éstos configura también el trabajo que se realizará con ellos. Al ser necesitados, hay que proporcionarles cosas como ropa y comida. Además, hay que ofrecerles talleres que los “empoderen” y les enseñen herramientas que los hagan exitosos en su nuevo país de residencia. Sin embargo, los talleres no son propiamente adecuados para los usuarios dado que la mayoría de se dedicaban a la agricultura y la ganadería anteriormente. Los talleres están relacionados a lo que las prestadoras de servicio consideraban como un medio para ser pequeños emprendedores, como por ejemplo los talleres de costura y panadería, los cuales además son labores estereotípicas del género femenino y no así del masculino. Es de entender, pues el albergue está enfocado más en las mujeres que en los hombres.

La razón de los talleres oculta también un propósito: para los prestadores de servicio es bueno y de preferencia que los usuarios se mantengan ocupados. Una vez la directora me dijo: “la ociosidad es la madre de todos los vicios”. Muchos de los talleres en vez de “empoderar” buscan tener un control de los usuarios que los mantengan ocupados para que sigan las reglas de la institución. Sin embargo, los usuarios tienen una necesidad de realizar talleres y actividades relacionadas a lo que saben hacer y donde ellos pueden tener un sentido de control y conocimiento. Esto puede verse en el taller de manualidades. ¿Por qué es este el taller más popular y persistente,

donde además ambos géneros se involucran? Muchos ya tenían experiencia en la elaboración de pulseras y otro tipo de artesanías como bolsas tejidas y por lo tanto, el taller muestra la importancia de establecer actividades relacionados a su vida cotidiana, donde los migrantes ya traen herramientas y conocimiento sobre ciertas labores.

La dualidad entre permanecer y salir del establecimiento entre las prestadoras de servicio

En las entrevistas realizadas a las prestadoras de servicio, se percibe una dualidad entre pensar en abandonar el establecimiento y buscar al mismo tiempo razones para quedarse, pese a las dificultades. El grupo de las prestadoras de servicio es el grupo que más permanece en el establecimiento y de ahí surge la necesidad de investigar por qué el prestador de servicio, pese a las dificultades, permanece en el albergue. En otros casos con características similares, probablemente habría mucha fluctuación entre los miembros de ese grupo. ¿Qué es lo que lo ancla a la institución? Esta sección analizará dos elementos importantes en el albergue que fortalecen el anclaje de las prestadoras de servicio en el albergue.

a) Su permanencia, un deber moral

Para entender de la permanencia que sucede a partir del deber moral, uso la teoría del propio Goffman sobre “La presentación de la persona en la vida cotidiana”. El deber moral, de acuerdo con el autor, no parte de una preocupación moral por parte del individuo, sino de la preocupación de construir una impresión convincente que este cumpliendo con esas normas morales. Para esto, es importante aclarar que Goffman considera la vida cotidiana como un escenario donde cada uno actúa frente a otros esa imagen o personaje que desea demostrar frente a un auditorio. El escenario es el marco de referencia que el individuo toma para dirigir sus acciones y comportarse de una forma determinada frente a otros espectadores. En un establecimiento social, tal presentación no se da de forma individual, sino que esta dramatización del individuo pertenece a un grupo dentro del lugar. Así, el individuo representa tres niveles frente a otros: su personalidad (su sí mismo), la estructura social que lo enmarca en esa interacción, y la propia interacción con el auditorio o ese otro. Cuando sucede una discrepancia en la actuación del individuo frente a otro que espera un determinado comportamiento, no solo se pone a prueba la interacción y el sí mismo que se dramatiza, sino que también aquel grupo o establecimiento que representa. Por lo tanto, el equipo trata de buscar aquellos actores que sepan dramatizar sus acciones de forma adecuada y lo más

apegada a la imagen que ellos quieren representar. Así, evitar a toda costa que el individuo pueda perjudicar la legitimidad y reputación del equipo y de la institución frente a otros.

Para pensar en el caso investigado, se debe remitir a la imagen que el establecimiento social, el albergue, busca dar. El albergue, al ser religioso, busca tener una imagen que demuestre el marco moral de la iglesia católica. Uno de los principios más visibles en el albergue es el de la caridad. Este principio es desarrollado en la Biblia en las virtudes teologales junto con el principio de fe y esperanza.²⁰ El principio busca proporcionar ayuda a los demás de forma desinteresada, sobre todo a aquellos que más la necesitan. El conflicto de la abogada y la psicóloga al ser las primeras profesionales en el albergue, dan cuenta de la importancia de mantener dicha imagen. Ayudar a los migrantes por el simple hecho de ser personas necesitadas, aún cuando sean personas que han formado parte de bandas delictivas y que muchas veces han puesto en riesgo al establecimiento. La abogada, desde su profesión, puede mostrar el marco moral de la ética de su profesión y a partir de este marco, puede representar el elegir o no elegir casos que vayan a favor o en contra de esto. Sin embargo, desde la iglesia católica, la abogada tiene que dar la imagen de ayudar a los más necesitados, aun cuando éstos hayan tomado un camino equivocado. Aún cuando suceden estas incongruencias, la mayoría de las prestadoras de servicio, a excepción de la cocinera, entran con el deseo de ayudar al más vulnerable, lo cual se liga a la visión de la caridad desde el catolicismo.

La permanencia de las voluntarias en el albergue, por ejemplo, parte en primera instancia de aceptar que fue una decisión propia. Incluso, abandonar es considerado como un fracaso frente a sus conocidos, pues deben ser capaces de demostrar una imagen a sus familiares y amigos de altruistas y buenas samaritanas. Las voluntarias permanecen en el albergue a pesar de las dificultades para mantener esta imagen. Al ser el albergue una institución que concuerda con esta imagen, permiten el control de ésta sobre ellas.

