



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA,  
PATERNALISMO CON SENTIDO Y ORIENTACION  
(PROPUESTA DE UN MODELO ASISTENCIAL  
PROFESIONALIZADO)**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTA

**JUAN MANUEL PEÑA CASAS**

DIRECTOR DE TESIS:

**MTRO. JOSE LUIS SAINZ VILLANUEVA**



MEXICO, D. F.

2005

m. 344554



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Juan Manuel Peña Casas

FECHA: 26 Mayo 2005

FIRMA: [Firma]

**DEDICADO A:**

Mis padres:

Don Juan y Doña Raquel

*Por su apoyo y confianza, por dejarme ser lo que soy, por esos gritos y sombrerazos cuando los merecía. Pero sobre todo por ser los mejores papás del mundo "los amo"*

A Gaby y Rol

*Que más se puede pedir de dos hermanos con los que se comparte todo.*

A los abuelos (as)

*Esperando que estén orgullosos y disfrutando de este logro allá donde estén, como lo disfruto yo.*

A mi niña bonita

*Por ser ese motor que me impulsa a seguir adelante y ser cómplice y parte de esta inolvidable historia.*

## **AGRADECIMIENTOS ESPECIALES:**

Universidad Nacional Autónoma de México.

Escuela Nacional de Trabajo Social

Maestro: José Luis Sainz Villanueva

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO 1: LA ASISTENCIA SOCIAL EN MÉXICO.</b>	
1.1 Antecedentes y desarrollo en México	9
1.1.1 Época Prehispánica	10
1.1.2 Época Colonial	11
1.1.3 Época Independiente	12
1.1.4 Época Revolucionaria	14
1.1.5 Época Moderna	16
1.1.6 Perspectiva actual	26
1.2 Categorización de la Asistencia.	28
1.2.1 Asistencia Pública	29
1.2.1.1 Sistema Nacional de Asistencia Social	31
1.2.1.2 Sistema Nacional Para el Desarrollo Integral de la Familia. (DIF)	33
1.2.1.3 Lotería Nacional Para la Asistencia Pública	35
1.2.2 Asistencia Privada.	36
<b>CAPÍTULO 2: INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA I.A.Ps.</b>	
2.1 ¿Quiénes son las I.A.Ps. ¿Quiénes la conforman?	40
2.2 Roles y responsabilidades de las I.A.Ps.	43
2.3 Marco Jurídico de la Asistencia Social.	46
2.3.1 Problemática en la constitución de las I.A.Ps	47
2.3.2 Problemáticas en la operación de las I.A.Ps.	48
2.3.3 Problemáticas fiscales de las I.A.Ps.	48
<b>CAPÍTULO 3: ASISTENCIA SOCIAL Y DESARROLLO SOCIAL.</b>	
3.1 Principios Asistenciales y de Desarrollo.	50
3.1.1 Altruismo.	50
3.1.2 Solidaridad.	52
3.1.3 Caridad.	53
3.1.4 Desarrollo Social.	55
3.1.5 Subsidiariedad	57
3.2 Asistencia, filantropía y desarrollo más allá de una acción de hombres virtuosos.	57
3.3 Asistencia y participación de la sociedad civil, semillero del desarrollo social.	58
3.4 Filantropía estratégica (Creando la necesidad de ayudar)	59
3.5 Corresponsabilidad Gobierno y Sociedad civil.	61

## **CAPÍTULO 4: FUNDACIÓN CLARA MORENO Y MIRAMON I.A.P**

4.1 Preámbulo, Antecedentes, Misión, Objetivos, y Servicios.	63
4.2 Áreas que la conforman.	67
4.2.1 Funciones y actividades por área..	76
4.3 ¿Impacto Social?	90
4.4. Diagnóstico institucional.	92

## **CAPÍTULO 5 TRABAJO SOCIAL ¿QUÉ CAMINO ELEGIR?**

5.1 Trabajo Social su relación con la asistencia social.	94
5.2 Filantropía y asistencia herramientas del Trabajo Social.	97
5.3 Necesidad de profesionalizar el Modelo asistencial (Paternalismo con sentido y orientación)	98
5.3.1 Paternalismo estático vs. Paternalismo dinámico.	100

## **CAPÍTULO 6 PROPUESTA DEL MODELO ASISTENCIAL.**

Primera etapa.	
6.1 Esquema del modelo.	102
6.2 Diagnostico Situacional.	104
6.2.1 Problemática Social	106
6.2.1.1 Esquema de la Problemática Social	108
6.2.2 Problemática Institucional.	109
6.2.2.1 Patronato	109
6.2.2.2 Casa Hogar	110
6.2.2.3 Problemáticas en la organización.	111
6.2.2.4 Problemáticas en la planeación.	112
6.2.2.5 Problemáticas en la operación.	112
6.2.2.6 Problemáticas en la comunicación	113
6.2.2.7 Problemáticas en los fundamentos teóricos de la intervención.	113
6.3 Conclusiones problemáticas de la intervención.	113
6.3.1 Esquema de la problemática de la intervención	114
6.4 Contexto de la Problemática.	115
6.4.1 Identificación de la población objetivo.	115
6.4.2 Caracterización de la población objetivo.	116
Segunda etapa.	
6.5 Propuesta del modelo de intervención.	117
6.5.1 Esquema del modelo.	117
6.5.2 Antecedentes del modelo de intervención.	119
6.5.3 Categorías del marco teórico.	121
Marco teórico	
6.5.3.1 La pobreza como factor de desventaja social.	121
6.5.3.2 Marginalidad como dimensión de la pobreza	124

6.5.3.3 La familia y su composición en el D.F	124
6.5.3.4 Las familias y su composición dentro de la Fundación Clara	127
<b>Moreno.</b>	
6.5.4 Desamparo.	130
6.5.5 Abandono	130
6.5.6 Maltrato	130
6.5.7 Agresión.	131
6.5.8 Corresponsabilidad.	132
6.5.9 Atención Integral.	133
6.5.10 Autosuficiencia.	134
6.5.11 Subsidiariedad.	134
6.6 Confluencia Teórico con el modelo de intervención.	134
6.7 Estructuración Normativa y operativa del modelo.	135
6.8 Propuesta de intervención de Trabajo Social.	141
6.8.1 Trabajo Social en el Desarrollo Organizacional.	142
6.8.2 Trabajo Social en la procuración de fondos.	142
6.8.3 Trabajo Social y la planeación estratégica.	144
6.8.4 Trabajo social y la participación social. (Voluntariado y servicio social)	146
6.8.5 Trabajo Social y la cultura del control de calidad.	154
6.8.6 Trabajo Social y las alianzas estratégicas.	161
<b>CAPÍTULO 7</b>	<b>163</b>
<b>CONCLUSIONES.</b>	
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>167</b>

## INTRODUCCIÓN

A partir de la experiencia adquirida al laborar durante ocho años como Trabajador Social dentro de la Fundación Clara Moreno y Miramon I.A.P (Institución de Asistencia Privada). Surge la inquietud por desarrollar un trabajo basado en la observación, recolección y análisis de datos que a lo largo del tiempo han podido ser registrados y recuperados por parte del área de Trabajo Social. Cuyo fin permita conocer los diferentes aspectos bajo los cuales operan dichas instituciones; así como la dinámica y formas de trabajo sustentadas en principios filantrópicos y la intención de no lucrar con los servicios y apoyos que proporcionan a los sectores más vulnerables de la población, nivel de impacto y sobre todo el posicionamiento y resultados que a lo largo de su historia ha logrado.

Buscando con esto hacer una propuesta de intervención que no solo satisfaga necesidades básicas de índole económica, social, o cultural de manera parcial y temporal como se hace actualmente, tratando de romper con el paternalismo estático sin sentido, incapaz de orientar, establecer o impulsar acciones para el desarrollo de los grupos más desprotegidos.

Por lo que es sumamente necesario buscar modelos de intervención que dentro de la línea asistencial promuevan un interés y mayor participación social, además de una mayor transparencia y profesionalización de sus acciones. Con el objetivo de fomentar procesos de participación de las personas en la toma de decisiones que los afectan vitalmente.

Apoyándose en principios que permitan llevar a la asistencia más allá de una simple acción de las clases que ostentan el poder político y económico. Convirtiéndola en una acción concientizadora sobre la obligación social que impone la solidaridad a los hombres y ciudadanos responsables, ya sean pobres o ricos. Asumiendo un paternalismo dinámico que oriente y facilite la autonomía, e independencia de los grupos o sectores mas desprotegidos por lo menos en el plano asistencial.

Esto implica desarrollar por parte del profesional en trabajo social, acciones que permitan conocer y entender en base a un marco histórico, jurídico y teórico las diferentes visiones de las problemáticas y necesidades que aquejan tanto a las Instituciones como a las poblaciones asistidas. Para así integrar los esfuerzos de los diferentes actores sociales involucrados en el plano institucional. Permitiendo una mayor eficacia y calidad en el trabajo desarrollado, reflejando consecuentemente una profesionalización en el ámbito institucional e impactando de manera más directa en la transformación y superación de posturas de marginación y exclusión social.

Planteando como hipótesis que “la no profesionalización en las formas de intervención asistencial dentro de las I.A.Ps, han generado sujetos expectantes y dependientes, en lugar de sujetos que asuman la responsabilidad de participar en la construcción de su propio destino”.

Tomando como variable independiente “La falta de profesionalización en los modelos de intervención”.

Y como variable dependiente: “La generación de sujetos expectantes y dependientes incapaces de asumir la responsabilidad de participar en la construcción de su propio destino.”

Por ello proponer un modelo de atención asistencial con sentido profesional y conocimiento del terreno que se pisa, es uno de los principales objetivos del presente trabajo. Siendo importante mencionar que

esta propuesta sólo abordara las líneas generales de acción en las que el trabajador social pueda intervenir y participar (Debido a los límites del tiempo existente en la presentación de dicho trabajo al departamento de Tesis) generando en cada una de ellas la capacidad de gestión y convocatoria necesarias para dar respuesta las problemáticas que se atienden y generan a la vez.

Dicha propuesta de modelo será aplicada dentro de una Institución de Asistencia Privada donde los planteamientos aquí mencionados podrán ser retomados por la institución con la esperanza de que este trabajo pueda ser contemplado como punto de partida para intervenir en otras instituciones tomando en cuenta la especificidad de cada una de estas.

La institución a la que se refiere el presente escrito es la Fundación Clara Moreno y Miramón I.A.P la cual se constituyó en el año de 1917 bajo la ley de instituciones de asistencia privada del D.F. Sus actividades sin fines de lucro giran en torno a principios filantrópicos, brindando servicio de internado, educación y alimentación a niñas y mujeres adolescentes que provienen de familias desintegradas y de escasos recursos.

A lo largo de sus 84 años de existencia, la Institución se ha caracterizado por una serie de etapas las cuales han sido eje rector para definir su propia misión y dinámica como organización asistencial. Enfrentando a través del tiempo, situaciones internas y externas adversas que han estado a punto de provocar la desaparición por completo de la institución como consecuencia a la incapacidad y falta de profesionalización de las diferentes áreas que planean y operan dentro de la Fundación, y a la carencia de alianzas estratégicas establecidas con los diferentes sectores y actores de la sociedad actual.

Dicha situación se considera tiene su origen en las diferentes limitantes u desconocimiento hacia los procesos financieros, administrativos, legal, técnico operativo, normativo e incluso ideológico que rigen la vida diaria dentro de una institución. Los cuales obstaculizan de diferente manera el crecimiento de la organización. Así como la falta de una sistematización y apoyo a la investigación respecto al impacto y trascendencia de la fundación entre su población beneficiaria. Que de alguna manera permitan establecer la direccionalidad y sentido a la labor asistencial que realiza.

Para la realización de dicho trabajo se busca describir y analizar las interrelaciones internas y externas de la Institución, identificando y determinando aspectos esenciales de la misma. Permitiendo con esto la formulación de estrategias y líneas de acción que busquen la modificación y/o transformación de los fenómenos o problemáticas que inciden en la dinámica Institucional y en la calidad del servicio hacia sus beneficiarios.

La realización de este trabajo estará dividido de la siguiente manera:

**CAPÍTULO PRIMERO.-** Este primer capítulo busca como parte del trabajo, dar un acercamiento histórico de la asistencia social y repercusiones en el México contemporáneo. Así como el manejo, cultural, social, académico y político que se le ha dado ha este concepto, refiriéndose al papel que han jugado los actores del sector público y privado y la relación y propuesta actual sobre el futuro de la asistencia social. Esto nos servirá para el modelo como un encuadre histórico con la finalidad de entender la inercia evolutiva del concepto asistencial en México y sus vertientes actuales y definir mas adelante cual debe ser la postura de la Institución ante estos hechos.

**CAPÍTULO SEGUNDO.**-Este capítulo tiene como objetivo describir de manera más formal el desarrollo de la asistencia social privada y su institucionalización. Enmarcándola dentro de un contexto que resalte su relación actual con las necesidades sociales del país. Así como su participación y trascendencia dentro del llamado tercer sector. Partiendo del análisis de un marco jurídico-social que nos permita ubicar de manera general el rol actual que juegan instituciones de asistencia privada como la Fundación Clara Moreno.

**CAPÍTULO TERCERO.**- Este capítulo define la postura referente a la importancia y trascendencia de la asistencia social como un proceso dinámico capaz de generar las bases para una participación social responsable y conciente no solo en elite política y económica de la sociedad, sino también de personas o grupos sociales relacionados directamente con esquemas de exclusión y marginación social. Abordando una serie de conceptos esenciales para la actividad asistencial y que en algún momento han sido tomados como lineamientos fungen como herramientas para la cooperación y práctica profesional.

Buscando de alguna manera “desatanizar” a la asistencia que es vista por muchos como una estrategia del Estado para mantener un control social y paliativo de los problemas sociales. Planteando en todo momento la utilidad de la asistencia como una estrategia para promover la participación y educación social con la sociedad en general.

**CAPÍTULO CUARTO.**- Siendo este capítulo el punto de referencia, que pretende describir y plantear a través de un análisis sustentada en el marco teórico e histórico de los capítulos anteriores los errores y aciertos en la intervención y organización de esta Institución. Y su impacto dentro del contexto social, familiar y económico de sus beneficiarios. Definiendo en la manera de lo posible su papel como institución de asistencia social.

**CAPÍTULO QUINTO.**- Punto central del trabajo junto con el capítulo tercero y bajo un mismo lineamiento. El desarrollo de este capítulo plantea la posibilidad de seguir contando con la asistencia social como alternativa temporal, en la atención de consecuencias y problemáticas sociales.

Insertando al Trabajador Social como actor indispensable en el redescubrimiento o replanteamiento de la asistencia. Que conlleve hacia una profesionalización de las acciones asistenciales, buscando en cada una de ellas ese sentido y direccionalidad que rompan con esquemas de paternalismo sin sentido y dependencia entre los sectores más desprotegidos. Sin perder de vista el enfoque humanista que la filantropía puede ofrecer.

**CAPÍTULO SEXTO.**-El último de los capítulos de este trabajo tendrá como objetivo, la propuesta de un modelo asistencial bajo un esquema paternalista dinámico para la Fundación Clara Moreno. Donde la profesionalización de sus áreas y procesos, consideren en todo momento la participación del Trabajador Social.

Objetivos del modelo:

- Organizar y recuperar la experiencia institucional
- Identificar y explicar la problemática que se atiende en base a un marco teórico y conceptual.
- Definir componentes de los servicios.

**CAPÍTULO SÉPTIMO.**-En base al planteamiento de la hipótesis establecer las conclusiones generales que se han obtenido a lo largo del trabajo.

## CAPÍTULO 1. LA ASISTENCIA SOCIAL EN MÉXICO.

### 1.1 Antecedentes y desarrollo en México.

A lo largo de la historia de México ha estado siempre presente la desigualdad y la injusticia social cuyo reflejo más agresivo y tangible es la pobreza y con ello la marginación y exclusión social de los avances económicos, sociales, políticos y culturales de la mayoría de la población que conforma a la Nación Mexicana. Pero también es cierto que como reflejo de esta situación, la sociedad mexicana ha buscado de acuerdo al momento histórico que le ha tocado vivir, diferentes formas de organización y de cooperación para tratar de dar respuesta de acuerdo a sus alcances y limitaciones a las carencias de aquellos grupos y sectores que sufren de manera permanente los embates de la pobreza.

Siendo importante subrayar que la empatía por ayudar o asistir a los demás ha sido conducida por una serie de ideologías o principios éticos y morales de todo tipo. Reconociendo que han sido estos los que han dado pauta para el desarrollo y evolución de las acciones asistenciales, llámese caridad, filantropía, beneficencia, humanismo, etc.

Este desarrollo ha enmarcado dentro de este devenir histórico, una serie de etapas que no necesariamente tendrían que haber sido superadas; ni con esto se quiera decir que en la actualidad hayan dejado de aplicarse. Pero que para la finalidad de este trabajo, dichas etapas pretenden contextualizar para un mejor entendimiento la evolución del ser humano dentro de un plano social donde la ayuda al prójimo tiene mucho que ver con el bienestar común.

Esta asistencia según el enfoque de algunos especialistas pertenecientes al sector gubernamental puede clasificarse de la siguiente manera.<sup>1</sup>

*A) De ayuda espontánea e inmediata: Lo que para muchos es una caridad primaria cuya naturaleza moral se encuentra fuertemente vinculada al mundo de lo religioso.*

*B) Institucionalización de la Beneficencia: Ordenando y sistematizando sus acciones de asistenciales, con existencia de un espíritu caritativo, la diferencia con la primera radica en que son normadas y reguladas por el Estado.*

*C) Estado Benefactor: El Estado asume la responsabilidad para garantizar mínimos de bienestar y justicia a la sociedad a través de Instituciones de Seguridad Social.*

*D) Acciones de asistencia social que van más allá de lo simple y convencional ayuda al necesitado, busca superar y trascender sus limitaciones, perfeccionar sus aciertos y consolidar sus logros. Buscando la permanente colaboración de agentes sociales diversos. Promoción del bienestar y el desarrollo social integral; además de la activa participación y corresponsabilidad de los beneficiarios.*

---

<sup>1</sup> Patronato Nacional de Promoción del Voluntariado "La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia en México".. México Edit. Gustavo Casasola S.A 1994. Págs. 4, 5, 6.

En resumen el hombre siempre ha sentido por alguna razón, la necesidad y en otros casos la obligación de proveer a los más desprotegidos de los requerimientos mínimos indispensables que le permitan subsistir dentro de un mundo de grandes contrastes y de injusticias que laceran la condición humana. Encontrándonos con expresiones de ayuda que auxilian y dan protección los individuos y grupos más vulnerables. Buscando mecanismos que permitan a través de la acción social<sup>2</sup> canalizar todo el sentir de voluntades y trabajo a nivel gubernamental o privado hacia quienes más lo necesitan.

Estas practicas han encontrado su cauce de varias maneras, ya sea como ayuda aislada con génesis en concepciones éticas, filosóficas y religiosas o como una integración de políticas sociales por parte del Estado donde existe el reconocimiento a la pobreza como resultado de las deficiencias presentes en la estructura económica. Sin embargo sea cual fuere la practica, no hay que dejar de reconocer que algunas de ellas han tenido la mala fortuna de servir ha esquemas de explotación con el objetivo de paliar la miseria que estos generan. Y en otros casos han constituido verdaderos esfuerzos por contrarrestar condiciones marginales, resultantes de las relaciones económicas y políticas presentes en toda sociedad.

Es así como el ser humano a través de la practica social, ha encontrado la manera de incidir en la satisfacción de los requerimientos básicos necesarios de los cuales algunos sujetos carecen por múltiples causas. Pero esto no ha sido solo característico del México moderno también se tienen antecedentes de lo que ha sido esta actividad a lo largo de la historia y su relación con el Trabajo Social.

### **1.1.1 Época prehispánica**

Partiendo del enfoque antropológico de Walter Krickeberg, (representante de la corriente mexicanista dentro del difusionismo alemán) considerado uno de los más profundos conocedores de las antiguas culturas de México habla sobre elementos que pueden considerarse como expresiones solidarias en la época precolombina.

El establece que durante el Imperio Mexica la preocupación por el bienestar social se traducía en la forma de organización social existente en esos tiempos a través de los barrios o calpullis cuyos habitantes reflejaban su sentido de cooperación para preservar su propio bienestar.

Manifestándose de manera especial durante épocas difíciles de hambruna o de sequía, donde el sentimiento de cooperación y solidaridad se traducía en el almacenamiento de alimentos para aquellas comunidades que sufrieran de dicha calamidad. Otras acciones consistían en condonar tributos a los pueblos dominados por los mismos aztecas cuando estos pasaban por situaciones similares.

Pero este sentimiento de cooperación no solo se traducía a nivel comunidad, sino también era tangible con aquellos grupos vulnerables como son los ancianos, inválidos, viudas y huérfanos lo cual según algunos historiadores; constituían una obligación del Señor Principal, velar por dichos miembros de la comunidad. Lo que brindaba prestigio y liderazgo.

Este tipo de actividades sin embargo son difíciles de catalogar debido a la poca información que se tiene de ellas, dejando un enorme hueco respecto al nivel de organización y características de las

---

<sup>2</sup> Toda actividad consciente organizada o dirigida de manera individual o colectiva que, de modo expreso, tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación mejorarla o transformarla. *Ezequiel Ander Egg.*

mismas, teniendo apenas un esbozo muy tenue de la labor de ayuda que practicaban y el tiempo y trabajo que dedicaban a los más necesitados. Sin embargo lo que nos queda claro es que todo esto se realizaba sobre la base de un sentimiento muy fuerte de participación comunitaria.<sup>3</sup> Esto se puede entender si se toma en cuenta que dentro de este tipo de sociedades la ayuda no requería de complicaciones operativas ni de mecanismos jurídicos para subsistir; porque las situaciones urgentes eran pocas y más bien de índole natural (catástrofes naturales) por lo que el formato de la ayuda se reduce a un apoyo temporal, personal directo y recíproco en la mayoría de los casos. Se ayuda con algo y en agradecimiento, se retribuye con cualquier cosa: horas de trabajo, parte de la cosecha, una hija etc.

Con la llegada de los conquistadores, los esquemas de participación se transforman, y dan pie a una forma totalmente diferente apoyándose en conceptos teológicos respecto al hombre y su naturaleza, este enfoque tiene su origen con los misioneros Católicos llegados de España, quienes brindaban ayuda a la población mayoritariamente indígena en condiciones de pobreza, orfandad, discapacidad y ancianidad..