²⁰ De acuerdo con la biblia: “1829. La caridad tiene por *frutos* el gozo, la paz y la misericordia. Exige la práctica del bien y la corrección fraterna; es benevolencia; suscita la reciprocidad; es siempre desinteresada y generosa; es amistad y comunión: «La culminación de todas nuestras obras es el amor. Ese es el fin; para conseguirlo, corremos; hacia él corremos; una vez llegados, en él reposamos» (San Agustín, *In epistulam Ioannis tractatus*, 10, 4).

Jose (1968) considera que el poder coercitivo en instituciones como hospitales psiquiátricos es muy diferente al poder normativo que usan las órdenes religiosas. Dicho autor hace una separación de las instituciones religiosas con respecto a otras ITs. Su modelo se apoya en la teoría de poder de Amitai Etzioni, quien clasifica el poder en tres categorías: físico, material y simbólico. De acuerdo con esta clasificación, el poder físico constituye un poder coercitivo. El poder material constituye un poder utilitario y el poder simbólico, como el que se usa en instituciones religiosas, constituye un poder normativo. Etzioni clasifica a las instituciones religiosas como aquellas organizaciones que dependen predominantemente de un poder normativo para obtener tanto la aceptación de los directivos como la de los medios operativos requeridos para su ejecución. El involucramiento en estas instituciones se da de forma positiva y elevada. Mientras más selectivos sean más efectivos son, y más comprometida se encuentran las personas que ingresan a ésta. Las voluntarias cumplen con el modelo previsto por Jose (1968). Al ingresar desde el programa de jesuitas, las voluntarias se encuentran muy apegadas a las idiosincrasias del albergue. Su labor en dicho establecimiento reafirma su identidad como personas religiosas que buscan hacer el bien. Es por esto que, pese a las dificultades, las voluntarias permanecen y la institución las sigue educando de esta manera. En este sentido, las hermanas de la congregación también aceptan las condiciones de trabajar en el albergue, dado que el no cumplir con la imagen pondría en riesgo una de las decisiones más importantes de su vida, dedican su vida entera a enmarcar sus acciones dentro de la imagen de ayudar al más necesitado.

Aun cuando las profesionistas no tengan un acercamiento al establecimiento desde la religión, a diferencia de la mayoría de las prestadoras de servicio, ellas mencionan la importancia de “aportar su granito de arena” ayudando a una población necesitada. Para ellas, es importante buscar constantemente una trayectoria profesional ligada al trabajo humanitario como parte de su proyecto de vida. De modo que el albergue elige como integrantes de su equipo, aquellas personas también buscan representar una imagen de ayuda al prójimo, sin que exista una división o un límite entre el otro y yo. Esto se puede ver cuando las prestadoras de servicio hablan sobre su trabajo como 24/7, o cuando permitían ese corte de su vida anterior a la actual en el albergue. Aunque las prestadoras de servicio se quejan de los pocos límites en su trabajo, permiten que la situación persista.

La prestadora de servicio que ingresa a trabajar al albergue de alguna forma es elegida por querer dar esta misma imagen de su persona. Así, la representación de la institución y sus

prestadoras de servicio coinciden y se establece un círculo que se retroalimenta por sí solo. El portarse diferente a esta imagen compromete a la persona, la interacción que mantiene y la propia institución. Por ejemplo, cuando una de las voluntarias menciona como la directora (quién es también una Hermana de la Congregación de las Josefinas), incumple con su imagen de ayuda incondicional a los necesitados, sobre todo a los enfermos y ésta no cumple con el rol mencionando que son ellos quién deben pagarse esa atención medica. De alguna forma, esta dramatización compromete la imagen de la institución y de su persona frente a los demás y la voluntaria, como parte del equipo, considera que ésa no es la imagen que se debe dar.

La imagen que buscan dar no está solamente dirigidas a su equipo, al proporcionar un servicio de ayuda a los más necesitados, éstos deben ser agradecidos y comportarse de forma deseada. Ello lo podemos observar, sobre todo, cuando las prestadoras de servicio hablan de sentirse frustradas porque a veces los usuarios no se dejan ayudar, así como cuando el usuario no se convierte en usuario estrella. Lo mismo sucede cuando los usuarios no ayudan en la “casa”, lo cual genera que las prestadoras de servicio se sienten enfadadas y decepcionadas con lo que observan en el otro grupo.

A partir de esto, se observa una serie de interacciones que van de un lado al otro comprometiendo la imagen de la persona y el equipo. El equipo de los usuarios, al estar temporalmente en el establecimiento, rompe fácilmente este ciclo. Su objetivo no es permanecer en el establecimiento, sino fortuitamente terminan en ese lugar, en el cual, además, estarán temporalmente hasta que resuelva su situación. Sin embargo, las prestadoras de servicio tienen como objetivo realizar acciones en un lugar que respalde la imagen de sí mismas que quieren presentar. En este sentido, aun cuando las condiciones de su trabajo sean desfavorables, al ver que con este trabajo pueden representar la imagen de personas que ayudan a esta población con grandes necesidades, permanecen, generando así un ciclo envolvente entre su trabajo y la imagen que desean dar frente a otros, tanto dentro como fuera del albergue.

b) Su permanencia debido a la estructura del albergue como IT

Existen otros elementos que hacen que su estancia en el albergue perdure, los cuales, al unirse con la imagen moral, hace más difícil salir de la institución. Estos elementos se encuentran ligados al albergue como una institución total.