### 1.1.2 Época Colonial

El cambio fundamental presente a partir de este periodo se tiene que ver desde un punto de vista generado por la división del trabajo a través de la cada vez más compleja estructura social, productiva y los mecanismos de repartición y distribución de la riqueza, la cual se vio sustentada por una normatividad con un alto contenido moral-religioso.

Esta nueva situación social fomenta una nueva forma de ayuda, bajo la motivación de un deber moral que se convierte en virtud de quienes la practican. Desarrollándose a partir de este momento la caridad<sup>4</sup> como un arquetipo dogmático exclusivo de quienes contaban con los recursos para realizar dichas acciones. La ayuda social transmuta en ese momento rompiendo con la reciprocidad y el contacto directo entre beneficiario y benefactor. Inhibiendo en cierto sentido la participación comunitaria. Para llegar a un marco institucional regulado por leyes y desarrollo de profesiones caritativas (sacerdotes, médicos, juristas) Paralelamente y como resultado de esta regulación tiene su origen la creación de la infraestructura de un sistema asistencial con la construcción de hospitales, albergues, asilos, enfermerías y otros servicios médicos asistenciales.

Desde sus inicios, los conquistadores fieles a sus tradiciones y costumbres basaron la asistencia en el espíritu de la caridad cristiana. Creando instituciones sostenidas por particulares y asociaciones religiosas cuyo fin era atender enfermos pobres, huérfanos, ciegos y ancianos desvalidos

De manera que se fundan hospitales y Casas Hogar, cuya acción giraba sobre la base de pensamientos religiosos de la época, como la caridad la cual plantea la necesidad de ayudar a la gente pobre para que a través de estas acciones los benefactores puedan ganarse la gracia de Dios. Pero no por considerar que los desprotegidos tuvieran el derecho de acceder a ellos.

Como ejemplo basta mencionar que fue Hernán Cortés quien funda en la ciudad de México el primer

---

<sup>3</sup> Krickeberg, Walter, *Las antiguas culturas mexicanas*, Editorial Fondo de cultura económica, Buenos Aires, 1961 p. 109-111.

<sup>4</sup> Al respecto Eli Evangelista comenta que "Su significado tiene un cariz, espiritual y humano, se trata de mostrar amor por Dios en su relación con el hombre. Se manifiesta en ayudar a los más necesitados con acciones concretas." Eli Evangelista, *Historia del Trabajo Social en México*, Edilib. ENTS, Plaza y Valdez, México 1998, p 17

hospital para indígenas llamado Hospital de la Limpia Concepción de María Santísima y Jesús Nazareno el cual sigue funcionando hasta nuestros días y cuyo sostenimiento estuvo a cargo de múltiples congregaciones religiosas.

Ejemplos como este encontramos a lo largo de toda la época Virreinal destacando ampliamente las actividades que llevaba a cabo Don Vasco de Quiroga quien además de fungir bajo designio del Rey Carlos V para venir a la Nueva España a corregir los abusos que los conquistadores cometían en contra de los indígenas, emprendió la tarea de construir instituciones de asistencia social cuya peculiaridad radicaba en atender a indígenas agrupándolos en comunidades o poblados llamados hospitales.

Dichas acciones cuya particularidad rompía con los esquemas de la caridad española residía en brindar además de protección y amparo, en capacitar en una serie de oficios y actividades laborales, enseñanza del idioma español y adoctrinamiento de la religión católica con la finalidad de centrar el esfuerzo colectivo para la resolución de las problemáticas de pobreza y marginalidad resultado del dominio español.

La primera comunidad que se estableció bajo este modelo fue el Hospital de Santa Fe (en la Ciudad de México) capacitando a sus beneficiarios en tareas agrícolas, artesanales e industriales, cuyos miembros indígenas colaboraban con tiempo y trabajo para beneficio propio y de la comunidad<sup>5</sup>. Es por esta razón que a dicha obra se le enfatiza tanto el alto contenido social de sus acciones prevaleciente, en una sociedad ajena a las problemáticas de los grupos más vulnerables.

Por otra parte en este periodo podemos encontrar los primeros antecedentes del marco jurídico de la asistencia. Y la ejecución de acciones en pro de los necesitados, reguladas legalmente en base a cédulas reales emitidas por los reyes españoles, cuya inspiración se basaba en principios cristianos que en ese entonces normalizaban la existencia de la sociedad colonial. Ya para inicios del siglo XVIII existían 209 instituciones ubicadas en dicho rango<sup>6</sup>.

### 1.1.3 Época Independiente

A principios del siglo XIX con el inicio del movimiento independentista dentro de la Nueva España se produce un cambio ideológico motivado por la idea renacentista del hombre y del mundo (los crímenes cometidos en el Nuevo Mundo originan una gran discusión humanista entre el derecho a la esclavitud y el respeto a la dignidad humana) En ese momento los problemas generados por la pobreza y la desigualdad social deja de ser un tema estrictamente de Dios siendo el hombre libre quien debe involucrarse en las propuestas de solución ante dichas problemáticas.

El pensamiento liberal imperante obstaculiza las prácticas de caridad cristiana para tornarlas en un concepto más organizado a través de la Beneficencia<sup>7</sup> pública o privada. Eficientizando los recursos

---

<sup>5</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO. *La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia en México*, Edit. Gustavo Casasola, México 1994, p.32.

<sup>6</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO. *La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia en México*, Editorial Gustavo Casasola, México 1994, p. 36

<sup>7</sup> Beneficencia del latín que significa virtud de hacer el bien. El concepto puede ser utilizado de dos maneras: Entendida como una forma de ayuda social y la otra con el nombre que se le da a instituciones civiles, estatales, o religiosas. Constituyendo un medio con el que se pretende reemplazar con limosnas lo que corresponde por justicia. ELI EVANGELISTA. OP cit. p 19-20

obtenidos de las limosnas de los sectores dominantes, hacia los menesterosos; pero con tintes exclusivamente paliativos de las grandes desigualdades existentes de la época.

A pesar de lo anterior y como consecuencia de la situación política y económica que se vivía en las primeras décadas del siglo XIX, la beneficencia carece de un marco jurídico suficiente para su regulación tanto pública como privada. Y no es hasta el año de 1832 cuando a través de un personaje destacado de la época Tadeo Ortiz en su libro *México considerado como nación independiente y libre, o algunas indicaciones sobre los deberes más esenciales de los mexicanos*. Propone al gobierno que sea una junta de notables la que administre los establecimientos filantrópicos cuyo sostenimiento provenga de una serie de impuestos establecidos sobre las fincas y capitales propiedad de las organizaciones religiosas. Sin embargo es hasta con la constitución de 1836 cuando se establece la obligación del ayuntamiento por regular y hacerse cargo de las obras de beneficencia lo cual no fue del todo aplicado debido a la insuficiencia de recursos dentro del erario público para hacerse cargo de dichas labores, siendo entonces las instituciones sobrevivientes del sector privado las que se abocaron a esta clase de servicios.<sup>8</sup>

Concluido el movimiento de Independencia, corresponde a Don Valentín Gómez Farfás proponer un sistema que brinde asistencia y auxilio a la población más necesitada de casa, vestido, educación y sustento. Será a fines del movimiento de Reforma cuando toma forma el concepto beneficencia al promulgarse la llamada Ley de Manos Muertas. Al ser dictadas las Leyes de Reforma y crearse el Registro Civil, se realizan los primeros actos de beneficencia pública, forma en que se oficializan los actuales servicios asistenciales.

Con motivo de la expedición de las Leyes de Reforma, particularmente de la nacionalización de los bienes del Clero, desaparecieron las obras que se realizaban con el producto de los patrimonios que los feligreses habían entregado para esos propósitos a las órdenes religiosas. En consecuencia, los particulares que no querían administrar por sí mismos los bienes que estaban dispuestos a donar se quedaron sin una institución de su confianza, como lo era la Iglesia Católica, por lo que se abstuvieron de continuar aportando recursos económicos y de contribuir a la fundación de nuevos establecimientos. La carga social que representaban las personas sin recursos, como son los huérfanos, los ancianos, los discapacitados, los pobres y los marginados en general, se hizo más pesada para el erario público por el crecimiento de una población, que demandaba más y mejores servicios públicos.

Para tratar de mejorar dicha situación en 1861, mediante el decreto de secularización, el presidente Benito Juárez adscribe la Beneficencia Pública a la regencia del Distrito Federal, además de crear la Dirección General de Fondos de Beneficencia, adscrita al Ministerio de Gobernación. "Con el objetivo de organizar, coordinar, y sostener con impuestos, loterías, y legados a dicha función de interés social, transformándola en un servicio civil y laico dependiente del estado"<sup>9</sup>. Este interés en las actividades asistenciales por parte del gobierno de Juárez gira en torno a la lucha de poder entre liberales y clero como un intento de poner un alto al monopolio económico, educativo, y territorial de la iglesia. Sin embargo estas acciones reflejaban solo muestras de benevolencia, filantropía y paternalismo sin contemplar la obligación del estado de proveer de un derecho a la sociedad.

La necesidad de reorganizar la estructura de la beneficencia, desarrolló ideas orientadas a reconocer en

---

<sup>8</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO. *La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia en México*, Edif. Gustavo Casasola, México 1994, p.32. p. 38-39

<sup>9</sup> Idem. p 41

las necesidades sociales un compromiso social y atención por parte del Estado. Razón por la cual durante los inicios del periodo Porfiriano se crea la Dirección de Beneficencia Pública, cuyos principios vislumbraban el *“derecho de los habitantes de la República, cuando son débiles sociales y económicos, a que el Estado les preste ayuda médica y el deber que la sociedad tiene de contribuir conforme sus posibilidades”*<sup>10</sup>.

Lo rescatable de este periodo radica en el reconocimiento del Régimen Porfirista al valor de la ayuda voluntaria por parte de particulares (lamentablemente esta se da solo en el marco de la elite social y política del país) hacia la comunidad. Concretando la importancia de esta participación en la primera ley de Beneficencia Privada expedida el 7 de noviembre de 1899. Que en su primer artículo define: *“Se entiende por actos de beneficencia privada para los efectos de esta ley, todos los que se ejecuten o deban ejecutarse con fondos particulares y con un fin de caridad o instrucción”*<sup>11</sup>

Con dicha ley surgen diversas fundaciones de carácter privado, algunas de ellas con un alto nivel de profesionalización en sus servicios. Rompiendo esquemas y proponiendo modelos de atención integral, en contraparte a los obsoletos sistemas de atención con los que se venía trabajando. Como es el caso del Asilo de Mendigos el cual no solo se enfilaba a brindar techo y alimentación a los menesterosos sino también ofreciendo capacitación a través de talleres y escuelas a sus beneficiarios.

Ya para los inicios del siglo XX se fundan dos instituciones de carácter público cuya importancia e impacto fue corolario de la política social del Gobierno Porfirista, El Hospital General fundado en 1905 y el Manicomio General de la Castañeda fundado en 1910<sup>12</sup>.

Sin embargo este apoyo a las actividades asistenciales públicas como privadas tenían como trasfondo, impulsar acciones que aminoraran la indiscriminada explotación a la que era sometida la gran mayoría de la población por parte del sistema. Y que para ese entonces empezaba a reflejar un profundo descontento que desencadenó en una de las etapas más significantes de la historia del México moderno.

#### **1.1.4 Época Revolucionaria.**

1910 marca una seria transformación en la vida de la sociedad mexicana, miseria, represión, marginalidad, segregación, falta de libertad de expresión, monopolización de tierras, dependencia económica del extranjero, son solo algunos de los problemas y condiciones imperantes de la época. Respaldo todo por un régimen dictatorial al servicio de intereses extranjeros y de una minoritaria clase aristocrática. Mientras que el grueso de la sociedad sufría una situación tan extrema que desencadenó en un movimiento revolucionario que en poco tiempo alcanzó todas las regiones del país.

En estas circunstancias aflora con gran ímpetu el espíritu de ayuda espontáneo ante las condiciones de guerra imperante en el país y que como suele ocurrir en estos eventos el ser humano refleja su condición fraternal ante hombres de su propio bando.

Sin embargo ante un escenario donde no era posible desplegar un ejercicio asistencial organizado, muchas de las instituciones que hasta entonces ofrecían sus servicios desaparecieron, por la simple razón que el entorno económico y político de una clase dominante cuya actividad asistencial le era

---

<sup>10</sup> Idem, cit., p.42

<sup>11</sup> Idem, p. 45

<sup>12</sup> Idem, p. 53

exclusiva, se viera afectado desde sus cimientos.

Con la promulgación de la Carta Magna en 1917 el concepto del Derecho Social se convierte en la columna vertebral de las políticas del Estado. Lo que pareciera indicar que los servicios asistenciales cambian en torno a este principio. Sin embargo fue necesario que pasaran muchos años para que la Beneficencia Pública y Privada adoptaran este enfoque. La caridad sigue subsistiendo como elemento central de las acciones asistencialistas del gobierno, situándose en un plano piadoso más que obligatorio.

A partir de la década de los años 20 se busca reorganizar a la Beneficencia Pública a través de la obtención de mayores recursos con lo que en 1924 se asignan los recursos obtenidos por la lotería Nacional y en 1926 se designan recursos resultantes de impuestos sobre herencias, legados y donaciones<sup>13</sup>.

En esta misma década durante el gobierno del General Plutarco E. Calles un choque entre Gobierno y la Iglesia católica, desencadena nuevamente un movimiento armado. Ante la naturaleza del evento brigadas de mujeres católicas se organizan para desplegar diversas funciones de apoyo voluntario en las zonas de conflicto.

A partir de este período, se empieza a entrever la intención gubernamental de tomar el sentido y enfoque tradicional paternalista de la ayuda, por un proyecto Estatal donde el reconocimiento a los derechos sociales plasmados en la Carta magna constituya el eje central para la atención y creación de las políticas sociales. Es así como por primera vez se hace alusión a la necesidad de contar con un personal que cubriera las funciones de investigación de las problemáticas de los casos registrados por la Beneficencia Pública mencionando que se comisionaron inspectoras para investigar aspectos educativos y de alimentación de menores apoyados en las diferentes instituciones públicas.

En 1926 la Beneficencia Pública es constituida como un órgano facultado para ordenar y dirigir las acciones gubernamentales en materia asistencial además de investigar solicitudes de la población más necesitada. Monopolizando de alguna manera dicha acción. Lo que llevo a enfrentarse a una serie de obstáculos por parte de un sector católico radicalizado que no estaba de acuerdo con las acciones estatales, por su carácter laico.

Concluida la revuelta durante el gobierno interino de Emilio Portes Gil (1928-1930) se organiza oficialmente el servicio de enfermeras visitadoras, a la par de un Comité Nacional de Protección a la Infancia. Bajo la tutela de la Sra. Carmen García de Portes Gil, el cual puede empezar a considerarse como un antecedente del DIF. Este comité establece como objetivos impulsar y mejorar la situación alimentaria de menores necesitados. Para lo cual se vale de la creación de varios centros asistenciales denominados "La gota de leche" los cuales fueron constituidos como organizaciones de Beneficencia Privada. Para 1930 dicha institución contaba con 47 centros en diferentes ciudades y comunidades del país, enlazando recursos del sector público y privado. Todo esto fue operado en su mayoría por un trabajo voluntario de mujeres preparadas y capacitadas según el modelo de atención del "Social Work" norteamericano el cual como era de esperarse no respondía a la realidad y exigencias de la vida nacional de ese entonces.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> ídem, p 61

<sup>14</sup> Eñ, Evangelista. *Historia del trabajo social en México*. ENTS, Plaza y Valdez, México 1998, p 72.

### 1.1.5 Época Moderna 1934-2000

Hablar a partir de este periodo sobre la asistencia implica hacerlo también sobre el desarrollo del Estado Mexicano marcando un parteaguas referente a las políticas sociales y económicas que el gobierno desarrolló. A partir de la administración socialista del General Lázaro Cárdenas; sexenio durante el cual se concretizaron la mayoría de los paradigmas revolucionarios.

El concepto asistencial es elevado al rango de Derecho Social y el mismo Estado asume la responsabilidad de brindarla, garantizando el acceso a los sectores más desamparados.

Los planes que se conciben a partir de 1934 resaltan la necesidad de contar con un sistema asistencial a nivel nacional que regule y replantee la visión conmisericordiosa de la asistencia. Por lo que se proyecta la creación del Departamento Nacional De Asistencia Pública y Seguro Social bajo el siguiente argumento:

*“...los actos que ejecuta la Beneficencia Pública en el D.F ya no pueden seguirse estimando, como meras obras de beneficencia o caridad, sino como deberes que tiene el Estado en su carácter de representante de la sociedad, ante la misma sociedad, a quien administra y dirige”<sup>15</sup>*

Es a partir de 1937 con la creación de la Secretaría de la Asistencia Pública cuando se normaliza la obligación del Estado de intervenir en la protección social. Reconociendo a través de la ley que da origen a dicho organismo; la necesidad de modificar el concepto de “beneficencia” por el de “asistencia pública” revocando la concepción caritativa. Reconociendo el origen de la pobreza y la desigualdad social en las deficiencias de la estructura económica y política. Posesionándose el deber de velar por la seguridad y el desarrollo integral de la población con la participación de particulares sujetos a la regulación oficial.

Esta cambio implicó dejar a un lado la espontaneidad empírica, por una acción científica fundamentada en el análisis y solución de la problemática asistencial. Incorporando personal técnico, capacitado en materia social (El Trabajo Social surge como profesión sumándose a las labores de beneficio social de los grupos voluntarios, dentro y fuera de las instituciones asistenciales) que respondiera a los intereses y expectativas gubernamentales e institucionales.

La nueva concepción lleva al Gobierno Cardenista a entender que el planteamiento de las nuevas políticas sociales tendría que estar encaminadas no solo a atender las disfuncionalidades sociales; si no a prevenir dichos rezagos. Un ejemplo de ello fue el apoyo que se dio a las políticas de apoyo a la juventud. Para evitar la deserción escolar a causa de la carencia de recursos económicos. Con la obligación de quienes recibían este apoyo, de cooperar en el desarrollo de las misiones culturales, escuelas rurales y demás tareas orientadas al bienestar colectivo<sup>16</sup>.

El nivel de transformación que sufrió la acción asistencial a partir de este periodo permitió a los gobiernos posteriores al “Cardenismo” desarrollar instituciones y políticas a favor de los más

<sup>15</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO p 67

<sup>16</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO. p 69

desprotegidos. Pero también establecer mecanismos de regulación jurídica normativa que reglamentara e impulsara la participación del sector público y privado, en este tipo de acciones.

Este es el caso de la Ley de Asistencia Privada para el D.F promulgada en 1942 y de la Ley del Seguro Social en 1943. Cuya proposición partía de la obligación Tripartita (Gobierno, empresarios y obreros) de promover y procurar servicios de salud. De igual manera se crea la Secretaría de Salubridad y Asistencia como resultado de la fusión de la Secretaría de la Asistencia Pública y del Departamento de Salubridad Pública. Constituyendo como parte de su labor varias instituciones consagradas a brindar atención médica a personas de escasos recursos. Como fueron el Instituto Nacional de Cardiología, el Hospital de Enfermedades de Nutrición, el Hospital Infantil de México, el Centro Materno Infantil "Maximino Ávila Camacho", El Hospital Manuel Gea González; y los Institutos de Cancerología, Oftalmología, Gastroenterología, Urología y Endocrinología.<sup>17</sup>

A la par de estos organismos fueron apareciendo dentro de las mismas instituciones públicas grupos de mujeres voluntarias que apoyaban a los enfermos y sus familias en actividades recreativas y medicamentos; así como ayuda en pasajes y comida para los familiares que carecían de recursos.<sup>18</sup> Estos grupos trascendieron por el hecho de contar con un trabajo más sólido y mejor organizado.

A partir de la década de los 40 los diferentes gobiernos que antecedieron al periodo Cardenista buscaron promover y apuntalar el desarrollo económico a través de la industrialización comenzada en los años 30. Fomentando la inversión de capital extranjero que a la larga trajo consigo graves consecuencias de dependencia externa, descapitalización del campo y concentración de la riqueza. Siendo el Estado quien asume el manejo de los servicios sociales poco atractivos para el capital privado. Con el consecuente aumento del gasto público y su endeudamiento.

Con esto los objetivos de crecimiento económico lograron poco a poco acelerar el desarrollo del país transformando a una sociedad esencialmente agrícola hacia una sociedad que emigro hacia los principales centros urbanos de la República en busca de mejores oportunidades de vida. Sin embargo el sistema mismo ocasiono una gran diversidad de problemáticas sociales cuyas dimensiones afectaron sobre todo a las clases medias y bajas quienes vieron deteriorada su calidad de vida enfrentándose a problemas de desempleo, desigualdad social, crecimiento demográfico, inflación, carencia de servicios públicos, marginación y exclusión social de los beneficios económicos del momento. La mala distribución de la riqueza acrecentó aun más el resquejamiento entre pobres y ricos quedando al margen de las políticas sociales. Por ello los diferentes gobiernos buscan impulsar y promover instituciones, programas y mecanismos emergentes que atenúen las crecientes necesidades del pueblo.

Con el gobierno de Adolfo Ruiz Cortines se busca guiar las actividades de los particulares en conjunto con las de las autoridades a través de su colaboración en las "Juntas de Mejoramiento Moral, Cívico y Material" (Antecedente del Voluntariado Nacional) cuya función a grosso modo buscaba proporcionar cuidados, desarrollar virtudes cívicas y la construcción y mejora de obras, necesarias para la atención de niños, jóvenes y ancianos<sup>19</sup>.

Al paso del tiempo, las acciones se fueron extendiendo hacia las áreas educativas y sociales. Siendo la

<sup>17</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO. p 73

<sup>18</sup> Rubén Aguilar Valenzuela. "Apuntes para una historia de las organizaciones de la sociedad civil en México: Análisis y debates, Vol. II, N° 1, México, DEMOS, IAPS, FAM; 1997. p.43.

<sup>19</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO pp. 74-75.

niñez quien ocupa un lugar importante dentro de las funciones asistenciales. Tal es el nivel de atención a dicho sector que para el año de 1961 por decreto del entonces presidente Adolfo López Mateos se crea el Instituto Nacional de Pediatría (INPI) con el objetivo de extender a toda la República y eficientizar los servicios asistenciales a niños de escasos recursos, esencialmente en aspectos de nutrición, rehabilitación integral: física y pedagógica. Para 1968 se crea el "Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez" (IMAN) cuya función y creación obedeció a la atención legal, moral y material de menores en situación de abandono, y orfandad para lo cual se constituyen casas Cuna y Casas Hogar para Niñas y Niños. En 1975 con la necesidad de reestructurar y ampliar las atribuciones asistenciales del Gobierno se declara la desaparición del INPI para dar paso a la creación del Instituto Mexicano Para la Infancia y la Familia (IMPI) buscando extender de manera integral el esquema de atención hacia la familia. Bajo esta óptica para 1977 con el fin de evitar la duplicidad de acciones entre el IMAN y el IMPI se funda el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) entidad descentralizada del gobierno con naturaleza jurídica y patrimonio propio<sup>20</sup>.