En primer lugar, al ser una IT, las prestadoras de servicio tienen un contacto extremo con los usuarios. Este continuo convivir con los usuarios y conocer sus vidas de cerca genera una vinculación muy estrecha. Es difícil dejar de trabajar con ellos cuando se les conoce a profundidad. Goffman describe un ciclo envolvente, donde el personal se encuentra en un constante ciclo de apego y desapego con los usuarios. En las entrevistas, se observa que las prestadoras de servicio con frecuencia mencionan una satisfacción de trabajar con los migrantes y verlos triunfar, lo cual hace difícil despedirse de ellos, así como un sentimiento de fracaso personal cuando no pudieron ayudarlos.

En segundo lugar, al tener un involucramiento de acuerdo a principios morales, las prestadoras de servicio se encuentran más dispuestas a no trazar límites entre su vida personal y su vida laboral en el establecimiento. Al trabajar tanto en el establecimiento sin establecer límites, las prestadoras de servicio sienten que lo que hacen no es suficiente. Al ser su rol uno demandante donde continuamente tienen que demostrar que cumplen con el principio moral, sus actividades en el albergue adquieren más importancia que cualquier otra. Dicho proceso da cuenta de una especie de mortificación del yo y de despojo del rol donde la persona se ve continuamente dentro de éste, aun cuando se encuentre fuera de las paredes del establecimiento. Para las personas que viven en el albergue, como es el caso de las voluntarias, esta absorción termina por ser total.²¹ En las entrevistas, hay una sensación por parte de ellas de que incluso pudieron haber dado más en su trabajo. En la investigación empírica, había un sentimiento de absorción, y la necesidad de “huir” al sentir que el trabajo nunca acababa. Las prestadoras en las entrevistas hablan sobre salir del lugar o encontrar una razón que las haga aguantar el estar ahí. Goffman describe un constante pensamiento que tienen los internos al sentirse sin libertad alguna de decidir o poder actuar otro tipo roles más que el de internos. Estos últimos, por lo tanto, elaboran historias de escape o planean situaciones que harán cuando salgan del establecimiento. Las voluntarias dan más cuenta de ésta situación y

²¹ En las entrevistas las voluntarias reportan sentirse tristes, estresadas y cansadas al hablar de su trabajo. Esta situación da cuenta del síndrome de “burnout” propuesto por Herbert Freudenberger en 1974. El síndrome de burnout se puede desarrollar en cualquier empleado que tenga como objeto de trabajo personas (Gil-Monte y Peiró, 1999). Actualmente, es considerado como un síndrome de tres dimensiones interrelacionadas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (ibíd.). En las prestadoras de servicio se puede observar un agotamiento emocional: sentir que su trabajo necesita demasiada energía. Con este puede haber depresión, cansancio y estrés.

comentan continuamente sobre los alimentos que van a poder comer fuera del albergue, o la forma en que vestirán cuando salgan de éste.

Para las otras prestadoras de servicio, aunque hay una absorción momentánea por parte del establecimiento, al salir de éste encuentran lugares donde pueden separarse de la absorción. Tanto las profesionistas como las hermanas de la congregación, aunque se encuentran ancladas por mantener su imagen moral y el ciclo envolvente de convivencia extrema con los usuarios, pueden separarse por momentos de su rol de prestadoras de servicio de la institución. La cocinera, en este sentido, forma parte del equipo de las prestadoras de servicio y comparten una cultura, pero es la única posición que no se encuentra anclada al establecimiento, pues no tiene como principal objetivo ser buena samaritana. La imagen que ella busca dar es la de una migrante que logra establecerse en otro lugar que no es el de origen.

Las prestadoras de servicio que logran separarse del establecimiento son conscientes de que este comportamiento no es sostenible y con el paso del tiempo, buscan marcar límites en el establecimiento. Sin embargo, para aquéllas que no pueden salir, como las voluntarias, resulta más difícil y se plantean aguantar hasta que su periodo acabe. No obstante, piensan constantemente en el momento en que esto sucederá.

En tercer lugar, tener una jerarquía muy estricta hace que se generen grupos muy divididos en las prestadoras de servicio, causando una cohesión y vinculación muy estrecha, y un sentido de pertenencia muy fuerte entre los miembros de cada grupo. En este sentido, absolutamente todas las prestadoras de servicio tienen por lo menos un grupo de personas que los ayuda a hacer más llevadera su estancia y a no dejar el establecimiento. Existe el grupo de la congregación, el de las voluntarias, el de las profesionistas, y la cocinera. Esta última busca apoyo en las hermanas de la congregación más subordinadas. Las voluntarias se apoyan entre ellas, así como en la organización jesuita de voluntariado. La psicóloga y la abogada recurren a las instituciones que trabajan con migración desde una perspectiva más ligada a los derechos humanos y no religiosa. La encargada del albergue recurre a su congregación. Estos grupos generan una identidad y anclaje en la institución, los cuales les permite, por un lado, confrontarse con la institución y, por otro, también las mantiene en el establecimiento.

En cuarto lugar, la falta y control de información que proporcionan los altos mandos (incluso cuando éstos no se encuentran tan seguido en el albergue) hace que las prestadoras de servicio

pierdan cierto sentimiento de control en su trabajo. Sin embargo, permite que los niveles superiores de la estructura las controlen. Esta estructura genera que las prestadoras de servicio cumplan con su trabajo, aunque éste sea difícil. Goffman menciona una ruptura del actor y sus actos en los internos que consiste en que el interno pierde toda agencia para decidir incluso las situaciones que están relacionadas a su vida. En este sentido, las prestadoras de servicio también pasan por una ruptura de sus actos, donde incluso en sus responsabilidades dejan de tener agencia. Esto se puede observar cuando luchan por obtener información, por buscar las formas de hacer que su trabajo se estructure y tener funciones más fijas y delimitadas, etc.