Para el sexenio de José López Portillo el gobierno enfrenta la necesidad de frenar los efectos de la crisis, dándose a la tarea de planificar acciones emergentes que reduzcan y respondan a las necesidades de los sectores mas necesitados. Estas acciones se delimitan en el Plan Global de Desarrollo 1980-1982 estos objetivos fueron los siguientes<sup>21</sup>:

- *"Reafirmar y fortalecer la independencia de México como Nación democrática, justa, libre en lo económico, político y cultural.*
- *Proveer a la población de empleo y mínimos de bienestar atendiendo con prioridad las necesidades de alimentación, educación, salud y vivienda.*
- *Promover un crecimiento económico alto, sostenido y eficiente.*
- *Mejorar la distribución del ingreso entre las personas, los factores de la producción y las regiones geográficas.*
- *Fortalecer al Estado, para satisfacer las demandas de una sociedad en pleno crecimiento, que requieren cada vez más, el esfuerzo común.*
- *Generar empleo en un ambiente digno y de justicia, como propósito básico de la estrategia. Se propone crear 2.2 millones de nuevos puestos de trabajo, entre 1980 y 1982.*
- *Desarrollar en forma acelerada, el sector agropecuario, que se eleve el nivel de vida de los campesinos y se satisfagan las necesidades alimentarias de nuestra población.*
- *Destinar mayores recursos para la provisión de mínimos de bienestar, particularmente para la población marginada, urbana y rural.*

---

<sup>20</sup> ídem p. 79-80.

<sup>21</sup> Evangelista Eli, *Historia del Trabajo Social en México*, Edit. ENTS, Plaza y Valdez, México 1998, p 106

- *Inducir, con pleno respeto a la libertad individual, la reducción en el crecimiento de la población y racionalizar su distribución territorial.*
- *Obtener una mejoría en el nivel de vida de la población, mediante un incremento sustancial en el consumo, a través del empleo productivo*
- *Ampliar y mejorar la educación básica para niños y adultos”.*

Sin embargo a pesar del “esfuerzo” del gobierno por lograr dichos objetivos, fue notorio el fracaso, aumento y deterioro de las clases más desprotegidas. Además de la disminución del poder adquisitivo de la clase media.

Esto provocó que la sociedad se viera en la necesidad de hacer frente a las carencias que surgían día con día y que el gobierno hubiera dejado de atender, a través de la movilización organizada, desplegándose hacia las diferentes zonas urbanas y rurales. Apoyadas por profesionales, en la asesoría y demanda de diferentes necesidades como son: vivienda, educación, producción agrícola, igualdad de género, orientación legal, entre otras.

Es así como a finales de los años setenta nacen organismos de promoción y desarrollo, algunos de corte popular izquierdista, otros imbuidos por la doctrina social de la iglesia (teología de la liberación) aludiendo al carácter estructural de la pobreza y a la necesidad de trabajar por cambios en las estructuras sociales, económicas y políticas. Con esta óptica surgieron diversos grupos que se proponían impulsar el cambio social, a través de la concientización y la promoción de actividades de desarrollo económico e integral de las comunidades, como Fomento cultural Educativo A.C; Servicios Educativos Populares A.C con sede en Ciudad Nezahualcoyotl, Centro de apoyo a Mujeres Violadas (CAMVAC); Autonomía, Descentralismo y Gestión (ANADEGES); Central de Desarrollo y Participación Social (CEDEPAS) y muchas otras más cuya finalidad era amparar técnica y profesionalmente los movimientos sociales que se desarrollaron a partir de ese momento. Inclusive se puede considerar otra vertiente, ya que el enfoque de Desarrollo no fue exclusivo de la izquierda, Encontrando en algunas instituciones la participación del sector empresarial como la Fundación Mexicana para el Desarrollo Rural que atendían también la alfabetización, promoción de cooperativas de producción y de consumo, desarrollo familiar, y asistencia técnica. Pero con la diferencia de que estas no tenían la intencionalidad de lograr cambios en las estructuras económico-políticas del país<sup>22</sup>. Lo malo de todo esto fue que pocas instituciones lograron tener éxito debido a una sobre-ideologización del discurso y la politización de los objetivos y métodos para incidir en el cambio social.

Al momento de tomar posesión de la presidencia Miguel de la Madrid Hurtado la situación económica era desesperada: inflación, déficit del sector público, desempleo abierto. A los problemas internos hay que agregar que la situación internacional era poco favorable a la economía mexicana: monedas inestables, costo alto del dinero y una baja importante de la demanda del petróleo y de otras materias primas, como consecuencia de la revolución tecnológica que entonces se iniciaba y que hoy ha permeado a todos los aspectos de la economía mundial. Ante estos factores negativos los países en vías de desarrollo encontraron que las estrategias que les habían permitido desarrollarse en el pasado inmediato estaban totalmente agotadas. El problema más grave por lo urgente era el de la deuda

<sup>22</sup> Fernández Rivera, Mónica. “Origen de los organismos no Gubernamentales”. Revista Trimestral. Trabajo Social. ENTS-UNAM. Año 3. N° 8y9, Enero-junio 1995 Págs. 83-84

externa. Más que en su monto, lo verdaderamente dramático era que el 46 % de la deuda estaba contratada para ser pagada en tres años o menos, era por tanto impagable y por ello su servicio quedó suspendido desde 1982 con el consiguiente descrédito de la nación. Como es lógico los acreedores extranjeros no renovaron sus créditos, lo que convertía en angustiosa la situación del gobierno porque en el último año los recursos provenientes de la deuda financiaron el 33 % del presupuesto viéndose seriamente afectado el rubro del gasto social<sup>23</sup>.

Las nuevas políticas neoliberales introdujeron y pusieron a discusión en la vida nacional conceptos tales como la rectoría del Estado en la vida económica, la planeación democrática y la definición de la economía mixta dividida en pública, privada y social.

El gobierno centro su trabajo en dos reformas (las dos de carácter económico). La primera de ellas, la privatización; de las 1,155 empresas paraestatales y fideicomisos gubernamentales existentes en 1982, ya habían sido “desincorporados”, 482 entidades públicas y quedaban otras tantas en proceso. La segunda reforma estructural fue la apertura del comercio exterior. De esta manera quedaron buena parte de las importaciones liberadas del permiso, así como la casi totalidad de las exportaciones<sup>24</sup>.

Las reformas y políticas del gobierno no solo estaban muy lejos de reflejarse positivamente en la vida cotidiana, sino que por el contrario su nivel había empeorado desde la crisis de 82. Siendo poca la atención al rubro social que el sexenio le dedico.

A partir de 1985 nuevos actores sociales aparecen en el escenario nacional. La población rural de principios de siglo se transforma en una sociedad predominantemente urbana. La cual empieza a manifestar interés por asumir la responsabilidad de diseñar su presente y su futuro en la vida política, económica y social del país. De hecho el tema central de discusión de estos nuevos sectores se centra en hacer patente la obsolescencia de las formas de convivencia social, de las instituciones y de las reglas generales de la interacción gobierno-sociedad. Las instituciones se muestran incapaces de responder a las expectativas y necesidades de la población. Este proceso queda evidenciado a partir de dos ambientes: El terremoto que azota a la Ciudad de México y otras ciudades de provincia en 1985. Y el fraude realizado dentro del proceso electoral de 1988 quedando afectada la credibilidad en las instituciones de gobierno. Esta pérdida de credibilidad propicio que la sociedad mexicana buscara participar activamente. Ante estos hechos aunado a las severas crisis económicas y la gravedad de los problemas sociales, El gobierno se ve obligado a reconocer la necesidad e importancia de la participación de la ciudadanía en espacios que pareció que nunca cedería tanto en la esfera productiva, y social; así como en los aspectos electorales y políticos. Sin embargo no todo fue tan fácil ya que no se debe olvidar que la sociedad tenía ante sí un peso de varias décadas de autoritarismo y corporativización social, que sustentaba al régimen partidista. Pero a pesar de los obstáculos, la sociedad mostró su interés en independizarse y librarse de la cooptación del gobierno<sup>25</sup>.

Este periodo se caracteriza porque la sociedad civil a pesar de ser tan heterogénea centra sus esfuerzos en la búsqueda de soluciones para los problemas de vivienda, pero también dirigen sus acciones hacia la construcción de modelos que resuelvan los problemas del desempleo en las regiones; el hambre, la

<sup>23</sup> Krauze, Enrique. *El sexenio de Miguel de la Madrid. Serie México siglo XX. Los Sexenios*, Vol. 9 México, Edit. Cifo, 1999. Págs. 23-45.

<sup>24</sup> Presidencia de la Republica. México Presidente (1982-1988: Madrid Hurtado) Opinión, realidad y compromisos. Dirección General de Comunicación Social, México 1987. Págs. 12-32.

<sup>25</sup> Morgan Colon, Humberto. “Las ONG entre el autoritarismo y la esperanza de un desarrollo más humano”. Revista Trimestral, Trabajo Social. ENTS-UNAM. Nueva Época N° 2 primavera 2001. Págs. 60-61.

salud, la miseria; educación y la entrega de recursos naturales a empresas transnacionales. Como ejemplo podemos mencionar al Centro de la Vivienda y Estudios Urbanos (CENVI), Fomento Solidario de la Vivienda (FOSOVI), Coalición Internacional del Hábitat (HIC), Centro de encuentros y Diálogos (CED), Programa de Formación y en la Acción e investigación Social (PRAXIS), Mexicanos contra el Sida, Educación con el niño callejero (EDNICA I.A.P), Centro de Estudios Regionales (CER) entre otros<sup>26</sup>.

Sin embargo el universo de organizaciones sociales con fines no lucrativos no termina ahí, ya que en esta década se generan una gran cantidad de grupos organizados alrededor de tareas que rompen con los esquemas tradicionales de la asistencia y el desarrollo social. Ampliando el campo conceptual y de acción de la filantropía, interesándose en áreas de interés y/o problemáticas no definidas desde un punto de vista exclusivamente económico. Las cuales trataban temas sobre: ecología, derechos de la mujer, la ciencia, el arte, la defensa del patrimonio arqueológico e histórico, defensa y promoción de los derechos humanos y la cultura en general. Dicho fenómeno cabe mencionar cobra mayor importancia a partir de la década de los 90.

A partir de 1988 año electoral y durante la década de los años 90 los organismos de la sociedad civil ven ante sí la oportunidad de afianzarse en su papel de interlocutores con el gobierno y ocupar espacios estratégicos en los movimientos populares desplazando de alguna manera a los partidos políticos. Perfilándose hacia la construcción de una estrategia propia para incidir con mayor pujanza en sus objetivos institucionales, A través de: Satisfacer de manera eficiente y eficaz las necesidades sociales y la capacitación de sus cuadros para cumplir dichos objetivos (Profesionalización), una mayor visibilidad social (Participación y uso de los medios masivos de comunicación), la exploración de nuevos terrenos políticos (propuestas y planeación de iniciativas de ley), y la conformación de alianzas estratégicas entre el mismo sector y con los sectores empresarial y gubernamental (Redes temáticas sociales).

Cuando toma posesión de la presidencia Carlos Salinas de Gortari, dos transformaciones estructurales fundamentales del sistema económico mexicano habían empezado ya: la privatización, o desincorporación de empresas estatales. El Presidente Salinas continuo y la profundizó aun más, dándole un contenido más claro. Siguiendo los lineamientos dictados por los organismos económicos internacionales.

En enero de 1994, una rebelión del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) formado mayoritariamente por campesinos indígenas del estado de Chiapas, puso en evidencia la situación de pobreza y marginación en la que vivían los indígenas mexicanos. A partir de este momento se vive un gran estallido en el surgimiento de organizaciones a favor de los grupos indígenas, hasta entonces sometidos a la más degradante miseria y olvido por parte del Estado.

En el último año del gobierno de Salinas se otorga un subsidio fiscal a los trabajadores que recibían un salario mínimo para elevar sus ingresos entre 7.5 y un 10.8 %, así como la exención del ISR a los que ganaban hasta dos salarios mínimos<sup>27</sup>.

En materia Asistencial Carlos Salinas hace reformas a la ley de Instituciones de Asistencia Privada en 1991. La cual se encontraba en vigor desde el año de 1943 por decreto del Gral. Manuel Ávila Camacho.

<sup>26</sup> Fernández Rivera, Mónica. *Origen de los organismos no Gubernamentales*. Revista Trimestral, Trabajo Social. ENTS-UNAM. Año 3. N° 8y9, Enero-junio 1995 Págs. 84-85

<sup>27</sup> *Idem*, p 65

También modificó al artículo 27 de la Constitución en 1991 y para 1992 la Ley Agraria. El presidente declaró desde principios de su régimen que el reparto de la tierra había concluido porque ya no había más tierras que repartir.

Dentro de las políticas sociales los principales programas de la administración salinista fue el Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL) y el Programa de Apoyo Directo al Campo (PROCAMPO) versión rural del primero cuyo marco conceptual se basaba en el liberalismo social pero cuyo funcionamiento reflejó el clásico asistencialismo del Estado Benefactor<sup>28</sup>.

PROCAMPO, buscaba transformar el manejo de las políticas de fomento rural y la participación de organismos y empresas paraestatales de servicio al campo. Asimismo, instrumentar un nuevo sistema de financiamiento rural. Abatiendo el clientelismo practicado por los grupos tradicionales, impulsando el desarrollo de fondos de auto seguro, a cargo de las propias organizaciones de campesinos. Y fomentando una nueva estrategia de precios para las cosechas que contemplara una vinculación con los precios internacionales, a través de un programa destinado a canalizar estímulos en forma selectiva y directa, por región y tipo de producto. Así como a impulsar esquemas de asociación entre campesinos y obreros para crear industrias rurales. Otro objetivo del programa fue promover, a través de las tiendas sindicales, mecanismos de comercialización directa para los productos del campo.

Por su parte los empresarios comprometieron distintas acciones: canalizar, a través de entidades financieras privadas, una mayor cantidad de recursos hacia el agro; diseñar nuevos instrumentos de inversión destinados a capitalizar y dar liquidez, así como elaborar y operar una estrategia de crecimiento agroindustrial<sup>29</sup>.

Respecto a PRONASOL se definió como un instrumento del gobierno para luchar "contra la pobreza extrema, mediante la suma de esfuerzos coordinados en los tres niveles de gobierno y los concertados con los grupos sociales". Como un instrumento de política pública responsable de "transformar el ejercicio del gasto público en lo operativo, y lo técnico, pero fundamentalmente en lo social y lo político", como un aparato institucional burocrático, normativo que podría "permear y contagiar con su método y filosofía al conjunto del sector público en el marco de una amplia reforma del Estado y sus instituciones". Respecto a la filosofía de Solidaridad se anotan cuatro principios básicos: "El respeto a la voluntad, a las iniciativas y a las formas de organización de los individuos y las comunidades; la participación plena, efectiva y organizada de las comunidades en todas las acciones del Programa; la corresponsabilidad entre la sociedad organizada y en movimiento con el Estado para afrontar las tareas de la política social; la honestidad y transparencia en el manejo de los recursos."<sup>30</sup>

El método se definió como "la gestión de obras públicas en procesos de movilización, organización y corresponsabilidad". Dentro de las características del método establecidas por el PRONASOL destacan: consulta pública; integración de Comités de Solidaridad; elaboración del diagnóstico de demandas y necesidades; jerarquización de demandas y la corresponsabilidad; levantamiento del acta de concertación entre el grupo y un representante de la SEDESOL; elaboración del expediente técnico; seguimiento, evaluación y control de las acciones realizadas; si así lo amerita, la entrega recepción de la obra. Las vertientes de acción del PRONASOL eran tres: a) solidaridad para el bienestar social; b) solidaridad para la producción y c) solidaridad para el desarrollo regional. El Pronasol se inicia precisamente en el Estado de México mediante una resonante promoción de varios servicios básicos en el valle de Chalco, como la dotación de energía eléctrica. La concurrencia de recursos federales,

<sup>28</sup> Ayala Anguiano, Armando. *Salinas y su México*. Grijalbo México D.F, 1995. p 56

<sup>29</sup> Ayala Anguiano, Armando. *Salinas y su México*. Grijalbo 1995. p 65-71

<sup>30</sup> Programa Nacional de Solidaridad 1988-1994

estatales y municipales, así como la participación de la sociedad civil, lograron en poco tiempo la multiplicación de servicios sin demasiados intermediarios<sup>31</sup>.

Sin embargo cabe mencionar que ambos programas PROCAMPO Y PRONASOL resultaron mas ser meros paliativos y ajustes meramente superfluos de las secuelas de pobreza y miseria resultantes de las políticas neoliberales ejercidas.

Para el periodo 1994-2000 la Presidencia fue asumida por Ernesto Zedillo Ponce quien se dio a la tarea de apuntalar las políticas económicas aplicadas desde 1982. El gasto social en términos por habitante sigue disminuyendo manteniéndose en niveles mínimos, sobre todo en los rubros de salud y educación. El subsidio en la alimentación particularmente la tortilla y la leche se focaliza hacia las micro regiones más pobres del país. Mientras tanto los organismos civiles buscan consolidar y profundizar su trabajo a partir de los campos de acción ya existentes y cimentando nuevos caminos para su intervención.

La relación ONG-Gobierno empieza a mostrar nuevas perspectivas, por una parte el Estado reconoce en ellas cierta validez de interlocución y autoridad moral de la sociedad. Y por el otro las ONG entienden y dejan de percibir al gobierno como una entidad burocrática y monolítica que interfería con su trabajo y obligada a remediar todas las carencias de la población.

Bajo este entendido el gobierno y las agrupaciones sociales comienzan a trabajar en conjunto dejando a un lado las confrontaciones, para asumir de manera corresponsable las tareas por impulsar a la sociedad mexicana. Creándose para tal efecto el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) órgano de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) comisionado para impulsar las relaciones con las agrupaciones civiles no lucrativas bajo la lógica del respeto a la autonomía y la colaboración social<sup>32</sup>.

De este modo INDESOL pone en marcha dos programas (actualmente siguen en funcionamiento) que tienen como objetivos: Fortalecer la capacidad de la sociedad civil, y la posibilidad de difundir y replicar modelos de desarrollo exitosos que han sido elaborados por las mismas organizaciones civiles.

EL primero de ellos se conoce como "Programa de coinversión social" El cual es un fondo establecido para apoyar financieramente, proyectos de las ONGs. El segundo se nombra "Programa de Capacitación y Fortalecimiento Institucional" Buscando con este mejorar las capacidades y alcances técnicos-operativos de las instituciones publicas y privadas.

Si bien, el reflejo de un cambio de relaciones empieza a vislumbrarse entre Gobierno y Sociedad Civil. Otro fenómeno al interior del sector filantrópico empieza ha desarrollarse. Históricamente la gran mayoría de las ONGs habían tenido que desplegar su noble labor en medio de una falta total de recursos Técnicos, humanos y financieros lo cual limitaba por mucho su campo de acción.

Sin embargo a partir de 1997 el surgimiento de diferentes instituciones Filantrópicas, rompen con este paradigma al insertarse en un campo social contando con las bases económicas suficientes para encarar su trabajo.

---

<sup>31</sup> La voz común: *Testimonios de solidaridad. México*. Periódico El Nacional, Marzo 4 1991. Págs. 3-4

<sup>32</sup> Entrevista Rogelio Gómez Hermosillo. Revista Trimestral Trabajo Social. ENTS-UNAM. Nœva Época N° 2 2001

En ese año un grupo de empresarios líderes de empresas de comunicación se reúnen para organizar un evento en apoyo de niños con discapacidad. Naciendo la Fundación Teletón la cual fue conformada por un patronato quienes se encargaron de convocar a los medios de comunicación y empresas de todo el país a sumarse a este esfuerzo.

Actualmente cuentan con 4 Centros de Rehabilitación Infantil Teletón operando, uno en Tlalnepantla, Estado de México, otro en Guadalajara, Jalisco y el tercero ubicado en Oaxaca. El cuarto en la ciudad de Aguascalientes, Aguascalientes. Asimismo, 290 instituciones que trabajan en el sector de la discapacidad en toda la República Mexicana se han visto beneficiadas a través del Fondo Teletón de Apoyo a Instituciones. Estos apoyos han beneficiado a más de 100,000 personas con discapacidad en todo el país.

Este fenómeno donde por primera vez una institución no gubernamental logra convocar a un gran número de personas y empresas para participar en base a un tema en común, ha contado con la aprobación de muchos, pero también ha encontrado fuertes críticas hacia su modelo y forma de trabajo. Lo que es cierto es que los resultados aun no pueden verse lo que no permite poder hacer un balance objetivo respecto a su validez y aporte para el desarrollo del sector civil.

Otro ejemplo de crecimiento lo es el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), es una Asociación Civil sin fines de lucro, fundada en 1988 pero que actualmente ha logrado consolidarse como la red de mayor importancia del país. Su sede se encuentra en la Ciudad de México y su ámbito de acción abarca todo el país.

El objetivo de esta asociación es “promover la cultura filantrópica en México, y fortalecer la participación organizada de la sociedad, en su desarrollo integral y en la solución de los problemas comunitarios”.

Actualmente están afiliadas al CEMEFI 391 Instituciones de asistencia y promoción y 24 personas en toda la República Mexicana. 22 dependencias gubernamentales e instituciones internacionales son usuarios de este centro. De esta forma la comunidad del Centro Mexicano para la Filantropía se integra por 547 miembros.