Por último, al ser las prestadoras de servicio el grupo más estable en la institución total, tienen la gran responsabilidad de portar la tradición de la institución. Deben, entonces, asumir un discurso y una imagen que dé cuenta de estas tradiciones. El estar tanto tiempo dentro del establecimiento y tener contacto constante con los diferentes usuarios hace que este discurso se vaya integrando a la identidad de la prestadora de servicio. Ello a su vez genera cierta identificación con el albergue, lo cual hace más difícil el deslindarse de dicha institución.

Conclusiones

Como se menciona anteriormente, esta investigación tiene como objetivo entender la relación entre la estructura de la institución y por qué las prestadoras de servicio permanecen en ésta. Desde esta inquietud, se busca hacer un trabajo de tipo etnográfico para conocer las interacciones de las prestadoras de servicio con respecto al albergue. La teoría de las Instituciones Totales de Erving Goffman sirve para enmarcar la estructura del albergue, así como un marco referencial para observar y analizar las interacciones que se dan en el albergue.

El primer apartado de este capítulo explora la pertinencia de esta teoría para el estudio de las interacciones de las prestadoras de servicio en el albergue. Primero, se enmarcan las similitudes y diferencias que existen entre lo estipulado por la teoría y la propia institución que se investiga. Por un lado, las diferencias observadas dan cuenta de la aproximación que se usó para realizar esta investigación. Por otro lado, la propia estructura del albergue difiere de la estructura grupal propuesta por Goffman. En la investigación se observa una diferenciación poco marcada entre grupos en el albergue; las voluntarias y las cocineras, por ejemplo, tienen un rol que oscila entre internas y miembros del personal.

Enseguida, se discute dos cuestiones importantes en la labor de las prestadoras de servicio en el albergue. La primera se constituye desde el origen y objetivo de la institución: cuidar de los migrantes, personas consideradas como necesitadas de la ayuda incondicional y misericordiosa. Esta teoría de los migrantes establece la relación de las prestadoras de servicio con los usuarios.

Por último, viene el tema central de la tesis, de ahí el nombre de varado en el medio contigo, la permanencia de las prestadoras de servicio en la institución. Debido a la imagen que la institución debe dar sobre su servicio, así como la estructura absorbente de la institución, genera un anclaje de las prestadoras de servicio en ésta, aun cuando las condiciones laborales son difíciles. A continuación, se hablará a más detalle sobre las conclusiones del trabajo.

La utilidad de la teoría de las ITs como marco de referencia para estudiar albergues

El modelo de ITs resultó útil, aunque se detectaron algunas diferencias dada la naturaleza del establecimiento analizado.

Si bien el modelo sirve para partir en general de un tipo de institución como las ITs –las cuales tienen ciertas características similares que permite agruparlas, y que además deben cumplir necesariamente la definición–, no explica cómo sistematizar las especificidades de cada institución total, lo cual es consistente con lo propuesto por Christie (1989). El mismo Goffman menciona la importancia de investigar acerca de las diferencias que existen entre cada grupo. La teoría, además, deja de lado el grupo del personal, el cual también se encuentra atrapado psicológicamente en esta institución y pasa por condiciones desfavorables en su trabajo. Además, al ser una teoría de corte (micro)sociológico que da cuenta de las interacciones que se dan en la vida cotidiana de las ITs, no enfatiza los aspectos psicológicos como la subjetividad del personal en torno a su trabajo. Es importante recordar que Goffman se valió de la observación al ingresar como interno de la institución y no llevó a cabo entrevistas, lo cual quiere decir que el autor no pudo conocer los procesos subjetivos de los actores sociales, probablemente porque tampoco era de su interés. Su investigación se centró más en ver las interacciones y dramatizaciones de ambos grupos.

Mi investigación trata de entender un grupo poco estudiado por Goffman, el personal, y su relación con los usuarios. Así mismo, analiza ciertos aspectos psicológicos que hacen que este grupo se encuentre “varado” en la institución. La teoría me ayudó a ver cómo estos conflictos o problemas distaban mucho de lo que los prestadores de servicio daban como explicación y de alguna forma, los

problemas subyacentes a las estructuras de este tipo de instituciones. A partir del mundo cultural de los usuarios y de las prestadoras de servicio en el albergue, se observa la existencia de claros elementos y características compatibles con la teoría de instituciones totales descrita por Erving Goffman. Así mismo, aunque no este descrito de forma sistemática en la teoría de las ITs, sirve para observar algunas de las similitudes del grupo de las prestadoras de servicio con el de los internos del albergue.

La teoría de las ITs sirvió para explorar el albergue debido a que sí funciona como una IT. Por lo tanto, suceden muchos de los procesos descritos por el autor, así como ciertos procesos e interacciones que se dan en ambos grupos. Sin embargo, el marco de referencia no profundiza en las especificidades o diferencias que puede haber entre una IT y otra. De igual forma, los métodos usados para elaborar su investigación partieron de las observaciones detalladas en un solo grupo. Los métodos usados en esta investigación sirvieron para conocer a más profundidad las interacciones de las prestadoras de servicio, así como para conocer desde esta estructura la composición de este grupo y la de la propia institución.

La fluidez en los roles plantea una posición difícil dentro del grupo de las prestadoras de servicio

Desde el origen de la institución se observa cómo se generan una serie de posiciones en los miembros de las prestadoras de servicio que tienen un rol que fluye entre ser prestadora de servicio e interna. Los ejemplos más representativos son las voluntarias y el puesto de la cocinera, cuya fluidez de roles da cuenta de la tradición católica de la institución. Con esto se puede observar la necesidad de representar la caridad, un aspecto que surge de esta misma ideología. Esta supone tres premisas: ayudar al más necesitado —de ahí la razón para ayudar a los migrantes—, ayudar de forma incondicional al otro y la misericordia —es decir, ayudar a todo aquel que llegue al albergue sin importar sus acciones del pasado.

De este principio surgen las internas principales del establecimiento, las voluntarias, quienes deben, sin ninguna remuneración y de forma incondicional, ayudar a toda la población que entre en la categoría de los más necesitados. Esto supone un reto que pone en constante prueba a las voluntarias sobre su estancia en el albergue. Aun cuando ha sido un proyecto de su propia elección, las condiciones que viven en el albergue no son las más adecuadas: el estar bajo la misma autoridad constantemente sin mucho poder de acción; el no poder dejar el establecimiento a menos que sus

superiores lo permitan (lo cual sucede rara vez); a veces quedarse sin comer; no poder dormir tranquilamente, pues se les puede despertar cuando se desee; no respetar sus días de descanso; que todas las prestadoras de servicio puedan demandarles cualquier orden, etc. Aunque acepten estas condiciones, desde las entrevistas se puede observar que las voluntarias tienen constantemente la fantasía de que su estancia acabe, lo cual hace referencia a la dificultad de permanecer en el establecimiento.

Así mismo, estas dificultades también dan cuenta de procesos de mortificación desarrollados en la teoría de ITs, por el que las voluntarias, al ser internas del establecimiento, deben pasar. En cuanto a la cocinera, esta posición también representa uno de los objetivos primordiales para el albergue: la ayuda al más necesitado. La posición de cocinera es una oportunidad que ofrece a algunos usuarios de la institución para que puedan establecerse en México. Sin embargo, este puesto da cuenta del sistema de privilegios por el que pasan los usuarios. No es una posición ofertada a los usuarios, sino que más bien se les proporciona sólo a las usuarias que mejor sigan las reglas del establecimiento y que más ayudan en la casa haciendo los aseos. El sistema de privilegios, como Goffman menciona, revela el control que buscan tener los miembros del personal sobre los usuarios.

Los objetivos y las estructuras coexisten en la misma institución. Se genera así un rol de prestadora de servicio que se encuentra continuamente en esta frontera, así como la posibilidad de que el usuario mejor portado cruce esa línea divisoria.

Las dificultades en el trabajo de las prestadoras de servicio surgen a partir de la relación que establecen con los usuarios, así como de la estructura del albergue

La imagen que la institución busca preservar es de siempre ofrecer atención a una población necesitada como los migrantes. Para que se cumpla este objetivo, los usuarios deben dramatizar este perfil en la institución y apropiarse de este rol, actuándolo cada que se encuentren en el albergue. Ésta es la misma imagen que otras instituciones anteriores al albergue piden de los migrantes y, por lo tanto, llegan al albergue ya despojados de otros roles e internalizando su rol de migrante necesitado. Dicho rol encaja a la perfección con lo que el albergue espera de ellos y con base en ello, los usuarios se encargan de representar esa necesidad continua que la institución espera de ellos.

La imagen de las prestadoras de servicio debe ser de personas que asistan continuamente estas necesidades. Para que la dramatización sea congruente, ambas partes deben representar su papel. Al ser una institución total donde las prestadoras de servicio cumplan con ciertas características de internas, se encuentren constantemente en el albergue, teniendo así muy pocos lugares para desarrollar otro rol diferente al que tiene que representar en este establecimiento. Las prestadoras pasan por una especie de despojo de rol. Sin embargo, esta misma situación hace difícil la representación constante de su rol en la institución. El ser humano, de acuerdo con Goffman, necesita un lugar tras bambalinas donde el actor puede ser el mismo sin tener que representar un rol. En el albergue existe el lugar de la dirección, donde solo las prestadoras de servicio pueden estar. Sin embargo, es también la entrada y salida de los usuarios y aun cuando es un lugar “para personal autorizado”, los usuarios pasan constantemente por ahí. Por lo tanto, los usuarios pueden observar constantemente las incongruencias de los actos de las prestadoras de servicio que desajustan la interacción acordada entre un grupo y el otro. Lo mismo sucede del otro lado. Los usuarios no cumplen siempre con la imagen que la institución espera de ellos, tergiversando el acuerdo establecido en su ingreso. Esta situación establece una difícil relación entre ambos grupos, donde fácilmente cada uno de sus miembros puede encontrarse constantemente en contradicción y generar roces o conflictos entre los dos grupos existentes.

La imagen que deben mostrar las prestadoras de servicio genera un anclaje en la institución. Las personas que entran a trabajar al albergue se identifican con los objetivos implícitos y explícitos de la institución y al hacerlo, buscan constantemente cumplir y ser congruentes con esa imagen. Salir del establecimiento significaría traicionar la idea que buscan tener de sí mismas y por eso buscan razones que la alimenten, como: sentir que aportan su granito de arena, que fue una elección propia, que contribuyen a su aprendizaje profesional y personal, que pueden ayudar a los otros miembros de su grupo, etc.