Dentro de sus principales líneas de acción se encuentran:

- *“Ofrecer a sus miembros los servicios que permitan su desarrollo y fortalecimiento.*
- *Promover y estimular en las personas, actitudes que los lleven a incrementar su trabajo voluntario y participación económica en causas que favorezcan el desarrollo de la comunidad.*
- *Promover la inversión social de la empresa.*
- *Fomentar el conocimiento que facilite la comprensión e impulso del sector filantrópico, sus formas de servicio, sus relaciones con otros sectores y su participación en el desarrollo nacional.*

- *Promover la formación de profesionales e investigadores para el sector filantrópico.*
- *Propiciar la profesionalización y organización del trabajo de las instituciones filantrópicas, así como su diversificación.*
- *Establecer y promover canales de comunicación dentro del sector filantrópico y hacia el conjunto de la sociedad, para transformar la experiencia particular en conocimiento compartido.*
- *Mantener canales de comunicación y colaboración con el Gobierno, que faciliten la participación autónoma del sector filantrópico en el diseño de políticas públicas y los marcos legales y fiscales que lo regulan.*
- *Promover relaciones y vínculos con organizaciones filantrópicas a nivel nacional e internacional.*
- *Promoción de la participación voluntaria.*
- *Fomento de la cultura democrática.<sup>33</sup>*

Ha sido tal el alcance del Sector no lucrativo que recientemente, dentro del mismo órgano gubernamental durante el primer año del mandato del presidente Vicente Fox se promovió la creación de una Asociación Civil llamada VAMOS MÉXICO AC. “La cual busca enlazar, a las organizaciones sociales y las instituciones de gobierno para potenciar las acciones en beneficio de los grupos marginados”<sup>34</sup>.

Con base en esta premisa, la Señora Marta Sahagún de Fox inicia el establecimiento de esta fundación privada que, “desde la sociedad y para la sociedad”, contribuya a potenciar los procesos de cambio que se viven en México.

La Fundación Vamos México, A.C. se constituye el 24 de septiembre del 2001, de acuerdo con las leyes mexicanas como una asociación civil con registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y como donataria autorizada para expedir recibos deducibles de impuestos.

Otro dato importante de mencionar para este periodo, es el número de organismos civiles autorizados para deducir donativos, hoy en día la Secretaría de Hacienda reconoce a 5,920 organizaciones, que cumplen con los lineamientos legales para poder expedir dichos recibos.<sup>35</sup>

<sup>33</sup> Fuente Tríptico informativo (CEMEFI)

<sup>34</sup> Fuente: Pagina internet Fundación Vamos México.

<sup>35</sup> Diario Oficial de la Federación. Anexo 14 Resolución Miscelánea Fiscal. 30 de mayo del 2002

### 1.1.6 Perspectiva actual.

En las últimas décadas se ha observado cada vez más una mayor participación de ciudadanos que han adquirido conciencia de su responsabilidad social y se organizan como asociaciones para participar en la búsqueda de alternativas y en proyectos diseñados para el bienestar comunitario desde su propia óptica y perspectivas. Igualmente son cada vez más las empresas que incrementan su participación en el desarrollo social aportando talento y recursos empresariales bajo el concepto de inversión social.

Dentro de la sociedad civil encontramos dos grandes conjuntos: un sector lucrativo identificado con la empresa que produce bienes y servicios, y otro sector que sin tener ánimo de lucro, igualmente se organiza para ofrecer y producir bienes y servicios a la comunidad. A este último sector organizado de la sociedad civil, se le denomina de muy variadas maneras: Sector No Lucrativo, sector de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), sector voluntario, sector solidario, sector filantrópico, tercer sector, por ser un sector privado pero con dimensión pública. También se le llama sector de Organizaciones de la Sociedad Civil<sup>36</sup> (OSC).

Instituciones filantrópicas y organizaciones civiles, han buscado posesionarse de espacios en el escenario nacional, proponiendo iniciativas de ley, para lograr una sociedad más generosa, participativa, eficaz y justa. Su colaboración en la solución de los problemas comunitarios está ayudando al desarrollo y fortalecimiento de la sociedad civil como un Tercer Sector<sup>37</sup> que ha mostrado talento, creatividad, trabajo y capacidad para captar y canalizar recursos hacia sectores necesitados. A través de la ejecución de programas específicos y focalizados. Con esto se puede deducir que estamos viviendo una época de consolidación de un nuevo sector social con capacidad de colaborar activamente en la creación de una sociedad más participativa y preocupada por el bienestar de la sociedad.

Así lo muestra el sorprendente crecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en las últimas décadas y su activa y a veces determinante presencia como actores sociales. Se habla de hasta veinte mil OSC internacionales trabajando en algún aspecto del desarrollo. En México por ejemplo, de las más de 7000 instituciones que registra el Centro Mexicano Para la Filantropía (CEMEFI) dos terceras partes, han sido creadas en los últimos treinta años<sup>38</sup>.

Por otra parte, la participación de las OSC en los procesos de cambio actuales, Con todas su limitaciones, vienen a complementar los esfuerzo del gobierno en la atención de los problemas sociales, que en muchos casos desbordan su capacidad de respuesta. Los ciudadanos, a través de las OSC están liberando talento y nuevas perspectivas para atender los problemas de la sociedad y se están constituyendo en una nueva fuerza social, que bien canalizada, puede llegar a ser un extraordinario catalizador de los procesos de modernización social.

Con esto las funciones sociales y roles las OSC empiezan a redefinirse. Ya que además de su aporte tradicional para aliviar el dolor humano y ofrecer asistencia a minorías, las nuevas organizaciones del

---

<sup>36</sup> Por sociedad civil entendemos al conjunto de individuos, instituciones y organizaciones que no forman parte del aparato de gobierno. "La sociedad civil, - como la define Norberto Bobbio - es la esfera de relaciones entre individuos, grupos y organizaciones que se desarrollan fuera de las relaciones de poder que caracterizan a las organizaciones gubernamentales".

<sup>37</sup> El Gobierno y la iniciativa privada son los otros dos sectores que comúnmente inciden en la planeación de políticas que rigen el Plan Nacional de Desarrollo.

<sup>38</sup> Fuente: Centro Mexicano Para la Filantropía (CEMEFI)

sector, han venido orientando su acción a la atención de los problemas que enfrentan las grandes mayorías sociales: la lucha contra la pobreza, el desarrollo sostenible, el cuidado del medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, la educación cívico política. Así además de ser portadoras de servicios a la comunidad, las OSC son también, promotoras de participación ciudadana, generadoras de empleos, laboratorios sociales, un equilibrante de poderes, conciencia crítica, valuarte de valores sociales y promotoras del cambio social. Funciones todas ellas que tienen que ver con la esencia de la convivencia social armónica.<sup>39</sup>

Las OSC tienen como cualidades una gran flexibilidad para reaccionar y adaptarse, independencia relativa para asumir nuevas tareas ignoradas por otros, confiabilidad de la sociedad y accesibilidad y receptividad por su contacto estrecho con la comunidad. Y hacen un decálogo de los papeles especiales que realizan: liberan el talento ciudadano, identifican problemas, movilizan recursos, median entre los diversos grupos de interés, promueven cambios, vigilan el ejercicio de las políticas públicas, generan liderazgo, tienen representatividad social, legitiman políticas con el apoyo popular y en general, son promotoras de la participación social.

Las OSC no hacen política partidista, pero evidentemente que sí pueden y de hecho lo hacen, en el sentido amplio de la palabra. Ejercen un poder social, a favor de las causas por las que fueron constituidas. Esto les permite luchar para conseguir, por ejemplo, mejores condiciones de salud, de educación, de medio ambiente, de vivienda. Trabajar políticamente en favor de sus causas, es legítimo y enormemente valioso para el conjunto de la sociedad, porque su aporte no estará mediado ni por la búsqueda de lucro ni por el afán de poder. Se distinguen de los partidos en que estos aspiran a gobernar mediante programas de gobierno globales, mientras que las OSC se refieren a causas particulares. Pueden realizar y realizan acciones reivindicativas, propositivas, de protesta, de apoyo, de vigilancia, de reflexión y de análisis. Hoy cada vez son más los grupos que buscan participar en el diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas gubernamentales.

Por otra parte, las OSC son un verdadero baluarte de los valores comunitarios; al proponer como su fin único el servicio a las causas y necesidades de la comunidad, se constituyen como un factor de equilibrio entre el poder político y el poder económico, e incluso devuelven su sentido original y más propio, a la misión del Gobierno, la búsqueda del bien común, y a la empresa su misión de ofrecer bienes y servicios que promuevan el bienestar comunitario. El papel que han jugado las OSC en la promoción del desarrollo comunitario en zonas pobres, en la defensa del medio ambiente, en la defensa de los derechos humanos, en los procesos de educación cívico-electoral y de ejercicio democrático, ha sido insustituible e invaluable en los procesos que se viven.

---

<sup>39</sup> Junta de Asistencia Privada. Organización y Participación Comunitaria: "El Gobierno y las entidades Altruistas". Revista de comunicación Interna JAP N° 7 año 1994 Págs. 2-3

## 1.2. Categorización de la asistencia.

A partir de este apartado el objetivo de este documento se centrara en tratar de definir y diferenciar el quehacer asistencial que tanto Gobierno y sector Privado han venido desarrollando a nivel Institucional. Sin dejar de mencionar las coyunturas historias y legales que han permitido institucionalizar los esfuerzos filantrópicos del País. Esfuerzo que se ha visto reflejado en el desarrollo de las Instituciones sociales actuales. (Las instituciones sociales son organizaciones específicas de política social, aun cuando se presenten como organismos autónomos o dependientes de la esfera gubernamental, con normas y objetivos manifiestos)<sup>40</sup>

Para algunos, las instituciones no son un simple fenómeno de la superestructura bajo hegemonía y dirección de las clases dominantes. Son organismos transversales a toda la sociedad. Apareciendo como mecanismos reguladores de las crisis del desarrollo capitalista en todos los niveles. Así la asistencia social se convierte en instrumento de los Estados modernos para incorporar a quienes son relegados de los beneficios sociales y proteger a los que viven en situaciones límite de vida. Sin embargo cabe aclarar que la Asistencia no es un sustituto de las políticas de combate a la pobreza, aunque también participa de ellas. Su importancia radica en que le es posible llegar al núcleo del desarrollo humano, las familias y sus miembros donde es posible detectar de manera latente las necesidades a atender.

Así pues las instituciones sociales pueden ser divididas en dos grandes tipos:

1. PÚBLICAS: Estas instituciones buscan brindar asistencia social dependiendo directamente del gobierno en cualquiera de sus tres niveles, cubriendo las necesidades de la población en materia de salud, educación, vivienda, alimentación entre otras.

Algunas de las instituciones públicas que existen en el país son:

- DIF (Sistema Nacional Para el Desarrollo Integral de la Familia)
- IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social)
- ISSSTE (Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado; entre otras)

2. PRIVADAS: Estas atienden necesidades sociales al igual que las primeras pero buscan llegar a quienes no han recibido apoyo necesario por parte del Estado y por la misma sociedad.

Dentro del marco legal, el Estado reconoce dos formas para constituirse legalmente<sup>41</sup>

- ASOCIACIÓN CIVIL (A.C)
- INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA (I.A.P)

La asistencia tiene que ver con todas las ramas de la actividad social y no únicamente con la de la salud. Bajo esta perspectiva el desarrollo de la Asistencia fue encontrando sus propios cauces los cuales a continuación se describen de manera histórica.

<sup>40</sup> Fuentes Alcalá, Mario Luis. *La Asistencia Social en México. Historia y Perspectivas*. Ediciones del Milenio año 2000 Pág. 34

<sup>41</sup> CEMEFL. *Manual de introducción a las instituciones filantrópicas, Asociaciones civiles e Instituciones de Asistencia Privada*. Impresión Comunicación Grafica. 3ª impresión agosto 2000 Págs. 2-3

### 1.2.1 Asistencia Pública.

A mediados del siglo XIX inicia en México una etapa de importantes transformaciones económicas, políticas y sociales. El proceso de centralización de los servicios de ayuda a los necesitados y el control de los mismos por parte del Estado, tuvo su culminación con el triunfo del partido liberal. Los liberales consideraban que la ignorancia y la miseria constituían la causa del estancamiento cultural y material del país y, por lo tanto, que la prosperidad de la nación sólo se alcanzaría impulsando la enseñanza de las artes, las ciencias y las letras, así como la "regeneración" de los grupos marginados de los beneficios sociales y de los procesos de producción. La idea de considerar a la caridad, como una virtud privada, debía ser sustituida por la de beneficencia, entendida ésta como un servicio público, proporcionado por la administración civil. Modificándose el patrón ideológico de la asistencia; eminentemente religioso, sustituyéndolo por una concepción laica y científica, que proporcionara las bases para instituir una beneficencia moderna y accesible a los grupos necesitados del país<sup>42</sup>

Conforme a estos principios, el presidente Benito Juárez decretó el 2 de febrero del año 1861 la secularización de los hospitales y entidades de beneficencia que hasta esta fecha han dirigido las autoridades o corporaciones eclesiásticas, encargándose el Gobierno de cuidar, dirigir y mantener dichos establecimientos. Un mes más tarde, el 2 de marzo, el propio presidente Juárez dispuso la instauración de la Dirección de Fondos de la Beneficencia Pública, subordinándola al Ministerio de Gobernación, para ejercer la protección y amparo de "todos los hospitales, hospicios, casas de corrección y establecimientos de beneficencia" recién secularizados y los que se fundaran en adelante en el Distrito Federal.

Durante la Intervención Francesa y el Segundo Imperio las acciones de auxilio a los enfermos y desvalidos no se interrumpieron. El emperador Maximiliano organizó el Consejo Central de Beneficencia y una Junta Protectora de las Clases Menesterosas, a fin de proporcionar servicios asistenciales, y la emperatriz impulsó la fundación del Hospital de San Carlos, dedicado a prestar atención médica a la maternidad.

Uno de los primeros actos de la administración del general Porfirio Díaz fue la reorganización del ramo de Beneficencia. Mediante una circular expedida el 23 de enero de 1877, decretó que los establecimientos hospitalarios, de asistencia social y corrección que estaban a cargo del Ayuntamiento desde 1862, y los que se fundaran en el futuro, serían administrados por una junta denominada Dirección General de Beneficencia Pública, dependiente del Ministerio de Gobernación.

Durante su prolongado gobierno, la estabilidad interna dio lugar a un periodo de prosperidad que hizo posible contar con recursos para fundar nuevas instituciones benéficas y realizar importantes mejoras en las ya existentes. No obstante, al finalizar el siglo XIX, los progresos científicos alcanzados por la medicina y la ciencia hicieron que algunos establecimientos asistenciales, instalados en edificios poco adecuados para desarrollar sus funciones y sin reunir las condiciones de salubridad e higiene necesarias, quedaran anticuados y obsoletos. Esa situación hizo necesario pensar en un proyecto de modernización que contemplara la construcción de grandes unidades arquitectónicas hospitalarias y asistenciales. Concluyó éste en la primera década del presente siglo con las inauguraciones del

---

<sup>42</sup> Mario Luis Fuentes Alcalá, *La Asistencia Social en México. Historia y Perspectivas*. Ángeles Cruz Ediciones del Milenio año 200. páginas 43-57

Hospicio de Niños, del Hospital General en 1905 y del Manicomio General de "La Castañeda" en 1910.<sup>43</sup>

A lo largo del período revolucionario, la Beneficencia Pública no sufrió transformaciones importantes en su organización interna, aunque parte de los fondos asignados a sus establecimientos fueron desviados para gastos militares, por lo que éstos cayeron nuevamente en el abandono y en el deterioro. A pesar de ello, el hambre y la peste causados por la guerra, la escasez y la carestía de alimentos impulsaron a la Beneficencia a establecer puestos de socorro en distintos puntos de la Ciudad de México para satisfacer las necesidades más apremiantes de la población civil.

Una vez consolidado el Estado surgido de la Revolución Mexicana, se afirmaron las acciones asistenciales. La Beneficencia Pública instituyó nuevas dependencias, creó nuevos establecimientos, hospitales, consultorios médicos gratuitos, asilos, centros educativos, comedores y dormitorios públicos, y reestructuró otros en respuesta a la creciente demanda de los servicios de beneficencia.

En la época del presidente Lázaro Cárdenas, al tomarse conciencia de que las enfermedades y la marginación económica y social eran problemas cuya solución era de interés nacional, se impuso una nueva concepción jurídica de la atención médica y la asistencia social. Con ello, el concepto de beneficencia fue sustituido por el de asistencia, con el que se instituyen como obligaciones del estado el promover y regular las acciones relativas a la salud y el proporcionar auxilio médico y social a la población.

Para ejercer las disposiciones derivadas de esta nueva concepción, el presidente Cárdenas decretó el día 31 de diciembre de 1937 la creación de la Secretaría de la Asistencia Pública, que fusionaba la antigua Beneficencia Pública con el Departamento de Asistencia Social Infantil.

El presidente Manuel Ávila Camacho expidió un decreto, publicado el día 18 de octubre de 1943, que creaba la Secretaría de Salubridad y Asistencia, en la que se fusionaban la mencionada Secretaría de la Asistencia Pública y el Departamento de Salubridad. Sus objetivos eran "crear y administrar establecimientos de salubridad, de asistencia pública y de terapia social en cualquier lugar del país; organizar la asistencia en el Distrito Federal; aplicar a la beneficencia pública los fondos proporcionados por la Lotería Nacional; organizar y vigilar las instituciones de beneficencia privada en los términos de las leyes relativas e integrar sus patronatos, respetando la voluntad de los fundadores; administrar los bienes y fondos que el Gobierno Federal designe para la atención de los servicios de asistencia pública; impartir asistencia médica y social a la maternidad y a la infancia, y vigilar la que se imparta por instituciones públicas o privadas; la prevención social a niños hasta de seis años, ejerciendo sobre ellos la tutela que corresponde al Estado; organizar y administrar servicios generales en toda la República; dirigir la policía sanitaria general, con excepción de la agropecuaria, salvo cuando se trate de preservar la salud humana; dirigir la policía sanitaria especial en los puertos, costas y fronteras, con excepción de la agropecuaria, el control higiénico e inspección sobre preparación, posesión, uso, suministro, importación, exportación y circulación de comestibles y bebidas; el control de productos biológicos, excepción hecha de los de uso veterinario; la higiene veterinaria exclusivamente en lo que se relacione con los alimentos que puedan afectar a la salud humana; el control sobre preparación, posesión, uso, suministro, importación y distribución de drogas y productos medicinales, a excepción

---

<sup>43</sup> PATRONATO NACIONAL DE PROMOCION DE VOLUNTARIADO. *La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia en México*, Editorial Gustavo Casasola, México 1994, p. 59

de los de uso veterinario que no estén comprendidos en la Convención de Ginebra; estudiar, adaptar y poner en vigor las medidas necesarias para luchar contra el alcoholismo, las toxicomanías, y otros vicios sociales, y contra la mendicidad; poner en práctica las medidas tendientes a conservar la salud y la vida de los trabajadores del campo y de la ciudad, y la higiene industrial, con excepción de lo que se relaciona con la previsión social en el trabajo; administrar y controlar las escuelas, institutos y servicios de higiene establecidos por la Federación en toda la República, exceptuando aquellos que se relacionan exclusivamente con la sanidad animal; organizar congresos sanitarios y asistenciales; prestar los servicios de su competencia, directamente o en coordinación con los Gobiernos de los estados y del Distrito Federal; y por último, la vigilancia sobre el cumplimiento del Código Sanitario y de sus reglamentos<sup>44</sup>.

A partir de este periodo encontramos de manera continua una serie de cambios legislativos, administrativos y programáticos en materia de Asistencia Social. Desde ese momento, la normatividad en materia Asistencial Pública fue objeto de la preocupación de los poderes Ejecutivo y Legislativo, como resultado del reconocimiento del derecho de los mexicanos a la atención sobre todo en el rubro de la salud contemplado en el Artículo 4° de la Carta Magna.

La creación de instituciones como: el Instituto Nacional de Protección a la Niñez en 1961, Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez en 1968; el Instituto Mexicano para la Infancia y la familia en el año de 1976; permitió en 1977 crear al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) el cual continúa vigente actualmente.

Ya entrada la década de los 80 el Estado reconoce a la Asistencia social como una tarea de interés prioritario para el gobierno, y por primera vez se agrupa a la asistencia social entre las materias de salubridad general, con la redacción de la Ley General de Salud en 1984. Con esto se buscaba dar a la Asistencia Social Pública el carácter de Federal y Descentralizada, ampliando su cobertura a los grupos que no contaban con los beneficios de la "seguridad social"<sup>45</sup>. La misma ley reconoce que corresponde al Estado garantizar el Desarrollo Social de sus habitantes en materia de salud y dentro de ella enmarcan a la Asistencia Social.

Ante esta situación el Poder Ejecutivo propone una iniciativa de ley aprobada en 1986, sobre un Sistema Nacional de Asistencia Social que regule las políticas de asistencia, teniendo como eje los servicios básicos de salud, además de definir las actividades, ámbitos y sujetos de atención. Estas series de reformas buscaban atender el vacío jurídico que prevalecía en el campo de la asistencia social, reconceptualizando jurídica y filosóficamente el papel de la asistencia en el marco de la política de salud.

### **1.2.1.1 Sistema Nacional de Asistencia Social**

El Sistema Nacional de Asistencia Social, dentro de su artículo 1° maneja como objeto: "Establecer las bases y procedimientos de un sistema nacional de asistencia social que promueve la prestación de los servicios de asistencia social que establece la ley general de salud y coordina el acceso de los mismos,

---

<sup>44</sup> Fuentes Alcalá, Mario Luis *La Asistencia Social en México. Historia y Perspectivas*. Ediciones del Milenio año 2000. páginas 70-71

<sup>45</sup> "Seguridad social es la garantía proporcionada a cada ciudadano de asegurarle en toda circunstancia su subsistencia y la de su familia en condiciones decentes" Cardiel R. *La filosofía política del México actual*, UNAM, México 1987, Pág. 77

garantizando la concurrencia y colaboración de la federación, las entidades federativas y los sectores social y privado:

Para lo cual estipulan según el artículo 4° de dicha ley quienes pueden acceder a los servicios de asistencia social<sup>46</sup>:

- ❖ *Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos al maltrato.*
- ❖ *Menores infractores.*
- ❖ *Alcohólicos, fármaco dependientes o individuos en condiciones de vagancia.*
- ❖ *Mujeres en periodo de gestación o lactancia.*
- ❖ *Ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato.*
- ❖ *Inválidos por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, mudez, alteraciones del sistema neuro-músculo-esquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje u otras deficiencias.*
- ❖ *Indigentes.*
- ❖ *Personas que por su extrema ignorancia requieran de servicios asistenciales.*
- ❖ *Victimas de la comisión de delitos en estado de abandono.*
- ❖ *Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono.*
- ❖ *Habitantes del medio rural o del urbano marginados que carezcan de lo indispensable para su subsistencia.*
- ❖ *Personas afectadas por desastres.*

Definiendo también las características y tipos de servicio los cuales son englobados en el Artículo 12 de la misma ley y que a la par dice:

*“Para los efectos de este ordenamiento, se entienden como servicios básicos de salud en materia de asistencia social, los siguientes”<sup>47</sup>:*

- I. Los señalados en el artículo 168 de la ley general de salud;*
- II. La prevención de invalidez y la rehabilitación de inválidos;*
- III. La orientación nutricional y la alimentación complementaria a personas de escasos recursos y a población de zonas marginadas;*
- IV. La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración familiar;*
- V. El desarrollo comunitario en localidades y zonas social y económicamente marginadas;*
- VI. La promoción e impulso del sano crecimiento físico, mental y social de la niñez;*
- VII. El establecimiento y manejo del sistema nacional de información básica en materia de asistencia social;*

<sup>46</sup> “Ley sobre el sistema nacional de asistencia social” Texto vigente. Diario oficial de la Federación. 9 de enero de 1986

<sup>47</sup> “Ley sobre el sistema nacional de asistencia social” Texto vigente. Diario oficial de la Federación. 9 de enero de 1986

VIII. *La colaboración y auxilio a las autoridades laborales, competentes en la vigilancia y aplicación de la legislación laboral aplicable a los menores;*  
IX. *El fomento de acciones de paternidad responsable, que propicien la preservación de los derechos de los menores a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental; y*  
X. *Los análogos y conexos a los anteriores que tiendan a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral. "*

De igual forma la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social asigno al DIF las tareas de coordinar, promocionar, concertar y vigilar las disposiciones relativas a la asistencia en materia de salud, buscando con esto romper con los viejos vicios y esquemas caritativos, dejando de responder a criterios y protagonismos personales y a una moral privada. Desarrollando una política asistencial a la altura de las necesidades de atención de los grupos más vulnerables y frágiles de la sociedad.

### **1.2.1.2 Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)**

Desde el momento de su creación el DIF fue ubicado como el vínculo para acceder a los derechos sociales, que por su pobreza y marginación padecen algunos sectores. A fin de que estos grupos superen sus desventajas y disfruten de las oportunidades que como seres humanos tienen derecho. Sin embargo su tarea se ha visto seriamente limitada ante los efectos de los procesos de modernización económica, social y cultural. Que amplían y arrastran cada vez a mayores grupos de personas hacia la vulnerabilidad social

Es por eso que dicho organismo a jugado el papel durante varios sexenios de caballito de batalla de los programas de índole asistencial la mayoría de ellos obsoletos y carentes de impacto social. Afortunadamente en la actualidad se puede vislumbrar una nueva percepción respecto al papel que debe jugar la institución, convirtiéndose en el vínculo entre el desarrollo personal, familiar y comunitario con el desarrollo social y económico<sup>48</sup>.

La ley general de salud designa al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia como un:

*"organismo publico descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios y tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, la promoción de la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven a cabo las instituciones publicas, así como la realización de las demás acciones que establezcan las disposiciones legales aplicables"*<sup>49</sup>.

*"El organismo para el logro de sus objetivos realizara las siguientes funciones:*

- *Promover y prestar servicios de asistencia social;*
- *Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad;*

<sup>48</sup> Fuentes Alcalá, Mario Luis *La Asistencia Social en México. Historia y Perspectivas*. Ediciones del Milenio año 2000. páginas 123-124

<sup>49</sup> Artículo 172. Ley General de Salud Texto vigente. Diario oficial de la Federación. 1984.

- Realizar acciones de apoyo educativo, para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social;
- Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez;
- Proponer a la secretaria de salud en su carácter de administradora del patrimonio de la beneficencia pública, programas de asistencia social que contribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen;
- Fomentar y apoyar a las asociaciones o sociedades civiles y a todo tipo de entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;
- Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y de minusválidos sin recursos;
- Llevar a cabo acciones en materia de prevención de invalidez y de rehabilitación de inválidos, en centros no hospitalarios, con sujeción a la ley general de salud;
- Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, con la participación, en su caso, de las autoridades asistenciales de las entidades federativas y de los municipios;
- Realizar y promover la capacitación de recursos humanos para la asistencia social;
- Participar con la secretaria de salud en el sistema nacional de información sobre la asistencia social;
- Prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social a menores, ancianos y minusvalidez sin recursos;
- Apoyar el ejercicio de la tutela de los incapaces, que corresponda al estado, en los términos de la ley respectiva;
- Poner a disposición del ministerio público los elementos a su alcance en la protección de incapaces y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes;
- Realizar estudios e investigaciones en materia de invalidez;
- Participar en programas de rehabilitación y educación especial, y
- Las demás que establezcan las disposiciones aplicables en la materia<sup>50</sup>.

Actualmente un gran problema para el DIF es el incremento en el número de personas que necesitan servicios asistenciales, paralelo a la insuficiencia de recursos para atenderlas. Situación que al parecer ya ha sido puesta a discusión por el poder ejecutivo federal.

Para la consecución y financiamiento de los objetivos establecidos por el sistema nacional de asistencia social así como del Propio DIF El gobierno de Vicente Fox ha propuesto integrar los recursos con fines filantrópicos que manejan Lotería Nacional, Pronósticos Deportivos, Patronato de la Beneficencia

<sup>50</sup> Artículo 15 Ley sobre el sistema nacional de asistencia social Texto vigente. Diario oficial de la Federación. 9 de enero de 1986.

Pública y Fondo de Coinversión, a fin de transparentar su empleo y asignación. Recursos que no solo serían destinados al sector público sino también a través de la creación de un sistema que de acceso a las OSC a los fondos públicos.

### **1.2.1.3 Lotería Nacional para la Asistencia Pública**

Los antecedentes de la lotería la encontramos con el Rey Carlos III y el Virrey Marqués de Croix quienes proponen una lotería basada en las de Nápoles, Inglaterra y Holanda. La primera Lotería se llamó Real Lotería General de la Nueva España misma que se dio a conocer a través de un Bando Real publicado en 19 de septiembre de 1770, 10 años después el Virrey Don Martín de Mayorga otorga la primera aportación para la Beneficencia Pública, siendo esta al Hospicio de pobres. Por su éxito se hicieron paralelamente muchas loterías y rifas en conventos, parroquias y colegios, con el fin de allegarse recursos. Se fundó entonces la Lotería Auxiliar para Obras Públicas.

Durante la guerra de la independencia el Virrey Félix María Calleja instituye dos Loterías forzosas, una para la Capital y otra para los Estados, donde se obligaba a comprar billetes a todos los empleados del Gobierno Nobleza, Ejército y Clero y de esta manera recabar fondos para combatir a la insurgencia.

Al poco tiempo de lograr México su Independencia, Agustín de Iturbide bautizó a la institución con el nombre de "Dirección General de Renta de Lotería del Imperio de México". Más adelante se fusionó con la Academia de Bellas Artes de San Carlos y se le conoció como la Lotería de San Carlos, que utilizó sus ingresos para comprar importantes obras de arte, dar becas a alumnos de la Academia. Como se tuvo un gran éxito económico con la mencionada Lotería también fue posible apoyar otras grandes necesidades urgentes de la población, en una época de invasiones extranjeras y guerras civiles que mantenían al país en una situación de pobreza crónica.

Durante la presidencia de Benito Juárez la llamada Lotería Nacional financió la construcción de la vía Ferrocarril México-Toluca. Y con la llegada del gobierno de Porfirio Díaz, los recursos obtenidos por la lotería se destinaron para la edificación del Hospital General, el Manicomio de la Castañeda. En 1915, Don Venustiano Carranza Jefe del Ejército Constitucionalista suspendió la lotería y es hasta el 7 de julio de 1920 que Don Adolfo de la Huerta la reestablece con el nombre de Lotería Nacional para la Beneficencia Pública.

Para la década de los 60 las utilidades de Lotería se entregan a la Secretaría de Salud y por conducto del patronato de Asistencia Pública se distribuyen en diferentes obras asistenciales, de construcción y desayunos escolares.

Durante los 80's la Lotería Nacional respalda económicamente el plan de asistencia y salud de las clases marginadas de 40 ciudades del país. Actualmente la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, busca lograr un mayor impacto a través de la creación de un fideicomiso público denominado "Transforma México". Este Fideicomiso ha entregado alrededor de 23 millones de pesos a 26 Instituciones de Asistencia Privada cuyos programas fueron minuciosamente evaluados por el Comité Técnico de "Transforma México" integrado por representantes de la sociedad civil y el gobierno.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Pagina internet loteria nacional. Antecedentes. [www.lotnal.gob.mx](http://www.lotnal.gob.mx)

### 1.2.2. Asistencia Privada.

Históricamente dos factores han frenado el desarrollo de la Asistencia privada: una iglesia dominante, fuerte y activa, y un estado poderoso, paternalista y benefactor. Así, empresa y ciudadanos delegan sus responsabilidades sociales a estas instituciones que, bien o mal, asumen las tareas, monopolizando el trabajo de administrar, proteger, educar, evangelizar y gobernar una sociedad marginada. Delegando totalmente, durante siglos, sus responsabilidades sociales y cívicas a estas dos instituciones todopoderosas.

No obstante que durante la época Juarista, la mayoría de las propiedades de la iglesia fueron confiscadas y vendidas por el gobierno liberal, las obras de caridad permanecieron bajo control religioso, a través de prestanombres o de organizaciones muy cercanas al clero.

Siendo notable la influencia que tienen sobre el presidente Porfirio Díaz quien ve la necesidad de crear una figura legal permanente que garantice a los particulares la seguridad de sus actos de filantropía, caridad o altruismo, para que estos no sean socavados o vulnerados por el Estado. Además, los particulares reclamaban que sus obras de asistencia social estuvieran protegidas por un régimen fiscal favorable y que, a su vez, garantizase el cumplimiento de la voluntad perpetua del fundador.

Es así como surge la Junta de Beneficencia Privada, prevista en la Ley respectiva, promulgada el 7 de noviembre de 1899<sup>52</sup>. Esta Ley, que define la beneficencia privada para el Distrito y Territorios Federales como "actos que se ejecutan haciendo uso de fondos particulares con un fin de caridad o instrucción"<sup>53</sup>, regula la creación, funcionamiento, desarrollo y, en su caso, liquidación o extinción de las Instituciones de Asistencia Privada (IAP's), estableciendo que el Estado no puede ocupar sus bienes, que la voluntad del fundador debe ser cumplida inexorablemente y, por último, que la legislación debe favorecerlas con prerrogativas fiscales, tanto de carácter local como federal. Para hacer cumplir esta Ley, surge la Junta de Beneficencia Privada como un órgano dependiente del Ejecutivo Federal.

De 1904 a 1942, la Junta estuvo integrada por siete representantes del Gobierno Federal y ningún representante de las Instituciones Privadas. Esta situación se mantuvo hasta 1943 cuando se establece que al Consejo, integrado por tres representantes del Gobierno Federal -designados por el Presidente de la República, se agreguen tres vocales electos por las IAP's, calificadas de acuerdo a su situación patrimonial, y un presidente, designado por el titular del Ejecutivo Federal. En esta misma reforma, se establece el cambio de denominación a Asistencia, tanto para la Beneficencia Pública, como para la Privada<sup>54</sup>.

Mediante una reforma posterior (1986), se norma el criterio de clasificación para atender la materia del servicio asistencial, creándose cuatro grupos de atención dentro de la Junta:

- ❖ Servicios educativos
- ❖ atención a la salud
- ❖ auxilio a la niñez
- ❖ Cuidado a los ancianos.

<sup>52</sup> Aguilar Valenzuela Rubén. Apuntes para una historia de las OSC en México Análisis y debates, Vol. II, Nº 1, México 1997 p32.

<sup>53</sup> Ibidem.

<sup>54</sup> Ídem p.36-38

También se decidió incrementar a cuatro el número de vocales, tanto del sector privado como del público, estableciéndose que habría uno por la Secretaría de Educación, otro por la Secretaría de Salubridad y Asistencia, uno más por la Secretaría de Hacienda y finalmente uno por el Departamento del Distrito Federal.

El Presidente del Consejo de Vocales de la Junta, adscrita en ese entonces a la Secretaría de Salubridad y Asistencia (1986), era designado por el titular de esta Secretaría. Designación que rompía con la paridad en favor de la representación gubernamental.

Para algunos particulares resultó incomodo el hecho de que el sector gubernamental tuviera el control de la Junta; incluso, se propuso que la Junta adquiriera un estatuto jurídico similar a un consejo o una cámara de carácter privado, desechando, por lo tanto, la presencia de los representantes gubernamentales. Esta postura no tuvo éxito ya que no tomaron en cuenta que la JAP es un órgano de gobierno, creada ex profeso para la protección y beneficio de las obras asistenciales, realizadas por particulares.

Siendo Presidente de la República el Lic. Carlos Salinas de Gortari (1991), se modifica la Ley de Instituciones de Asistencia Privada y se crea una quinta vocalía para el sector privado, denominada como otra clase de servicios asistenciales. El sector público mantiene solamente cuatro vocales. Esta Ley establecía que el Presidente de la Junta (por un periodo de tres años y con opción a reelección sucesiva), "será designado por el Jefe del Departamento del Distrito Federal, quien lo elegirá de la terna que le sea presentada por los vocales representantes de las instituciones". (LIAP Art. 84,1)

Para 1991, la Junta de Asistencia Privada se le confiere el estatuto de un órgano desconcentrado, del Gobierno del DF. El 14 de diciembre de 1998 entró en vigor una nueva Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el DF., a fin de darle una mayor representación a las IAP pues esta contara con cinco representantes de las Instituciones de Asistencia Privada y cuatro del Gobierno del DF.<sup>55</sup> El Presidente de la Junta sería electo de una terna presentada conjuntamente al Jefe de Gobierno del DF. quien elegirá al responsable del cargo y otorgará el nombramiento correspondiente por un periodo máximo de tres años, sin opción a reelección.

Así, bajo términos confusos y legislación escasa, brotan y proliferan múltiples asociaciones civiles, privadas o voluntarias que por el hecho de ser instituciones sin fines de lucro se consideran parte del tercer sector. Sin embargo no se debe pasar por alto que existe un riesgo al tratar de utilizar alguna división legal sobre todo si se quiere medir su impacto ya que en México esta clasificación en la realidad no existe. Para empezar a comprender la magnitud y de alguna forma vislumbrar su impacto. Habría que tomar en cuenta no solo a las organizaciones formales, ya que como suele suceder en otros rubros, existen agrupaciones ciudadanas que de manera informal sin contar con registro o constitución legal alguna promueven acciones y trabajo voluntario dentro de sus mismas comunidades. Representando posiblemente un numero superior a las que pertenecen al sector formal.

El criterio para categorizar a estas organizaciones filantrópicas mexicanas aun es difícil de conformar, Se ha tratado de diferenciar en base a objetivos, concepciones, y métodos de trabajo que las distinguen entre sí tomando en cuenta también el curso histórico durante el cual han surgido. Encontrándonos con

---

<sup>55</sup> Junta de Asistencia Privada. Boletín informativo. Órgano de Comunicación Interna. Año 1 n° 3 1993 Pág. 2.

una amplia variedad de obras y por consiguiente de identidades que las lleva a hacer muy distintas entre ellas. Sobre todo en la manera como pretenden incidir y dar solución a los problemas sociales.

Por un lado la forma jurídica de Asociación Civil es demasiado abierta y por tanto no refleja la realidad de las organizaciones filantrópicas y por otro la forma jurídica de Institución de Asistencia Privada es demasiado estrecha pues expresa muy ajustadamente solo la realidad de las obras asistenciales. Uno de los problemas elementales con que el mundo de la filantropía en México tiene que enfrentarse es que el concepto de filantropía se ha dilatado. Ya que dentro de la sociedad moderna la palabra ayuda social tiene una resonancia más amplia que la mera designación de lo caritativo, y de lo meramente asistencial.

No obstante es posible observar un crecimiento importante de agrupaciones formales que buscan amparar su labor estableciéndose legalmente, ya que según cifras del Centro Mexicano para la Filantropía, en los últimos 20 años se han creado tantas L.A.Ps y A.C como en los cien años anteriores.

Una manera de diferenciarlas y que de alguna manera las tipifica (categorización que no responde en ningún momento a criterios legales) es la que propone en su artículo<sup>56</sup> el Profesor Rafael Álvarez quien las divide de la siguiente forma.

- ❖ “Complementarias o subsidiarias: Ocupan espacios a los que las políticas sociales e instituciones gubernamentales no son capaces de llegar debido a la ineficacia del aparato o por la insuficiencia de recursos. Estas por lo regular se encargan de la atención de los sectores y grupos que históricamente han quedado al margen de los derechos sociales.
- ❖ Nacidas o diseñadas por el Aparato Gubernamental: Su propósito es desempeñar una política social afín a los lineamientos gubernamentales, y que al estar constituidas de esta forma pueden allegarse de fondos de índole internacional que señala como requisito la participación de la sociedad civil organizada.
- ❖ Las que inciden a nivel de políticas públicas: Su labor ya no está en función exclusivamente de apoyar a sujetos o grupos carentes de recursos, sino que buscan tomar espacios y posiciones en los asuntos públicos, cuya opinión dentro de un contexto democrático busca incidir en las políticas sociales”.

La tarea de categorizar con precisión a las organizaciones que trabajan a favor de la sociedad, ha sido una labor poco desarrollada y en otros casos cuando existen propuestas estas no encuentran el consenso ni el amparo legal que permita establecer de manera más clara la diversidad y multiplicidad de estas expresiones organizativas.

Por otro lado los registros o directorios que puedan dar cuenta de la significación de estas organizaciones son muy limitados y no del todo confiables, a pesar de los esfuerzos que algunos centros públicos y privados realizan para llenarse vacío, quienes se encuentran ante la carencia de un marco jurídico que responda a la realidad de este sector.

---

<sup>56</sup> Las organizaciones no gubernamentales y su impacto en México. Revista trimestral, Trabajo Social, ENTS-UNAM. Nueva Época N° 2 Primavera 2001. Pág. 65

Sobre todo cuando hoy en día, se encuentran instituciones que buscan dar un nuevo enfoque al concepto de la asistencia incorporando o combinando elementos desarrollistas a su labor asistencial que les permita ampliar su capacidad, su incidencia y su eficacia. No obstante este incipiente proceso de modernización resulta claramente insuficiente frente a las cada vez mas grandes necesidades sociales luego de décadas de crisis económicas, y ante una sociedad que se transforma en su totalidad: El Estado, la economía, las relaciones con el mundo, las concepciones ideológicas, políticas, y los valores mismos.

Como parte de este proceso, la Fundación Clara Moreno quien se ubica como una institución de asistencia privada debe establecer como punto de partida para responder a estos cambios y demandas sociales

## CAPÍTULO 2. INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA I.A.Ps

### 2.1-¿Qué son las I.A.Ps.¿Quiénes la conforman?.

La Fundación Clara Moreno es una Institución de Asistencia Privada cuyo origen asistencial se remonta al año de 1917, fecha de su creación. A lo largo de su historia a vivido procesos y etapas que llevan una relación con evolución misma y percepción sobre la asistencia social.

Como parte integrante del sistema asistencial genera al igual que las demás organizaciones un vasto conjunto de conocimientos que sin embargo no han sido formalizados a través del apoyo de disciplinas que como el Trabajo Social permitan rescatar este cúmulo de experiencia en la búsqueda de consolidar sus acciones mas allá de una ayuda espontánea para transformarlo en un acto conciente.

La idea de este capitulo busca acercar al lector de manera más específica sobre las características generales de quienes integran este sector y conocer la importancia y alcances dentro de la sociedad actual, su interés por establecer una marcha hacia una concepción y una practica organizada sea cual sea su origen, caritativo, filantrópico, etc.

El fenómeno de la ayuda espontánea hasta su institucionalización puede ser afrontado desde muchos lados, su historia, su situación actual; sus relaciones con el resto de la sociedad, sus resultados, sus problemas y perspectivas, sus dimensiones: económicas, política, social y cultural, su estructura interna etc. lo que conlleva necesariamente a verlo como un sistema. Pero siempre que se aborda este fenómeno el impulso de empezar por su historia es grande como lo podemos constatar en el primer capitulo. Esto se debe a que difícilmente la asistencia puede entenderse sino se conoce el papel desempeñado por la iglesia católica desde los tiempos de la colonia y su caótica relación con el Estado durante el siglo XIX. Y a su vez el papel del mismo Estado sustituyendo a la iglesia y a la sociedad en las tareas de educación, salud, servicios públicos; arraigando una cultura paternalista mal entendida, mostrando la debilidad de la sociedad civil como participe del desarrollo social, fenómenos que sin duda han incidido en el escenario de la asistencia y sus condiciones de operar actualmente.

Para empezar ha hablar de este fenómeno debe conocerse primero que las instituciones de asistencia privada son:

*“Entidades Jurídicas que con bienes de propiedad particular, ejecutan actos con fines humanitarios de asistencia. Estas instituciones pueden ser fundaciones o asociaciones. Las instituciones de asistencia privada, que pueden crearse en vida de sus fundadores o mediante disposiciones testamentarias, están a cargo de uno o más patronos designados, según el caso, por el fundador o fundadores; por ellos mismos al ocurrir una vacante, o, inclusive, por la propia Junta de Asistencia Privada, cuando no es posible que la designación se realice en los términos de los dos primeros casos.*

*No obstante que el patronato de una institución tiene la representación legal y la administración de la misma, por lo que a esta se refiere, tiene una serie de limitaciones que atienden a la necesidad de proteger el patrimonio institucional*

y el cumplimiento del objeto asistencial y de la voluntad del fundador”<sup>57</sup>.

Para esto se crea la Junta de Asistencia Privada la cual es:

*“Es un órgano desconcentrado del Gobierno del Distrito Federal. Se rige por la Ley de Instituciones de Asistencia Privada y tiene como función esencial la de cuidar y asesorar a las instituciones que crean los particulares con el propósito de realizar actos humanitarios de asistencia, sin propósitos de lucro. Concisamente se podría afirmar que la Junta tiene como propósito el promover la creación de nuevas instituciones de asistencia privada, favorecer su fortalecimiento y desarrollar y cuidar que su patrimonio se emplee, con honestidad y eficiencia, en el objeto que el fundador o fundadores de la institución establecieron al crearla.”<sup>58</sup>*

Como puede apreciarse las I.A.Ps se encuentran bajo un esquema legal y operativo mas específico que el resto de las organizaciones de la sociedad civil ya que sus actividades son fiscalizadas de manera constante por un órgano gubernamental desconcentrado como es la Junta de Asistencia Privada la cual cuenta con recursos propios y una ley a nivel local que le permite regular a las I.A.Ps, lo que implica diferencias en su constitución, operación y normatividad, con las asociaciones civiles por ejemplo. Siendo importante entender que la asistencia privada es un sistema con características propias y de génesis diferente a la que enmarca a la asistencia pública como se ha comentado anteriormente

Actualmente se estima según datos de la Junta de Asistencia Privada que más de 60 mil personas de manera voluntaria o remunerada, dan su tiempo su trabajo o sus recursos en la atención de niños, adolescentes, adultos y ancianos, para la satisfacción de sus necesidades más urgentes, en materia de cobijo, alimentación, salud, vestido, habilitación o rehabilitación, prevención o curación de enfermedades, etc. y lo hacen organizadamente a través de la creación de Instituciones de asistencia privadas como la Clara Moreno. Al día de hoy existen más de 500 Instituciones de Asistencia Privada en la Ciudad de México. Estas surgen por voluntad de los particulares quienes en ejercicio de su voluntad unen sus intereses formando un Patronato y solicitan a la Junta de Asistencia Privada la autorización necesaria para que se constituya y opere con la supervisión de este órgano.