Al ser ellas las que son altruistas, también se tiene una idea de que todas sus intenciones y acciones son “buenas” o benefactoras para una población. Sin embargo, al tener este sentido altruista y estar en una institución mucho más hermética que otras, se genera una cultura determinada y un entramado de relaciones complejo que no siempre lleva a un bienestar de los actores (tanto de los prestadores de servicio como de los usuarios). Existe, debido a la continua interacción y la forma en que estas se dan, una cierta tensión mental por parte de los usuarios y de la

gente que trabaja ahí. En esta investigación se piensa que la tensión se deriva de la alta demanda de la actividad en el albergue en contraste con las expectativas y resultados obtenidos, así como la continua convivencia y la poca privacidad en el albergue.

Un grupo ignorado: otra perspectiva de la migración

Este marco analítico se enfoca en un grupo ignorado, el cual está involucrado en la atención a personas migrantes. En los últimos años se ha aumentado la migración de paso en México y poco a poco se ha transformado en un lugar donde los migrantes buscan establecerse, una problemática que se ha atendido desde instituciones no gubernamentales que han construido albergues para darles hogar temporal a esta población. La mayoría de estas instituciones son de carácter religioso y buscan dar apoyo a la población migrante dentro de la estructura e ideología religiosa. Aun cuando es muy loable esta labor –debido a que hay pocos albergues públicos o del gobierno para atender dicha población–, en muchos casos el trabajo y la estructura se plantea desde la ideología católica y no desde un trabajo que parta de las necesidades de la población migrante. El trabajo del albergue, por lo tanto, se mezcla constantemente con los objetivos de la iglesia católica, lo cual genera que, en primer lugar, se encuentren distantes de las necesidades de los usuarios y que en segundo lugar, fuerza a los prestadores de servicio a tener un trabajo muy absorbente. Para mejorar estas condiciones es importante conocer la estructura del albergue donde se enmarca la interacción de este grupo en específico. Las prestadoras de servicio tienen una situación de trabajo muy difícil porque su rol es un híbrido entre lo que Goffman llama el personal y el interno. Esta estructura dual genera dos elementos clave que alimentan la permanencia del grupo pese a las condiciones inapropiadas de su trabajo. Por un lado, tienen como labor atender a una población vulnerable de manera constantemente debido a la estructura del albergue como IT y a la imagen de caridad que busca representar; por otro lado, las prestadoras que ingresan a la institución se identifican con una imagen de servicio que las lleva a elegir establecerse como prestadoras que deben portar la tradición de dicho establecimiento –ambas, en conjunto, generan un círculo envolvente en el grupo de las prestadora de servicio del cual es muy difícil salir.

Este estudio sirve como marco de referencia para entender de forma más adecuada los muchos albergues para migrantes que surgen de instituciones religiosas. Es importante conocer y apoyar estos albergues, quienes han brindado su ayuda al proceso migratorio y quienes además, por sus medios, tratan de atender esta población. Conocer y analizar el ciclo envolvente de los

prestadores de servicio en instituciones como la estudiada es un primer acercamiento para brindar mejores servicios a dos grupos involucrados en el fenómeno migratorio: la población migrante y los prestadores de servicio que atienden a dicha población.

Referencias

- ACNUR. El ACNUR: *Objetivos*. Rescatado el 11 de Agosto del 2017: <http://www.acnur.org/el-acnur/>
- Apostolados. *Congregación de Hermanas Josefinas*. Rescatado el 24 de octubre del 2017: <http://www.hermanasjosefinas.com/apostolados>
- Barenys, M. P. (1993). Un marco teórico para el estudio de las instituciones de ancianos. *Reis*, 155-172.
- COMAR. *¿Qué hacemos?*. Rescatado el 8 de Agosto del 2018: <https://www.gob.mx/comar/que-hacemos>
- Calderón, L. (2016). Migración: el sello de nuestra época. *Revista Técnica sobre Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior*, 9, 33-50
- Casado, D. en Alemán, M. y Garcés J. (coords.). (1997) “Antecedentes Históricos de la Política Social en España” *Política Social*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España. pp. 3-31.
- Castillo, M. y Toussaint, M. (2015). La frontera sur de México: orígenes y desarrollo de la migración centroamericana. *Cuadernos Intercambio sobre Centroamérica y el Caribe*, 12(2), 59-87.
- Cuadrilla [Def.1]. (n.d.). Diccionario de la Real Academia en línea, Rescatado el enero del 2017 en: <http://www.rae.es/>
- Davies, C. (1989). Goffman's concept of the total institution: Criticisms and revisions. *Human studies*, 12(1-2), 77-95.
- Fetterman. (2009). *Ethnography: Step-by-step* (Vol. 17). Sage Publications.
- Freudenberg, M. (1974). Burnout staff. *J. Soc. Issues*, 30, 159-166.
- Galindo, J. (1987). Encuentro de subjetividades, objetividad descubierta. La entrevista como centro de trabajo etnográfico. *Estudios sobre las culturas contemporáneas* 1(3), 151-183
- Goffman, E. (1970). *Internados*. Barcelona: Amorrortu. (Séptima reimpresión 2001)
- Goffman, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana* (Primera edición 1959). Buenos Aires: Amorrortu.
- Jose, W. S. (1968). Total Institutions: A Reconstruction. *Sociological Focus*, 1(4), 18-26.
- Mendizábal, N. (2006). Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa” en I. Vasilachis de Gialdino (coord). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Barcelona: Gedisa. pp. 65-103
- Meseguer, C., y Maldonado, G. (2015). Las actitudes hacia los inmigrantes en México: explicaciones económicas y sociales. *Foro internacional*, 55(3), 772-804.