Esta tesis intenta dar al campo asistencial y filantrópico la perspectiva de un sistema social, Para lo cual es importante entender el significado y relevancia de un sistema. Un sistema es un fenómeno abstracto, pero no por eso menos real. Por ejemplo cuando hablamos de un sistema en este caso asistencial, tenemos la representación inmediata de las instituciones; pero es más que eso: es una red de relaciones en torno a las necesidades sociales que da por resultado un sistema *“Se trata de entidades donde debe aplicarse el principio de que él todo es mayor que la suma de sus partes”*<sup>59</sup>. Un sistema social es una síntesis histórica, evolutiva y cultural.

Visto este fenómeno desde la teoría de sistemas, un sistema (asistencial) es toda una forma de comunicación de sí mismo y de los elementos que lo constituyen (organización y sus dimensiones: económicas, política, social y cultural), con el entorno que lo rodea. Es decir se comunica con todo lo demás desde su propio código, sus propias normas, conceptos, límites específicos; por eso no se

<sup>57</sup> Tema editorial “Algo sobre la Junta” Revista JAP N° 7 1994, Pág. 1.

<sup>58</sup> Ibidem.

<sup>59</sup> Ramírez Santiago. “Perspectivas en las teorías de sistemas”. Edit. Siglo XXI. Colección Aprender a Aprender Pág. 16.

confunde con otros sistemas como el bancario u el educativo<sup>60</sup>.

Así mismo encontramos que un sistema se vuelve observable, delimitado e independiente de otros sistemas mediante un proceso evolutivo. Ninguno nace de golpe ni desarrollado. Como es el caso del sistema asistencial que necesita del desarrollo del capitalismo para evolucionar como un sistema o subsistema con características propias. Encontramos entonces que al desarrollarse estos mecanismos (normas, conceptos, intereses) se desarrollaron también las instituciones y sus recursos<sup>61</sup>.

Los sistemas son sobre todo, respuestas evolutivas a nivel social. No emergen en la historia como aspiraciones ideales de la razón humana, como si un grupo de ilustrados los hubiera planeado y llevado a cabo. Surgen más bien de una manera inesperada consolidándose como respuestas sociales de gran consistencia. Cuando un sistema alcanza un cierto grado de complejidad, emergen de él, procesos que lo van diferenciando. Ya no sigue viviendo una vida simbiótica amparada a la sombra de otro sistema. Empieza a tener vida propia, canales de comunicación propios, etcétera<sup>62</sup>.

En este sentido la génesis del sistema asistencial privado; tiene que ver con la manera cómo la sociedad civil, a través de sus organizaciones, grupos e individuos, es capaz de reconocer la existencia de necesidades y problemas; pero sobre todo de concebirse como competente e interesada en atenderlos y desarrollar y dotarse de los medios adecuados (recursos, organización, vinculación, comunicación, gestión, delimitación de su campo de acción, códigos y reglas de acción Etc.) para enfrentarlos eficazmente.

La filantropía es desde luego mucho más que un periodo histórico de la ayuda social privada, puede y es vista dentro del sector asistencial como una expresión de las capacidades humanas que motivan y acercan a los hombres, a buscar mejores condiciones para los más desprotegidos, defender los derechos sociales que cada individuo tiene, y romper con esa indiferencia a todos los problemas como responsabilidad de otros: (niños de la calle, la contaminación; la creciente pobreza de campesinos, indígenas, trabajadores urbanos, el hambre, la marginación y desatención de niños y jóvenes con discapacidades físicas o mentales, la falta de vivienda; las catástrofes naturales: sismos, plagas, ciclones, sequías; la impunidad de los poderosos que cometen fraudes y abusos etc.) Por eso la filantropía ha sido campo fecundo y flexible, para que los individuos y grupos, con libertad, decidan y den uso creativo, de su tiempo libre, de su experiencia, de su patrimonio, y de sus capacidades para buscar y dar soluciones a retos y problemas.

Este quehacer les ha dado una identidad con características propias que de alguna manera las distingue de otros sistemas:

- Atienden necesidades sociales, y trabajan por el bien común.
- Están institucionalizadas y tienen personalidad jurídica.
- Son privadas institucionalmente están separadas del gobierno. No pertenecen al aparato gubernamental.

<sup>60</sup> "Principio de organización: Desde el punto de vista conceptual la teoría general de sistemas introduce conceptos que son ajenos a la ciencia "clásica". Nociones tales como organización. Totalidad, crecimiento, diferenciación, orden, jerarquía, dominación, control, competencia, pueden ser manejados con cierto rigor, y es posible producir teoremas para la noción general de organización". Op. cit; Ídem. Pág. 15

<sup>61</sup> Meadows, Paúl. "Hacia una epistemología Sociológica". Biblioteca de ensayos sociológicos. Instituto de Investigaciones Sociales. UNAM. México D.F 1960. Págs. 22-23

<sup>62</sup> Torres Nafarrete, Javier. "Perspectivas en las teorías de sistemas". Edit. Siglo XXI Colección Aprender a Aprender Págs. 54-61.

- Son no lucrativas, no distribuyen superávit entre sus miembros. Pueden acumular beneficios pero no distribuirlos entre sus asociados sino utilizarlos en actividades que sirvan para cumplir con la misión de la organización.
- Son auto-gobernables, no reciben mandato de entidades externas, tienen sus propios procedimientos para gobernarse.
- Convocan al trabajo voluntario ya sea a nivel de consejo, y/o a nivel de staff.

Esto es lo que se llama dentro de un sistema niveles de diferenciación. El sistema asistencial privado tiene un código propio para proceder todo lo relativo a él; y es independiente de las otras formas de resolver los problemas de la sociedad. Y maneras propias de entender la economía, la política y la sociedad. Sin embargo es claro que dentro del contexto nacional este nivel de diferenciación es inferior al nivel de desarrollo que presentan sistemas filantrópicos como los de EU y Europa<sup>63</sup>.

La diferenciación es lo que le da sentido a un sistema. y esta se basa en:

- La significatividad que tiene al cumplir claramente con una función social. Esta función es reconocida por la sociedad como una forma indispensable de resolver cierto tipo de problemas.
- Que el sistema mismo de la filantropía, aparece claramente diferenciado, mediante la especialización de subsistemas que a la vez desempeñan partes de la función global del sistema<sup>64</sup>.
- Que el sistema filantrópico, por estar más especializado y diferenciado, puede abordar mayor número de problemas y tener mayores posibilidades de establecer relaciones y vínculos con otros (sociedad, gobierno y sector empresarial).
- La institucionalización y organización de roles y tareas que tienden a hacer menos necesaria la presencia de sus miembros de manera permanente.

## 2.2 Roles y responsabilidades de las I.A.P's.

La asistencia social es inherente a los principios de justicia social e igualdad de oportunidades. La vulnerabilidad de ciertos grupos y sus condiciones de desamparo remiten a causas complejas y sus efectos de marginación y falta de opciones. Por ello; así como la política social es inseparable de una economía para el desarrollo; también requiere de un conjunto de acciones asistenciales eficaces y precisas. Y es ahí donde las Instituciones de Asistencia Privada juegan un papel trascendental. Al tener que orientar políticas de inclusión, integradoras, complementarias, de protección y auxilio hacia los grupos y sectores más pobres. Las IAPs, hacen frente a las necesidades concretas del hombre carente de recursos inclusive carente de valores.

Bajo este esquema el sistema asistencial privado tiene la responsabilidad de convertirse en el vehículo social hacia el bienestar para aquellos que no logran satisfacer del todo sus necesidades básicas ni logran tener acceso a los servicios públicos, educativos, de salud, o a los sistemas de seguridad social,

<sup>63</sup> En tanto en 19 países las cuotas y aportaciones representan 47% de los ingresos de las organizaciones del tercer sector, en México esta fuerte contribuye con 85%. Por su parte, el sector público aporta 42% en el total de las naciones y en nuestro país sólo lo hace en 9%. Finalmente, el sector filantrópico contribuye con 11% de los ingresos en los países de la muestra, y en México lo hace en un 9%, una de las cifras menores encontradas en el estudio. *Seminario Internacional del Estudio Comparativo del Tercer Sector, realizado en Turín, Italia, los días 7 a 9 de noviembre de 1999.*

<sup>64</sup> La Junta de asistencia Privada divide en 5 áreas de atención a las diferentes I.A.Ps de acuerdo al tipo de población y servicios que ofrece.

pero también está la importancia de promover la participación comunitaria en la solución de sus problemas, bajo el principio de que el bien común es tarea de todos (asistencia participativa) y no únicamente del aparato gubernamental.

Una visión simplista traduce lo anterior en una colaboración mediante el pago de impuestos, delegando al gobierno la tarea del bienestar comunitario. La justicia social abarca la realización de acciones para satisfacer, no sólo las necesidades ordinarias, sino que también las necesidades excepcionales de una comunidad. Con el trabajo, las inversiones y los impuestos se está cumpliendo con las primeras pero, en la medida en que la comunidad tiene necesidades excepcionales, y tanto más cuanto mayor número tenga, se deben canalizar esfuerzos para solucionarlas. No sólo desde un punto de vista económico; sino que también el compromiso personal de participar en obras que tienden a satisfacer estas necesidades.

Es común que en México se piense como algo complementario el ocuparse de personas necesitadas, del desarrollo de una escuela, de la ayuda a un asilo... No se percibe como una responsabilidad que propicia la justicia social, por lo que es necesario trabajar mucho en ello. Pero en esta línea de pensamiento, por lo general, cuestiona y desconfía de la aplicación de los recursos por parte de los titulares, lo que provoca una reacción de oposición a las leyes tributarias que, a su vez, se traduce en defraudación o evasión fiscal.

Esta visión comunitaria sostiene que es necesario que se recauden recursos para que el Estado pueda hacer frente a los compromisos que tiene en el desempeño de su gobierno. Pero también resulta necesario estimular nuevas fórmulas para que sea la comunidad la que pueda en forma espontánea y libre, pero debidamente canalizada y regulada por el Derecho, trabajar para solucionar los muchos problemas que tiene.

De esta forma, aparece el principio de subsidiaridad<sup>65</sup> que señala que el Estado no debe de hacer aquello que los gobernados pueden realizar por sí mismos. Esto se opone al paternalismo que provoca que una comunidad espere que el Estado le resuelva todos sus problemas, lo cual es muy grave porque cuesta mucho trabajo despertarla y que tome conciencia de que es ella misma quien tiene que resolver sus problemas. Por ello, es conveniente propiciar que los miembros de la comunidad ejerzan sus iniciativas, dentro del ejercicio de su libertad, para afrontar los problemas que se dan en la vida comunitaria.

Hay personas que plantean que cumplen con su deber comunitario simplemente con el trabajo que realizan o bien al generar fuentes de empleo. Pero esto no es suficiente. El compromiso comunitario, es algo más amplio. Primero, implica entender qué es la justicia social y no restringirla a los marginados, sino ampliarla hacia la satisfacción de las necesidades de toda la comunidad. A través de un compromiso que va más allá del trabajo diario, la inversión, la creación de empleos, etc., ya que hay un campo muy importante en la vida comunitaria que es excepcional y que exige el compromiso de todos hacia los marginados, los enfermos, o de los que sufren alguna deficiencia.

Por esta razón el sector debe empezar a percibirse como un sistema dinámico capaz de responder a las necesidades y cambios que presentan las comunidades y población con las cuales trabajan y ofreciendo servicios de calidad a través de la profesionalización de sus acciones y del personal que en ellas

---

<sup>65</sup> Ver capítulo 3

laboran. Buscando hacer realidad un sector no lucrativo integrado y comprometido con los retos que se le presentan.

Estos retos que a continuación se enlistan no implican un orden de importancia sientos todos factores medulares para el desarrollo e impacto del Sistema Asistencial Privado y que a final de cuentas son quienes determinan el desarrollo o muerte de este<sup>66</sup>.

- **Financiamiento para su operación:** Las I.A.P sufren crónicamente de la falta de recursos. El problema principal radica en que no existe una cultura filantrópica o de la responsabilidad social, ni en los ciudadanos, ni en las empresas. Todo se espera de la acción del gobierno.
- **La falta de profesionalización de las instituciones del sector:** Bajo este rubro se engloban el conjunto de elementos que impiden o dificultan el que las instituciones puedan ofrecer sus servicios con eficacia y eficiencia. Se detectan dificultades en la planeación y evaluación de proyectos, en la administración de los recursos, en la búsqueda de fondos, en los procesos contables y, en la capacitación del personal, tanto profesional como voluntario. El sector tiene un muy bajo nivel de institucionalización. Hay un círculo vicioso entre la carencia de recursos y la falta de profesionalización. Por eso es trascendental incrementar la capacidad del sector mediante el mejoramiento del entrenamiento del personal y el fortalecimiento de la infraestructura.
- **Comunicación con la sociedad:** La comunicación tiene que ver con la visibilidad que establecen las I.A.Ps con el conjunto de la sociedad. Se podría decir que se trata de un problema donde a pesar de contar con elementos que les permite establecerse como interlocutores sociales, muchas instituciones continúan trabajando de manera aislada sin contar con mecanismos de información y comunicación con los donantes y la comunidad. Los valores que animan el trabajo organizacional son poco ventilados lo que de alguna manera desvirtúa su papel aunado a la desconfianza ante la falta de información de los recursos con los cuales trabajan. Trabajar en la construcción de alianzas con el gobierno y el sector privado. Acrecentar su presencia en el espacio público mediante un mayor y mejor dialogo entre los actores políticos y sociales. Es el reto que tiene el sistema asistencial.
- **La participación social voluntaria:** Si la comunicación es un factor importante la promoción del trabajo voluntario dentro de las organizaciones debe considerarse una prioridad. Este recurso es el mas valioso e importante de toda Institución. Gracias a ellos se generan la riqueza y gama de propuestas para sacar adelante objetivos. Que las propias instituciones por si solas no serian capaces de realizar. Aportan una parte de su tiempo y talento a la comunidad por convicción: padres, maestros, amigos, familiares. El trabajo voluntario al servicio de la comunidad, además de beneficiar a todos, estimula y gratifica a quien lo realiza. Pero no sólo eso. Permite ampliar el círculo de impacto en un movimiento que va desde los más próximos hasta todo el mundo. De alguna manera puede verse como la forma de retribuir lo que se ha recibido, entregando algo a la comunidad.
- **Promoción y apoyo a la Investigación:** Es muy poco lo que se sabe sobre este importante sector de organizaciones sin fines de lucro de la sociedad. ¿Cuántas son? ¿Qué áreas trabajan?

<sup>66</sup> CEMEFI "La sociedad civil frente a los retos del nuevo milenio". -Fundación Miguel Alemán A.C. Noviembre 2000, México D.F. Págs. 7-61

¿Cuál es el volumen de donativos que reciben? ¿Cuál el volumen del tiempo voluntario que se entrega a la comunidad?, son todavía preguntas abiertas. De las cuales no existen respuestas, existiendo en algunos casos aproximaciones, pero nada más.

Otro reto que debe confrontar el sector radica en replantear el concepto de la asistencia social. Ya que se ha visto que la caridad no es funcional para solucionar la problemática del país siendo necesario sustituirla por una concepción más integral y responsable. Esto a pesar de que la legislación mexicana está más orientada hacia la caridad, esta claro que es necesario modificarla para facilitar el desarrollo de la sociedad civil. Sin embargo, en México se ha acentuado el papel del gobierno como propiciador del bienestar de la comunidad y se ha descuidado el establecimiento de una legislación adecuada para que sea la propia comunidad quien afronte sus problemas. Esto ha favorecido una visión paternalista<sup>67</sup> en la que el gobierno resuelve todos los problemas y la comunidad es, simple y sencillamente, la beneficiaria de sus acciones. Se ha perdido de vista que el gobierno debe de ser un gestor, un coordinador y, quien vigile el cumplimiento de las disposiciones, y que la comunidad tiene la capacidad de afrontar sus problemas.

Sin embargo en la actualidad el marco legal no es suficiente para el despliegue de las iniciativas y de los propósitos de la sociedad civil organizada e independiente. El gobierno debe ser convencido que es de primordial importancia promover el establecimiento de un nuevo marco regulatorio que reconozca, favorezca y aliente las actividades sociales, cívicas y humanitarias de las organizaciones civiles. Al gobierno le corresponde establecer controles pero también necesita introducir formas para estimular las actividades de las organizaciones. Que la sociedad asuma en sus manos la solución de problemas comunitarios implica un cambio muy profundo. Significa ser más responsables y efectivos en la manera de dar, realizar y apoyar actividades de desarrollo social. Pero también requiere la existencia de un marco legal que apoye y favorezca este tipo de acciones como se vera en el apartado siguiente.

### 2.3 Marco Jurídico de la Asistencia Social

El actual marco regulatorio del sistema asistencial es disperso y discrecional; y no sólo no promueve la acción de los ciudadanos, sino que excluye de su reconocimiento jurídico a más de la mitad de las Organizaciones Civiles actuales, que trabajan en el desarrollo comunitario, la ecología, los derechos humanos y la educación cívica. Esto ha provocado que operen fuera de los marcos institucionales y un natural distanciamiento del gobierno. Aunado al hecho de que dicho concepto es usado de forma arbitraria al no diferenciar actividades de tipo asistencial y de desarrollo.

Por esta razón la explicación a estas problemáticas debe buscarse, por un lado, en las características histórico-sociales del Estado mexicano y por otro lado, en el grado de profesionalización de las propias organizaciones. La asistencia social publica como privada deben formar parte de un marco superior contemplado dentro del Plan Nacional de Desarrollo de cada sexenio. Por lo que requiere de una revisión profunda de los marcos legales existentes en México que promueva la creación de una nueva cultura sobre la asistencia social, A la par de un reacomodo en las políticas públicas, Y del

---

<sup>67</sup> Nota: Uno de los objetivos del presente trabajo es tratar de establecer la diferencia entre un paternalismo dinámico orientador, frente a un paternalismo estático que inhibe la acción social. Siendo importante aclarar que al utilizar dicho concepto en esta parte únicamente se refiere al monopolio que el Estado ejerce en la elaboración y ejecución de las políticas sociales.

reconocimiento del Estado en la importancia de las organizaciones privadas en la participación y búsqueda del bienestar social<sup>68</sup>.

La problemática legal que presentan las instituciones de ayuda social puede describirse tomando en cuenta tres momentos o etapas:

- El de su constitución.
- El de su operación cotidiana.
- El de la Regulación fiscal.

### **2.3.1 Problemática en la constitución de las I.A.Ps**

Los problemas relacionados con la constitución tienen que ver con la existencia de dos figuras jurídicas sujetas a reglamentación muy distinta. Una institución de ayuda social puede constituirse como Asociación Civil (A.C) y quedar regida por el Código Civil vigente a nivel local, o como institución de Asistencia Privada (I.A.P) las cuales se rigen por la Ley de Instituciones Privadas para el Distrito Federal y en los Estados, vale la pena aclarar que solo en 18 estados de la Republica cuentan con este tipo de ley<sup>69</sup>

Tradicionalmente las instituciones cuyos objetivos están definidos dentro de lo que se ha entendido por filantropía o asistencia social están registradas como I.A.Ps, mientras que las organizaciones con fines de desarrollo o promoción social se encuentran bajo la figura de A.C. Al menos esa ha sido la percepción que se tiene desde la sociedad en general.

Sin embargo en los últimos años dentro del sector se han constituido Instituciones de Asistencia Privada dedicadas a áreas específicas de trabajo, como la ecología, cultura, derechos humanos, desarrollo y promoción social.

De igual manera dentro de la figura de A.C se observa que coexisten numerosas instituciones de Ayuda Social cuyos objetivos son actuar a favor de terceros, junto con muchas otras A.C con fines no filantrópicos de apoyo a sus propios miembros o dedicadas a actividades de otra índole. El hecho de existir asociaciones con fines muy distintos agrupadas bajo el mismo genero a traído importantes consecuencias para la regulación fiscal de instituciones que de hecho son muy distintas.

Las Asociaciones Civiles actúan con más autonomía que las I.A.P. Ellas deciden sobre sus programas de trabajo y el manejo de sus presupuestos. En cambio, las Instituciones de Asistencia Privada están reguladas por la Junta de Asistencia Privada que realiza un control muy estricto y tiene la facultad de aprobar o desaprobar las actividades que realizan.

---

<sup>68</sup> Memorias, El marco Jurídico de la Asistencia Social, Consulta Nacional Sobre Asistencia Social. Agosto-Octubre 1996. Senado de la Republica. Págs. 85-97

<sup>69</sup> La Carta Magna determina que las legislaturas locales tienen la facultad de regular a las I.A.Ps de provincia Sin embargo muchas de estas entidades no han promulgado legislación alguna, generando un importante vacío jurídico que ha obstaculizado el desarrollo de este tipo de instituciones en regiones con altos niveles de pobreza y marginación.

Por otra parte las ambigüedades y restricciones que contiene la ley de Instituciones de Asistencia Privada, junto con el desconocimiento que existe en general de esta figura jurídica, han impedido que muchas nuevas instituciones de ayuda social opten por esta figura asociativa<sup>70</sup>.

### 2.3.2 Problemáticas en la operación de las I.A.Ps

Actualmente existen una serie de restricciones por parte del sector gubernamental para el funcionamiento de las Organizaciones sociales, limitándolas en algunos de sus procesos administrativos y operativos. Pero además el actual marco legal establece una marcada diferencia en el control y trato para los dos tipos de figuras Jurídicas reconocidas. Mientras el código civil es bastante flexible y permite a las AC una gran independencia organizativa y operativa. La Ley de Instituciones de Asistencia Privada (LIAP) muestra un perfil contrario al inclinarse por ejercer un control y supervisión de las IAP a través de la JAP. De entre los cuales se encuentran:

- Las limitaciones y posibilidades de adquirir bienes raíces.
- La aprobación por parte de la JAP de sus estatutos.
- La obligación de entregar a la JAP los presupuestos de ingresos y egresos y la de presentar informes de labores y contables.
- Limitaciones para la realización de ciertas acciones financieras como préstamos o inversiones.

Para muchos éste carácter regulatorio es considerado como excesivo. Sin embargo es posible entender este espíritu de vigilancia si se considera el origen eclesiástico de muchas instituciones de asistencia privada. Cuando en el siglo XIX la asistencia no la prestaba el Estado sino las congregaciones religiosas y al conflicto Iglesia-Estado del cual resulta la promulgación de la ley de Desamortización de los bienes del Clero. Considerando que los bienes dedicados a la asistencia o a las obras de caridad no fueran mal usadas o sustraídas para otra actividad. Esta visión le ha dado un carácter obsoleto a algunos artículos de la LIAP ya que conservan rasgos del conflicto, aun cuando en nuestros días existe una creciente secularización de las IAP. Derivando en la inoperancia de este ordenamiento y a la demanda generalizada de reformar dicha ley. Proponiendo que la JAP se convierta más que en un supervisor o vigilante, en un apoyo y promotor de las IAP<sup>71</sup>.

### 2.3.3 Problemática Fiscal

Hasta el año de 1990 las organizaciones dedicadas a la ayuda social, podían gozar de beneficios fiscales importantes- la exención del impuesto sobre la renta (ISR) y la posibilidad de otorgar recibos deducibles de impuestos a sus donantes. Sin embargo los rasgos que caracterizo a la política fiscal anulaba o hacía prácticamente inalcanzables dichos beneficios. Esto debido por un lado a la discrecionalidad tan presente en el sistema político mexicano para conceder la deducibilidad de los donativos y por el otro la ambigüedad de criterios aplicables para otorgar anualmente la transparencia fiscal o exención del ISR en el caso de las asociaciones civiles.

Sin embargo las modificaciones que aplico la Secretaría de Hacienda al reglamento fiscal en mayo de 1990, buscaron instrumentar estrictos mecanismos de recaudación evitando la evasión fiscal y los abusos que en opinión de las autoridades se venía dando con el pretexto de la filantropía. Como la

<sup>70</sup> Fuentes Alcalá, Mario, "Gobierno y Sector Privado, unidos en la asistencia". Reunión de patronos y Directivos de Instituciones de Asistencia Privada. JAP (1998) págs 11-14.

<sup>71</sup> www.ceramefi.org. "Legal la ley para las instituciones de asistencia privada en el Distrito Federal." boletín informativo.

creación de Instituciones fantasmas, que facilitaban que algunas empresas o individuos evadieran impuestos, o el otorgamiento de recibos deducibles por cantidades mayores a los donativos realmente recibidos.

Adicionalmente se puede mencionar que el actual marco legal no permite la creación de fundaciones en estricto sentido; es decir instituciones que operen en base a un patrimonio con cuyos rendimientos se operen programas o se hagan donaciones a instituciones operativas. Ser Institución de Asistencia Privada también presenta prerrogativas. Además de estar exenta del Impuesto Sobre la Renta, tiene derecho a subsidios a impuestos estatales (predial y agua). Estas instituciones tienen la obligación de pagar seis pesos por cada mil a la Junta y pueden ser beneficiarias de recursos que la Junta reparte entre sus agremiados.

Las Asociaciones Civiles, en cambio, no están exentas de los impuestos estatales, además, tienen la obligación de presentar un Dictamen Fiscal que realiza un contador autorizado por la Secretaría de Hacienda.

Otro aspecto importante es adquirir la autorización para emitir recibos deducibles de impuestos. Hay muchas instituciones que han tenido problemas para obtenerla, bien porque su propósito no está reconocido por la Secretaría de Hacienda o porque no cumplen con todos los requisitos.

Desde 1994 se introdujeron nuevas disposiciones para asegurar que los fondos se destinen a la actividad asignada. Esto implica mayor control, pero también mayor transparencia a los donantes. A partir de esa fecha, las instituciones tienen que plantear en sus estatutos que no tiene finalidad de lucro y que su objeto no es revocable, que no distribuye los remanentes y que, en caso de liquidarse, sus fondos pasarían a otra institución no lucrativa. Estos cambios en las actas constitutivas crearon conflictos y muchas organizaciones perdieron la deducibilidad<sup>16</sup>.

Las instituciones necesitan cumplir con todos los requisitos para obtener esta autorización, así como para estar exentas del pago del Impuesto Sobre la Renta (Persona Moral no Contribuyente). También tienen que conocer sus obligaciones fiscales (contabilidad, dictámenes fiscales y declaraciones anuales) y las prerrogativas que adquieren según su personalidad legal.

Por lo anterior, es necesario hacer un análisis riguroso de la legislación mexicana para establecer los marcos legales de lo que sería, no sólo la regulación del actuar de la comunidad en la solución de sus problemas, sino que también incluya mecanismos para motivarla y estimularla a hacerlo. Pero sin perder de vista que en el caso de la regulación de las instituciones de beneficencia y de asistencia social hay un doble peligro: por un lado, el exceso de control y, por el otro, el abuso ocasionado por aprovechar una máscara de obra benéfica para encontrar beneficios personales. Abusos que han propiciado el bloqueo de muchos avances legislativos en la materia. Por ello, se debe de flexibilizar el control de la acción comunitaria. Aunque se necesite de un marco jurídico para vigilar que las asociaciones, grupos y sociedades cumplan debidamente con sus objetivos, siendo importante eliminar la desconfianza surgida por los abusos cometidos. Se trata, entonces de confiar más en la comunidad, sin desconocer que deben de existir marcos regulatorios que no deben traducirse en fórmulas de control o de entorpecimiento administrativo.

<sup>16</sup> Castro Salinas, Consuelo. *Introducción a las instituciones Filantrópicas: asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada*, Manual. Introducción a las Instituciones Filantrópicas, Asociaciones civiles e Instituciones de Asistencia privada Legal J. CEMEFI. México D.F. 2000, págs 1-8.

## CAPÍTULO 3 ASISTENCIA SOCIAL Y EL DESARROLLO SOCIAL

### 3.1 Principios asistenciales y de desarrollo.

Como se ha dicho anteriormente todo sistema se basa en una serie de elementos que le permiten distinguirse de los demás (código, normas, conceptos). El sistema asistencial no es la excepción al contar con principios que le dan la identidad necesaria para diferenciarse de otros sistemas. Por un lado encontramos en sus antecedentes principios teológicos que han ido evolucionando a la par de otros conceptos han tenido su génesis en el desarrollo capitalista y vocación social del hombre.

Coincidiendo casi todos ellos en el hecho de reconocer en el hombre, a un ser necesariamente social y no a un individuo aislado. Cuya vinculación con su entorno (llámese comunidad, grupo o familia) ejerce sistemáticamente una influencia dentro de su propio desarrollo individual. Entonces es cuando aparece la idea del bien común y de la facultad de utilizarlo en beneficio mismo y de los otros.

El bien común como lo define el Dr. Alfredo Villafranca Quinto es:

*“un principio ético que nos aglutina, tiene que ver con la posibilidad de que el ser humano interactúe, conviva y comparta su propio desarrollo. Es decir bien común son todas estas posibilidades, aunadas, en conjunto, como propiedad de la humanidad. Un bien común va desde propiedades físicas tangibles hasta propiedades intelectuales que están siempre ordenadas a un sentido social. La formación de un académico, de un profesional, de un artista, la de una comunidad indígena, la de un servidor público, son bien común, son patrimonio de la humanidad, por que tienen sentido social. Detectar estos principios nos lleva a ver que si hay alguien en la tierra que padece, sufre o tiene un tipo de carencia tengo responsabilidad sobre ello”.*

Para muchas personas o grupos pertenecientes a las instituciones asistenciales, como la Fundación Clara Moreno y Miramon el contar una serie de principios implica la posibilidad de dar a su propio accionar, el discurso que explique la labor que realizan. Por eso importante resaltar el tipo de conocimiento que subyace a estos actos. Conocimiento compuesto por una serie de valores, principios y creencias que componen cualquier conocimiento primario y que a la larga y gracias a su persistencia en el tiempo ha permitido reconocer y confirmar de manera empírica sus acciones asistenciales.

#### 3.1.1 Altruismo

Uno de estos principios implícitos en la búsqueda del bienestar común es el llamado “altruismo” concepto que para la filosofía, y demás ramas de las ciencias sociales implica: El reconocimiento de buscar el bien común como medio para lograr el bien personal. Y es que el mismo sentido común indica que cuando hago el bien a los demás, yo me beneficio<sup>72</sup>.

<sup>72</sup> Herbert Spencer, *Principios Éticos y Libertad Clásica*, Vol. I, Capítulo 12, UNAM 1978 Págs. 231 a 245.

*“Los hombres hemos evolucionado de modo gregario. Nos encanta la compañía de los demás; nos preocupamos los unos de los otros. Cooperamos. El altruismo forma parte de nuestro ser”<sup>73</sup>.*

Para Herbert Spencer el altruismo: *“Es toda acción que en el curso normal de las cosas beneficia a otros directamente e indirectamente a sí mismo”*. Más aún, plantea *“que desde el inicio de los tiempos el altruismo ha sido igualmente esencial que el egoísmo. El altruismo depende primariamente del egoísmo y secundariamente el egoísmo depende de él”*.

Para Spencer es obvio que a todos interesa el bienestar de los demás. Lo malo que haya en los demás puede afectarlo a él también lo anterior lo define de la siguiente manera, *“Muy clara es la dependencia de la satisfacción personal en la buena condición de los demás. Hay que considerar el aspecto egoísta del goce altruista. El estado mental que produce un acto altruista es un estado de placer y debe ser contado como uno de los que constituyen la suma de sus placeres. En este sentido es egoísta”*.

*“Así como ha habido avance por niveles del altruismo inconsciente de los padres hacia los hijos, igualmente ha habido avance por grados del altruismo de la familia a lo social. Y debe ser notado que sólo donde existen relaciones de altruismo avanzado en la familia, ha sido posible tener grados avanzados de altruismo en la sociedad. En la evolución del hombre deben reconocerse esto, que el aumento en la satisfacción egoísta ha dependido del crecimiento en el cuidado por las satisfacciones de los demás”*.

El autor examina varios niveles de altruismo en el plano social:

*“Si el hombre en vez de vivir solo se une con otros para propósitos de defensa mutua o cualquier otro motivo, todos tienen notables mayores ventajas de esa unión. En promedio cada quien pierde menos de lo que gana con esa unión. Más aún, el objetivo primario de seguridad ante la presencia de enemigos comunes es mal alcanzado si existen animadversiones internas y tampoco pueden tenerse ventajas de cooperación en trabajos comunes; hay poco incentivo para hacer esfuerzos adicionales cuando el futuro de trabajo no es seguro”*.

Lo mismo sucede en otro nivel, el del altruismo que evita el rompimiento de acuerdos. *“La aceptación de la máxima de que la honestidad es la mejor regla de conducta, implica beneficios para todos. A todos interesa que exista ese altruismo, porque de mil maneras diferentes hay daños comunes por la falta de esa conducta altruista”*.

Eso lleva a un tercer nivel en la que el bienestar propio es el resultado de hacer sacrificios personales por el bien común. *“Aquél que se preocupa sólo de sus asuntos personales sin atender a los asuntos públicos está ciego ante el hecho de que su propios asuntos son posibles sólo por el mantenimiento de un buen orden en las cosas públicas. En donde haya muchas personas así, se tendrán gobiernos en los que la corrupción vicie la administración y las transacciones fraudulentas sean habituales”*.

---

<sup>73</sup> Carl Sagan “Cosmos” 7ª edición. Ed. Planeta 1983 Pág. 329

Spencer concluye con la consideración de que En una comunidad formada por hombres débiles, que dividen sus frutos y esfuerzos, todos sufren las consecuencias de la debilidad de sus compañeros. Por tanto, todo lo que reduce la fuerza de los hombres en general, restringe el bienestar de los demás y por consecuencia el suyo propio.

### 3.1.2 Solidaridad

Pero no solo la asistencia basa su raciocinio en referencias sociológicas. Otro elemento a considerar dentro de los principios asistenciales es el concepto de la solidaridad. (Del Latín *in solidum* que significa el todo). Cuyos antecedentes dentro de la sociología la encontramos en dos vertientes.

Por un lado en Fourier, Saint Simon, y en Comte quienes definen a la solidaridad como “*Consenso entre unidades semejantes que solo puede ser asegurado por el sentimiento de cooperación que deriva necesariamente en la división del trabajo*”<sup>74</sup> Dándole el estatus de ley natural desde donde se rigen los hechos sociales.

La segunda corriente plantea la dependencia reciproca de las partes de un organismo y establece una proporción directa entre el grado de interdependencia y el de perfección orgánica. Siendo la solidaridad la clave de la supervivencia del cuerpo social y su evolución. Dentro de este pensamiento se ubica a Spencer, Espinas, Littré y Schaffle.

Inclusive la noción de solidaridad encuentra dentro de los principios éticos religiosos elementos comunes: el vinculo de la amistad o amor que abarca a todos los hombres conduce al objetivo de unidad y ayuda mutua.

Pero es con Emilio Durkheim donde el concepto encuentra una categorización científica y por lo cual se le reconoce como el teórico por excelencia del principio de la solidaridad. Con el adquiere un nivel de proyecto político que implica la construcción de una filosofía oficial reformista.

Durkheim esgrímia dos tipos de solidaridad la mecánica y la orgánica:

La solidaridad mecánica según él, se encontraba vinculada a un Derecho represivo donde gracias a la conciencia colectiva la conciencia individual existe. Esta noción social se basa en un fondo moralista-religioso y cuya estructura social establece jerarquías y desigualdades entre los individuos. Por lo que exige creencias colectivas idénticas.

Por otro lado la solidaridad orgánica explica Durkheim: Surge de la interacción de órganos diferentes entre sí, con funciones específicas pero que cuentan con algún grado de subordinación o coordinación entre sí. Y que concurren en un punto debido a la actividad social a la que se dedican. Por lo que remarca que dicha solidaridad se apoya en la división del trabajo basado en lo que él llama, poder de asociación (cuanto más numerosas y acentuadas son las diferencias entre los individuos más perfecta es la asociación) y a diferencia de la solidaridad mecánica, la orgánica tiende a excluir la desigualdad y conduce a libertad individual.

---

<sup>74</sup> Lucas, Javier de. “El concepto de solidaridad”, Biblioteca de ética, filosofía del derecho y política N° 29 Fontamara, Pág. 17.

Esta postura sin embargo ha encontrado posiciones encontradas donde teóricos definen más la función de este concepto como un legitimador científico del discurso de la unidad nacional en contra del planteamiento marxista de la lucha de clases.

En la actualidad este concepto ha sido ampliamente difundido en diferentes escenarios políticos y sociales, en Polonia por ejemplo abanderó un movimiento político-obrero que culminó con la caída del régimen comunista de dicho país en la década de los 80. Y en México constituyó dentro de las políticas sociales el caballo de Troya del sexenio salinista. Pero como lo plantea Lorenzo Meyer (*Investigador del Colegio de México*) "Solidaridad significa, entre otras cosas, una disposición y un arreglo institucional, gubernamental y privado, para asumir que la suerte de cada uno de los miembros de una comunidad o nación es asunto de todos, al menos en lo que se refiere a las condiciones básicas de vida."

Pero no solo la asistencia basa su raciocinio en referencias sociológicas. También concurren elementos teológicos cuya influencia histórica le ha dado, a dicha actividad un enorme peso y dominio por encima de otros elementos. Ciertamente, la Iglesia y la sociedad civil tienen su respectiva autoridad, pero es innegable que muchas de las agrupaciones asistenciales que existen en la actualidad aun basan su labor apoyándose en la visión cristiana de la caridad como modelo de atención.

Cuya influencia histórica le ha dado, a dicha actividad un enorme peso y dominio por encima de otros elementos. Ciertamente, la Iglesia y la sociedad civil tienen su respectiva autoridad, pero es innegable que muchas de las agrupaciones asistenciales que existen en la actualidad aun basan su labor apoyándose en la visión cristiana de la caridad como modelo de atención.

### 3.1.3 Caridad

La caridad es un principio cristiano cuyo fin inmediato es buscar el bienestar del hombre, trastocando además el objetivo primigenio de perfeccionar al espíritu; perfección que consiste en el conocimiento y práctica de la religión, que es la principal de las virtudes<sup>75</sup>.

Esta virtud teológica de la caridad, según el cristianismo y expresada dentro de la Biblia se expresa en dos direcciones: Amor hacia Dios y hacia el prójimo. En el Nuevo Testamento este amor es ordenado en un sentido claramente universal: supone un concepto de prójimo que no tiene fronteras<sup>76</sup> y se extiende incluso a los enemigos<sup>77</sup>. Es importante notar que el amor al prójimo se considera imitación y prolongación de la bondad de la figura creadora de los cristianos, que provee a las necesidades de todos y no hace distinción de personas<sup>78</sup>. En cualquier caso, el cristianismo lo vincula al amor a Dios, pues el amor al prójimo y a Dios constituye la síntesis de la Biblia. Sólo quien practica ambos mandamientos, de acuerdo a estas escrituras está cerca del reino de Dios.

Dicho principio sin embargo por su sentido religioso y carga histórica ha sido rechazado dentro de algunos sectores, por su estigma controlador y operador de las clases más desfavorecidas. No obstante

<sup>75</sup> Esta tradición teológica distingue tres cualidades del cristiano la virtud, los dones y los frutos: Las *virtudes* son cualidades permanentes conferidas a la criatura con vistas a las obras sobrenaturales que debe realizar y los *dones* perfeccionan tanto las virtudes teológicas como las morales, los *frutos* del Espíritu son actos virtuosos que la persona realiza con facilidad, de modo habitual y con gusto. (Tomás de Aquino, *Summa Theologica*, I-II, cap 70 ).

<sup>76</sup> Biblia. Lc 10, 29-37

<sup>77</sup> Biblia Mt 5, 43-47

<sup>78</sup> Biblia. Mt 5, 45

es imposible negar su importancia y trascendencia dentro del mundo occidental cristiano. Sobre todo por su índole moral y religiosa, la cual procura la perfección del hombre de una manera recta y ordenada como se ejemplifica a continuación.

*"En estas reglas se contiene la norma que cada católico debe seguir en su vida pública, a saber:*

*- Ante todo se debe fomentar y mantener la caridad, fundamento el más firme de la vida cristiana, y sin la cual, o no hay virtud alguna, o sólo virtudes estériles y sin fruto.*

*- Sobre todo esto, esmeraos en la guarda de la caridad, porque es el lazo de la perfección.*

*- Y en verdad que la caridad es un lazo de perfección, porque une con Dios estrechamente a aquellos entre quienes reina, y hace que los tales reciban de Dios la vida del alma y vivan con Él y para Él.*

*- Amarlo sobre todas las cosas y con todas las fuerzas, pero el camino más concreto para encontrarlo es amar al hombre, en cuyo rostro brilla el del Creador.*

*- Existe un gran número de hombres y mujeres, que hacen de su existencia un don de amor a los demás, un don que no se detiene ni siquiera ante el que lo rechaza. Estos hermanos y hermanas nuestros, junto con otros muchos voluntarios en todos los lugares de la tierra, atestiguan con su ejemplo que amar al prójimo es el camino para llegar a Dios y hacer que se reconozca su presencia también en nuestro mundo, tan distraído e indiferente.*

*- Toda comunidad eclesial mediante diversas formas de apostolado que la ponen en contacto con antiguas y nuevas formas de pobreza, tanto espiritual como material, está llamada a favorecer este encuentro con él «único Dios verdadero, y con su enviado, Jesucristo. La mueve e impulsa la convicción de que ayudar a los demás no significa simplemente dar un apoyo y una ayuda material, sino, sobre todo, llevarlos, con el testimonio de la propia disponibilidad, a experimentar la bondad divina, que se revela con especial fuerza en la mediación humana de la caridad fraterna»<sup>79</sup>.*

Existen dentro de las Instituciones de asistencia Privada incontables voluntarios que inspiran su acción en el Evangelio, Lo cual se ve reflejado en los institutos religiosos, asociaciones de caridad cristiana organizaciones de promoción humana, servicios de misioneros, grupos de compromiso civil e instituciones de acción social educativas y culturales que existen. Abarcando todos los campos de la existencia humana, cuyas intervenciones llegan a muchísimas personas que atraviesan por algún tipo de dificultad. Sin embargo la falta de capacidad técnica y profesional además de lo parcial y paliativo de las acciones de quienes participan en estas actividades. Es y ha sido crítica constante por no estimular la conciencia colectiva, y desvirtuar la realidad social de quienes la practican y de quienes la reciben.

Pero independientemente del discurso religioso que se puede encontrar dentro de los principios filantrópicos la piedad, la caridad, la solidaridad. Es innegable que en ellas existe la idea del amor

---

<sup>79</sup> Fuente: tríptico informativo Episcopado Mexicano. *Reconciliación en la caridad. Homilía de S.S. Juan Pablo II. 16 de mayo de 1999.*

infinito sobre el mundo como una mediación anticipada que fundamenta la reconciliación entre los hombres.

### 3.1.4 Desarrollo Social

El concepto de desarrollo social abarca de manera integral elementos políticos, sociales, económicos y culturales que vistos de manera conjunta permiten la instrumentación de estrategias, políticas, proyectos y programas que permitan reducir la inequidad, impulsar la inclusión y participación corresponsable de los miembros de una comunidad para alcanzar la justicia social. Mecanismos que en los últimos años han sido retomados por algunas agrupaciones de asistencia social buscando promover en conjunto con otras instancias, públicas, privadas y sociales mejores condiciones de vida de los grupos considerados de atención prioritaria.

Esto ha permitido dar un enfoque diferente al trabajo asistencial que se realiza tradicionalmente contemplando mecanismos que les permitan responder eficientemente a las necesidades y expectativas de los beneficiarios a través de un compromiso total y de calidad en los servicios brindados. Así como congruencia entre sus diferentes programas y proyectos con la realidad social.

En otras palabras el desarrollo social visto como principio plantea que el bienestar de los individuos dependía del desarrollo de la comunidad en su totalidad, bajo el entendido de reconocer sus derechos sociales.