- Montoro, R. en Alemán, M. y Garcés J. (coords.). (1997) “Fundamentos Teóricos de la política social” *Política Social*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España. pp. 33-50.
- Mouzelis, N. P. (1971). On total institutions. *Sociology*, 5(1), 113-120.
- Nuestra Misión. Congregación de Hermanas Josefinas. Rescatado el 24 de octubre del 2017: <http://hermanasjosefinas.org/nuestra-mision.html>
- Pacheco, G. (1993). Migraciones forzadas en Centroamérica. Evolución psicosocial. Nueva Sociedad, (127), 114-125.
- Perfil Socioeconómico del Distrito Federal (2009) CEFP. Rescatado el 30 de octubre del 2017: <http://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/2009/cefp0372009.pdf>
- Programa Delegacional de Desarrollo Urbano de la Delegación Gustavo A. Madero. (1995) SIDESO. Rescatado el 30 de octubre del 2017: [http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/progdelegacionales/gustavo\[1\].pdf](http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/progdelegacionales/gustavo[1].pdf)
- Quienes Somos. Hermanas Misioneras Scalabrinianas. Rescatado el 24 de octubre del 2017: <http://es.catholic.net/op/articulos/5885/cat/167/hermanas-misioneras-scalabrinianas.html#modal>
- Quienes Somos. Provincia Mexicana de la Compañía de Jesús. Rescatado el 24 de octubre del 2017: <https://www.sjmex.org/quienes/>
- Red de la Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes (2014). *Migrantes Invisibles, violencia intangible*. Informe 2014. México.
- Sandín Esteban, M.P. (2003), Investigación Cualitativa en educación. Fundamentos y Tradiciones. Madrid: Mc Graw Hill
- Scott, S. (2010). Revisiting the total institution: Performative regulation in the reinventive institution. *Sociology*, 44(2), 213-231.
- Taylor, J.J, y Bogdan, R. (1992): Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Barcelona: Paidós pp. 50-99.
- Voluntariado Jesuita México. Juventudes Jesuitas. Rescatado el 24 de octubre del 2017: <https://voluntariadojesuita.org/>

APÉNDICE 1: Guía de entrevistas

Entrevistas a personal del albergue: Directora, subdirectora, encargada, una cocinera, dos voluntarias, psicóloga, abogada

1. El albergue: antecedentes, contexto, funciones
 - a. ¿Qué me podrías contar acerca del albergue? ¿Para que está el albergue?
 - b. ¿qué piensas de los servicios que presta? ¿qué te parecen?
 - c. ¿qué te parece el albergue? ¿te gusta el albergue? ¿qué le cambiarías?
2. Cómo se piensa el personal a si mismo
 - a. ¿cómo te describirías?
3. En qué consiste su participación: que tan satisfechos están con ésta
 - a. Perfil (capacitación profesional)/gustos
 - i. ¿Cuentas con alguna formación en torno al trabajo que desempeñas en el albergue?
 - ii. ¿en que habías trabajado o estado anteriormente?—
 - b. Motivos/motivaciones÷ expectativas:
 - i. ¿qué te llevó a decidir venir a colaborar/ trabajar en el albergue? ¿cuánto tiempo llevas trabajando en el albergue?
 - c. Actividades que realiza
 - i. ¿cuáles son las actividades que realizas en el albergue? ¿qué piensas de éstas? ¿te gusta (Una experiencia en concreto)?
 - d. Función (“puesto”)/toma de decisiones
 - i. ¿Cuál es tu horario en el albergue? ¿cuál es tu función/ trabajo dentro de la estructura albergue? ¿cuál es la importancia de tu trabajo? ¿te gusta (una experiencia en concreto)? ¿qué lo ha hecho fácil? ¿qué lo ha hecho difícil?
 - ii. ¿qué tipo de decisiones puedes tomar dentro de tu trabajo/función?
 - iii. ¿cómo te sientes trabajando aquí? ¿te gusta trabajar en el albergue? ¿es lo que imaginabas?
4. Quiénes son los usuarios/ receptores de estos servicios
 - a. ¿quiénes son los migrantes que llegan a CAFEMIN?
 - b. ¿cuáles son la necesidades de los migrantes? ¿cuáles de ellas atiende el albergue?
 - c. ¿Qué competencias o servicios se promueven en el albergue para los migrantes?
 - d. ¿Cuál es la duración de su estancia?

Introducción

La migración: internacional y en México

El fenómeno migratorio ha sido generalmente considerado como parte de un proceso innato del ser humano desde el origen de las grandes civilizaciones. Sin embargo, otras teorías sugieren más específicamente que el acto de migrar es generado por un impulso de sobrevivencia y búsqueda de mejores condiciones de vida (Calderón, 2016). Las condiciones políticas, sociales y económicas expulsan o atraen a personas que buscan una mejor vida que con la que contaban en su lugar de origen. Calderón (2016) nos dice: “[...] estos movimientos humanos se dan como consecuencia de las propias coyunturas económicas que propician climas hostiles o atractivos para propiciar la llegada o expulsión de esta población” (p.40). Aun cuando se hable de grandes flujos migratorios, a nivel mundial, sólo el 3% de la población son migrantes internacionales (Calderón, 2016); esto sugiere que en realidad los seres humanos no buscan migrar a otros países, sino que la mayoría buscan quedarse en su país de origen. Es importante recalcar que muchas de las personas que emigraron, en un inicio se desplazaron dentro de sus países.

Aunque México tiene una larga experiencia migratoria —es uno de los países con más emigración, donde el 98% de la población que ha emigrado de México radica en Estados Unidos— no ha sido un lugar atractivo para inmigrar (Calderón, 2016; Meseguer y Maldonado, 2015). Menos del 1% de la población que habita en México está compuesta de personas extranjeras (Castillo en Calderón, 2016; Meseguer y Maldonado, 2015), y de este porcentaje, solo el 30% no son descendientes de mexicanos nacidos en Estados Unidos (Castillo en Calderón, 2016).

A pesar de esto, México es un país que, debido a su geografía, se ha convertido en un lugar tanto de paso como de residencia para migrantes internacionales, provenientes en su mayoría de Centroamérica. Las cifras de migrantes internacionales que transitan por territorio mexicano ha alcanzado en la última década, cifras sin precedentes. En 2014, hubo un aumento de flujos migratorios que venían especialmente de países centroamericanos como Honduras, El Salvador y Guatemala.

El Informe de la Red de la Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes (REDODEM) del 2014, reporta 31 mil 894 migrantes en México, el cual se considera que es el mayor registro extraoficial de migrantes indocumentados que se ha obtenido en mucho tiempo. Como resultado, ha crecido la preocupación de organizaciones internacionales y asociaciones civiles que buscan brindar apoyo a la población migrante de Centroamérica. En el año 2011, se publicó la nueva Ley de Migración que en vez de caracterizar a la migración como un acto criminal, la considera una falta administrativa.

Además de las luchas que se han dado entorno a las cuestiones legales migratorias, se ha buscado generar instancias que puedan ofrecerles asesoramiento y protección legal y social a los migrantes internacionales en su estancia indeterminada en México, así como poder ofrecer a los inmigrantes la posibilidad de refugio temporal o de ser posible, refugio permanente o visa humanitaria.

Los albergues

Los albergues son parte de estas instancias. En la Ciudad de México, dichos establecimientos trabajan por medio de redes y con diversas Asociaciones Civiles y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs). Los albergues son establecimientos que buscan dar asistencia social y legal a los migrantes en su trayecto, y ofrecen un lugar temporal para que puedan asentarse mientras toman el siguiente paso. Brindan así un servicio o asistencia a una población vulnerable. Estos lugares forman parte de lo que llamamos asistencia social, los cuales fueron creados para brindar un servicio a la sociedad o comunidades específicas para solucionar diversos problemas y mejorar las condiciones de vida de las personas que lo necesitaran.

El caso a revisar

El albergue que se busca estudiar es declarado como una organización no gubernamental, que se rige por los derechos humanos, el derecho internacional de los refugiados y el derecho internacional humanitario, además de seguir las leyes y reglamentos federales y locales mexicanos. Busca, brindar las herramientas suficientes para potenciar sus habilidades y destrezas personales para que logren una mejor integración en México, así como mejorar su estancia y calidad de vida.

Justificación

México es un país que, debido a que colinda por la frontera Norte con Estados Unidos y por la frontera Sur con Guatemala, históricamente se ha convertido en un país de paso, y con más frecuencia ahora en un país receptor para los migrantes centroamericanos. Como resultado del aumento de la población migratoria internacional en México, el fenómeno migratorio se ha vuelto una problemática en nuestro país. La mayoría de las investigaciones han estado focalizadas en las características de la migración centroamericana (Castillo y Toussaint 2015; Castillo, 2000; Castillo, 2001; Gómez-Johnson, 2015, Chávez et. al, 2011; Pacheco, 1993). Estas características van desde el perfil del migrante centroamericano, causas de migración, trayectos, así como cuestiones de derechos humanos alrededor del fenómeno migratorio.

El estudio de establecimientos que sirven como viviendas temporales para los migrantes internacionales (así como nacionales), es de suma importancia debido a que son también parte de la trayectoria migratoria, y los cuales ha sido muy poco estudiados.

Objetivo:

Se busca conocer las actividades que se realizan y hacen posible cubrir la necesidad de atención de los migrantes. Esta investigación tiene como objetivo dar a conocer la importancia del trabajo del personal dentro del albergue, así como el reto de trabajar con una población con muchas necesidades como son los migrantes.

Método

La investigación será de corte etnográfico, donde la información será profundizada a través de entrevistas semiestructuradas.

APÉNDICE 3: Carta de consentimiento

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

PROYECTO DE TESIS

Fecha: / /

PRESENTE

Quedo enterado de que la Universidad Nacional Autónoma de México, a través del proyecto de tesis de la estudiante Ana Paula Ibarra Olivo con número 308601332, lleva a cabo investigaciones científicas dentro del campo de las disciplinas sociales, empleando el método etnográfico por medio de entrevistas semiestructuradas grabadas, que los investigadores hacen a testigos presenciales parte del proyecto de investigación llamado “Varado en el medio contigo: etnografía de las interacciones en un albergue para familias y mujeres migrantes en Ciudad de México”.

Asimismo, me doy por enterado de que las grabaciones obtenidas son para el uso exclusivo del proyecto de investigación: “Varado en el medio contigo: etnografía de las interacciones en un albergue para familias y mujeres migrantes en Ciudad de México” el que, dentro de su tarea social, garantiza que el material obtenido sea destinado única y exclusivamente a la investigación científica.

En virtud de lo anterior, doy mi consentimiento para realizar una entrevista sobre el proyecto: “Varado en el medio contigo: etnografía sobre las interacciones en un albergue para familias y mujeres migrantes en Ciudad de México” y tomando en cuenta los fines netamente científicos del Proyecto, cedo a favor de la estudiante Ana Paula Ibarra Olivo con número 308601332 los derechos de transcripción, reproducción y publicación que pudieran corresponderme en relación a las entrevistas. Asimismo, expreso mi voluntad para que el contenido de las grabaciones resultantes de esta entrevista puedan ser consultada a partir de noviembre del 2017.

EL CEDENTE

EL CESIONARIO

TESTIGO

TESTIGO