*“Buscando con esto establecer un proceso integral que propicie el crecimiento equilibrado del individuo como ser Bio-Psico-Social y por tanto de la sociedad misma, encaminado al bienestar común a través de la participación conjunta del Estado como rector de las políticas sociales y de la sociedad como sujeto activo de este proceso”<sup>80</sup>.*

Principios:

- Implica a toda la sociedad y por tanto, es incluyente.
- Busca generar una evolución en la atención de las necesidades sociales imperantes en el momento.
- Se fundamenta en las garantías sociales e individuales contempladas en la carta magna.
- Toma al individuo como unidad básica del desarrollo.
- Fomenta la participación constante de todos los sectores de la sociedad en la creación, ejecución y vigilancia de las políticas sociales.
- Establece la planificación como mecanismo racionalizador de todas las acciones necesarias para el logro del bienestar común<sup>81</sup>.

En los últimos años este enfoque a permitido a las Instituciones de Asistencia Privada reconocer que el objetivo primario del bienestar social ha dejado de ser únicamente humanitario; ahora consiste en conservar y desarrollar los recursos humanos que son vitales para la expansión económica, y en consecuencia el desarrollar programas preventivos y de desarrollo sobre aquellos que son exclusivamente curativos.

<sup>80</sup> Fuente: Propuesta para un modelo integral de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Secretaría de Desarrollo Social Del D.F 1998.

<sup>81</sup> ídem.

### 3.1.5 Subsidiaridad

Otros de los principios que se manejan dentro del área asistencial es el de la subsidiaridad. La palabra subsidio proviene del latín *subsidiūm* que significa reserva. Este principio tan representativo dentro del mundo asistencial ha tenido también eco en el plano de las políticas sociales en México con el Estado Benefactor. Que durante la década de los 70s, y 80s promovió mucho de los servicios públicos bajo la óptica de la subsidiaridad. De ahí las múltiples críticas que dentro del contexto neoliberal vigente surgen, por los altos costos económicos que represento para el aparato gubernamental.

Sin embargo se puede afirmar que en un malentendido paternalismo se ha buscado ayudar a través del subsidio. Substituyendo la acción del ayudado, convirtiéndolo en un ser dependiente. Reduciendo su condición de ser actuante y responsable de su propio destino, al de una persona expectante de lo que los demás hagan por él para lograr su propio crecimiento. Este error quizás se deba a que el mismo concepto encierra en sí mismo elementos clasistas y contradictorios donde a pesar de reconocer al ser humano como sujeto activo niega en sí mismo el concepto de igualdad al establecer relaciones entre entidades superiores e inferiores.

El principio de subsidiaridad, hace referencia a *un papel de asistencia que toda entidad superior debe de proporcionar a sus inferiores en aquellos casos en que éstos estén incapacitados para cumplir por ellos mismos sus obligaciones*.<sup>82</sup> Sin embargo, esta incapacidad debe implicar el reconocimiento. De que el ser humano tiene posibilidades de crecer y desarrollarse. La ayuda, además de tener un papel complementario, debe también tener un papel temporal y decreciente. Apoyando y motivando para que el sujeto lleve a cabo por sí solo acciones que le permitan romper con su situación de marginalidad y de pobreza. Estimular y facilitar al máximo ese avance y superación. A esto se le llama Subsidiaridad.

Este principio asume el reconocimiento a la dignidad de la persona y por ello considera que la acción de ayuda debe ser una acción de ayudarlo a ayudarse. "Enseñar a pescar" es mejor alternativa que "dar el pescado".

La acción, por lo tanto, debe ser temporal, externa, de más a menos, paralela a un crecimiento en la madurez de la persona. Rechaza, pues, el tutelaje paternalista que es humillante para las personas y ofende su dignidad humana. En síntesis, se trata de no hacer por ellas lo que ellas puedan y deban hacer por sí mismas.

El hombre, por su dignidad de persona humana, merece el máximo respeto de los demás hombres y de las instituciones. La mejor manera de expresar ese respeto es a través del reconocimiento de sus potencialidades, impulsando su creatividad y su iniciativa, y respetando al mismo tiempo los valores humanos que conforman su cultura. Se debe, pues, fomentar un proceso de crecimiento y participación de las personas en la toma de las decisiones que los afectan vitalmente.

La subsidiaridad implica:

*Por parte de las entidades superiores:*

---

<sup>82</sup> Valdés Cuauhtémoc. Retos y Perspectivas de la asistencia social en México. Memoria del evento "La sociedad civil frente a los retos del nuevo milenio. Noviembre 13 año 2000. Pág. 53 CEMEFI.

- ❖ Dejar actuar a los inferiores en lo que les compete.
- ❖ Ayudarles para que lo hagan.
- ❖ Suplirles si no pueden o no quieren.

*Por parte de las entidades inferiores:*

- ❖ Actuar por sí mismos al máximo.
- ❖ Ayudar y aprovechar la ayuda de los superiores.
- ❖ Admitir la suplencia de las entidades superiores cuando no quieran o no puedan hacer lo que de ellas requiere el bien común.

### **3.2. Asistencia, filantropía y desarrollo. Más allá de una acción de hombres virtuosos**

Para muchas personas aún existe la confusión, de asociar filantropía únicamente con dinero y al acto de transferirlo a los que lo necesitan. Bajo esta reflexión de la limosna para la pobreza extrema o la dádiva para la beneficencia, se puede comprender la crítica que desde la óptica de la disciplina de Trabajo Social se hace hacia la filantropía, pero esto no puede desmeritar el trabajo, tiempo y talento que aportan las personas que participan dentro de este sector.

*Filántropo es una persona de respetable edad, calvicie avanzada y figura redonda que, con esfuerzo, ha aprendido a sonreír, mientras su conciencia le saca el dinero de la cartera".*

*No tenía licencia alguna para practicar... salvo la filantropía".*

*La expresión del impulso generoso que brota de todo ser humano, en todos los tiempos y en todas las culturas.*

*Toda actitud de respeto, atención y servicio, encaminada a promover el desarrollo del ser humano y proteger su entorno.*

*El compromiso generoso de personas, instituciones y empresas, que aportan tiempo, talento y recursos, en favor del desarrollo integral de la comunidad.*

*El conjunto de acciones no remuneradas, orientadas al desarrollo social que potencia el talento y la capacidad humana.*

*Un medio eficiente para estimular la participación voluntaria, distribuir recursos y crear formas de trabajo que impulsen el equilibrio y el desarrollo armónico de la sociedad.*

*En síntesis, toda acción generosa y voluntaria, que se realiza en beneficio de la comunidad, sin ánimo de lucro ni interés particular*<sup>83</sup>.

En México contrariamente a lo que sucede en otros países (Estados Unidos por ejemplo) no existe una motivación para la participación voluntaria, organizada y productiva, hacia el bien común. Como lo hemos visto en capítulos anteriores la falta de una cultura participativa ha sido obstáculo para el desarrollo de este sector. Aun peor ha sido el hecho de la falsa concepción de que solo los sectores ricos de la población son quienes tienen la facilidad de participar. Olvidando que la corresponsabilidad no es privativa solo de quienes más tienen. Cual diferente podría ser la situación actual, si en medio de las problemáticas de las comunidades y las Instituciones asistenciales como se ha dicho siempre; existieran los canales adecuados para quienes se ven inmersos en dichas problemáticas, tuvieran la oportunidad de plantear alternativas de solución, y donde el manejo de los recursos, operación, control y evaluación de los proyectos fueran en conjunto decisiones echas por la propia comunidad.

Precisamente es ahí donde la carrera de Trabajo Social encuentra su mayor dilema al tratar de establecer una nueva visión del campo asistencial donde el reto consiste en no desmeritar ni subestimar el alcance y aporte de la asistencia; y encaminarlo como un instrumento propio de trabajo para atacar de manera inmediata las graves condiciones de vida en las que se ven sumidos millones de mexicanos. Tomando en cuenta que una vez que el individuo tiene cubiertas sus necesidades más elementales tiene la capacidad para visualizar otros entornos igual de importantes para su desarrollo individual y comunitario.

Por eso es igualmente importante no perder de vista que si dentro de una comunidad existen personas que requieren de la asistencia para subsistir, existen dentro de esa misma comunidad personas que sin contar con los recursos económicos suficientes tienen la capacidad de brindar algo más valioso que el dinero; su propio tiempo. Solo es necesario saber canalizar dicho recurso y aprovecharlo al máximo.

Inicialmente, los esfuerzos del servicio asistencial estaban encaminados a tareas básicas de caridad, pero a partir de los años 60 se ampliaron los horizontes y la actividad se extendió hacia campos diversos. Así surgen y operan nuevos proyectos de modelos sociales, con un efecto multiplicador que permite utilizar los recursos humanos a su máximo, sin estar sujetos a ciclos políticos y vaivenes administrativos. Las Instituciones empiezan a dar apoyo a proyectos ciudadanos donde se comprometen su talento y trabajo hacia el cambio propositivo y el bienestar general

Debe hacerse notar la importancia de que las Instituciones que operan dentro del Tercer Sector, cuenten con inagotables recursos humanos que de manera potencial, al interactuar y participar dentro de sus proyectos, favorecen la participación ciudadana. Con ello se hace posible la democratización de las ideas que, puestas en práctica, propician un equilibrio social y proporcionan al ser humano una razón de ser. Aun a pesar de las graves deficiencias económicas a las que se enfrentan.

Y a pesar de que en México se han tenido avances importantes en la última década, aún falta comprender la naturaleza e importancia del sector para el desarrollo social del país. Siendo necesario liberar el talento y la acción ciudadana de quienes en forma voluntaria, desean aportar hacia el bienestar común. Siendo claro que en términos económicos, la filantropía no puede satisfacer las grandes

<sup>83</sup> Citas tomadas del discurso pronunciado por Manuel Arango Arias, Presidente Honorario del CEMEPI, en el desayuno organizado por la Asociación Mexicana de Profesionales en Obtención de Fondos y Desarrollo Institucional. 14 de noviembre 1999 Día de la Filantropía.

necesidades, carencias y demandas que, por su naturaleza, corresponde atender al Estado. Tampoco puede crear los empleos, tecnología o riqueza que generan las empresas. Lo que el sector asistencial lucrativo puede y sabe proporcionar son modelos inteligentes y complementarios para el desarrollo social. Apoyados en la generosidad y el deseo de muchos de mejorar la condición humana y su entorno.

### **3.3 Asistencia y participación de la sociedad civil, semillero del desarrollo social.**

Una característica de la cultura nacional en México es el sentido de solidaridad y de consideración al otro. Esto se puede observar sobre todo en los medios rurales y población indígena. Paradójicamente, en las ciudades se desarrolla una actitud de desconfianza, fruto de las desigualdades sociales.

Por lo que es necesario tratar de preservar y fortalecer ese sentimiento originario de solidaridad, de confianza, de responsabilidad por la comunidad y tratar de contrarrestar las influencias que lo minan. Para ello se tiene que considerar a la comunidad como una comunidad de aprendizaje, una comunidad solidaria hacia las familias y hacia la sociedad, y que en su interior también se presentan muchos elementos que debieran ser fortalecidos: la consideración al otro, la aceptación al diferente, al débil.

El sector asistencial es resultado de este auge y sensibilización de la sociedad civil. Aunque tiene múltiples expresiones organizativas: Cooperativas, Fundaciones, Cajas Populares, Servicios Comunitarios, Grupos Culturales, Proyectos Recreativos, Organizaciones Educativas y de Promoción Social, Iglesias con Proyectos de Desarrollo Social, entre otros; su motor principal es la acción voluntaria de quienes conforman este sector. Movidos por valores y actitudes filantrópicas, están abocados de alguna manera al desarrollo social, en relación complementaria y crítica con la acción estatal y los mecanismos del mercado.

Por otra parte, está el aspecto de la vulnerabilidad humana que también actúa como uno de los fundamentos para una ética universal, porque en el más vulnerable de los hombres puede reconocerse y encontrarse uno mismo.

La construcción de una sociedad verdaderamente humana se hace a partir del esfuerzo de cada persona y crece con la participación de grupos, instituciones, organizaciones y fundaciones. Ordenar el conocimiento y fortalecer la labor de estos grupos es y puede ser uno de los objetivos del profesional en Trabajo Social y de quienes encuentran en las labores humanísticas el sentido de su existencia. Promover un espacio de reflexión y estudio sistemático de las organizaciones asistenciales que pertenecen al tercer sector. Buscar incidir en la docencia para lograr que la comunidad esté informada sobre las potencialidades de las organizaciones civiles en la solución de los problemas nacionales. Son uno de los retos a vencer buscando que dichas acciones sean algún día los cimientos que aporten el granito de arena necesario para un verdadero desarrollo social.

### **3.4 Filantropía estratégica. (Creando la necesidad de ayudar)**

*“Todo ser humano tiene la posibilidad de servir a los demás. Para esto es necesario generar una cultura filantrópica que reconozca el valor y las posibilidades de estas acciones. Es necesario que la información sobre los esfuerzos de la sociedad civil para contribuir a edificar un México más humano*

*esté disponible. La puerta debe estar abierta para que todos participen, de manera voluntaria y creativa, en el fortalecimiento de la sociedad<sup>84</sup>”.*

El término de filantropía estratégica tiene su origen en aspectos mercadotécnicos que en los últimos años han venido desarrollando empresas vinculadas a alguna institución u actividad filantrópica, solo que dejando atrás el punto de vista caritativo para centrarse en el concepto de responsabilidad social empresarial como una nueva forma de insertarse a la sociedad. Buscando con esto incrementar el impacto de los recursos y donativos que aportan a la misma comunidad.

La filantropía estratégica involucra alianzas entre la empresa y la causa que va más allá de una simple donación de dinero o en especie. Es un compromiso de mediano a largo plazo, como lo son: diseño y ejecución de proyectos comunitarios, alianzas público-privadas, campañas de mercadeo con causa social, (como ejemplo esta el teletón, el juguetón, gol por la salud entre otros) . La racionalidad de la filantropía estratégica es instrumental la empresa se interesa en determinados temas para mejorar la relación con sus clientes o compradores, incrementando así sus utilidades. Abordando temas de interés social para sus posibles clientes, como son educación, servicios de salud, vivienda, relaciones laborales, medio ambiente etc.

Para el trabajador social la filantropía estratégica representa una oportunidad para el incremento del capital social que requiere para el logro de sus metas partiendo del mismo principio: lograr que los individuos retribuyan a la sociedad lo que éstos toman de ella. Las empresas no sólo comprenden que la inversión social es necesaria, sino que su práctica conlleva beneficios y ganancias para sus compañías. Esta máxima debe promulgar el Trabajador social pero con la variante de que la utilidad radica en la conformación de capital social formado en valores particularmente ligados al compromiso de bienestar y mejora en la calidad de vida de los grupos mas necesitados y de si mismos. Siendo la promoción y la educación de una cultura filantrópica las estrategias mas importantes para alcanzar dicho objetivo. Estimulando desde la infancia actitudes de participación hacia causas sociales y de valores como el respeto, tolerancia, servicio y compromiso con los otros, particularmente, con los menos favorecidos por el desarrollo económico.

Lo trascendental es saber aprovechar las oportunidades que brindan los medios de comunicación y la educación como el medio ideal para promover dichos principios centrando la función educativa no solo en transmitir conocimientos sino enseñando a vivirlos<sup>85</sup>

Actualmente se encuentran en México muchas iniciativas y propuestas de formación de valores, por lo que se puede afirmar que existe un renacimiento positivo y una preocupación al respecto. La educación en valores puede servir para crear los cimientos de una sociedad más solidaria, más comprometida, más democrática. Pero hay que tomar en cuenta la potencialidad limitada de la escuela, y que por este hecho no se puede garantizar un resultado educativo al respecto. Ya que los procesos de formación de valores son mucho más complejos, que el proceso de adquirir solo conocimientos.

Es necesario crear espacios para contribuir al fortalecimiento del tercer sector a través de la investigación, la docencia y la difusión. Hay que dar al estudiante y al profesional la oportunidad de encontrar la mejor manera de servir a quienes lo necesitan.

<sup>84</sup> Prudencio Oscar Mochi. "El voluntariado una elección de solidaridad y reciprocidad". Fundación Demos México 2000 p.6.

<sup>85</sup> Landeros Verdugo Fernando. "México tierra de valores". Memoria Segunda Reunión de Patronos y Directivos de Asistencia Privada 1998. JAP. México .1998. Págs. 125-127.

Uno de los grandes principios de esta formación es el ejemplo, porque los valores se forman en la interrelación personal. En la medida en que son vividos en la familia, en la escuela o dentro de las instituciones asistenciales el niño los puede asimilar más profundamente. La colaboración entre la familia y demás instituciones es fundamental para instaurar una cultura filantrópica, basado en la confianza, la hospitalidad, la veracidad, el diálogo, la autoestima y la cordialidad hacia las iniciativas de ayuda de los niños y niñas.

Este podría ser para muchos el futuro deseable de la civilización entera, no solamente para México. Avanzar hacia un mundo más justo y humano es un proceso complejo pero, precisamente por eso, las Instituciones de Asistencia tienen un papel destacado ya que debe ser aquí donde se promuevan acciones que involucren la participación de todo el mundo: niños, jóvenes, adultos, y ancianos.

### **3.5 Corresponsabilidad gobierno y sociedad civil.**

El perfil del ciudadano que habrá de construir la nueva fase de la sociedad mexicana debe incorporar el sentimiento de corresponsabilidad en la solución de los problemas de todos, en especial, de los marginados y vulnerables física, social y económicamente con la generación de conocimientos resultado de la investigación social que disciplinas sociales como el trabajo social pueden aportar.

Valorar y reconocer la acción asistencial de los ciudadanos, en tareas sociales como parte de su contribución al desarrollo nacional. Abre la necesidad de establecer propuestas fundamentadas en el saber científico definido y orientado por donde los estímulos éticos, sociales, culturales, financieros o sean cuales sean que impulsen la participación de los ciudadanos. Lleguen a cada vez más organizaciones sociales.

Esto solo podrá ser posible cuando los sectores públicos, privados y sociedad civil asuman con responsabilidad; sin ningún interés más que el de una sociedad más justa y equitativa, el papel que cada uno debe desempeñar dentro del desarrollo nacional. Conjugando conocimientos empíricos y teóricos con la motivación en conjunto con el saber científico que aportan los

El principio de colaboración y mutua responsabilidad deberá establecer mecanismos que permitan una nueva relación entre gobierno y sociedad para aprovechar al máximo el talento y experiencia de los ciudadanos e instituciones para el diseño, ejecución, operación, administración y evaluación de acciones asistenciales y sus políticas públicas.

Si bien la sociedad, a través del gobierno, debe mantener la supervisión de las instituciones, éstas deben contar, como los otros sectores, con la libertad necesaria para desarrollar su propia estrategia de aporte social. Las instituciones del sector asistencial deben poder ser un laboratorio de experimentación social y no sólo una extensión de las políticas gubernamentales.

Considerar a las instituciones como entidades de interés y utilidad pública implica establecer mecanismos para canalizar recursos públicos a sus actividades y otorgar diversos estímulos fiscales para promover sus acciones. Esto puede acrecentar enormemente el flujo de fondos para acciones filantrópicas.

Las leyes y regulaciones para el sector deberán de estar orientadas por el criterio de estimular y facilitar a quienes quieren aportar su tiempo, talento y dinero en beneficio de los demás. La responsabilidad de las instituciones deberá fincarse no solo en sus patronatos y órganos directivos también en su población atendida, personal y voluntariado como parte esencial del cambio. Es claro que la ley debe prevenir posibles abusos y ayudar a evitar corrupciones, pero sin lesionar, con restricciones, la libertad de organizarse y de establecer sus propias estrategias sociales. En realidad, quienes más sufren por los abusos de algunos, son las mismas instituciones, por lo que ellas mismas pueden constituirse como garantes de la transparencia e intenciones de su actividad.

#### CAPÍTULO 4.- FUNDACIÓN CLARA MORENO Y MIRAMÓN. I.A.P.

Este capítulo es el punto de referencia que pretende describir y plantear, a través de un análisis sustentada en el marco teórico e histórico de los capítulos anteriores los errores y aciertos en la intervención y organización de esta Institución, su impacto dentro del contexto social, familiar y económico de sus beneficiarios. Definiendo en la manera de lo posible su papel como institución de asistencia social. La razón de haber escogido esta institución como se menciona en la introducción de este trabajo, se debe a la ventaja de estar inserto en el campo laboral de la misma. Lo que ha permitido conocer su estructura interna y percepción respecto sus acciones asistenciales gracias al periodo y experiencia laboral que el autor de esta tesis ha tenido dentro de la misma Fundación. Lo que facilita establecer una coyuntura entre la experiencia laboral de un Trabajador Social dentro de una institución privada con su formación académica recibida en la carrera y visión sobre la asistencia en una realidad concreta.

Considerando necesario para comprender mas este capítulo establecer en primer lugar de manera general lo que se entiende como institución, sus características, para posteriormente aterrizar en la especificidad de la institución referente a este capítulo.

Una Institución es un sistema de pautas sociales relativamente permanente y organizado que formula ciertas conductas unificadas, con el propósito de satisfacer y responder a las necesidades básicas de una sociedad<sup>86</sup>.

Para comprender esta definición vale la pena examinar seis de las características más importantes de las instituciones:

La primera es que cada institución tiene como objetivo principal satisfacer necesidades sociales específicas. La familia, por ejemplo es la responsable de controlar la función reproductora, de socializar a los niños y de brindar seguridad económica a sus miembros.

Como segunda característica, las instituciones formulan los valores fundamentales que comparten sus miembros.

En tercer lugar, las instituciones son relativamente permanentes, en el sentido de que los patrones de conducta establecidos dentro de las instituciones de una cultura dada, se convierten en parte de su tradición.

Como cuarta característica, las bases sociales de las instituciones son tan amplias que sus actividades ocupan un lugar central dentro de la sociedad; un cambio drástico en una institución puede producir cambios importantes en las demás.

La quinta característica es que si bien todas las instituciones son interdependientes dentro de una sociedad, cada una está altamente estructurada y organizada alrededor de un conjunto esperado de normas, valores y pautas de comportamiento.

Como sexta característica, los ideales de una institución son generalmente aceptados por la gran

---

<sup>86</sup> López de la Osa José Ramón. "Estructura política- institucional de los derechos Sociales". Universidad de Madrid C.E.U 1998 Pág. 98

mayoría de los miembros de la sociedad, participen estos o no en las actividades de la institución<sup>87</sup>. Es por eso que en toda institución se encontraran tres elementos esenciales que son:

- Los símbolos culturales.
- Los códigos de comportamiento.
- Una ideología que justifique su existencia.

Las instituciones son organizaciones transversales a toda la sociedad. Ellas aparecen como mecanismos reguladores de las crisis del desarrollo capitalista en todos los niveles. Las instituciones en su función de control político-social realizan formas de recuperación y de distensión social por medio de la división de las categorías y de los problemas generados por el aplazamiento de las soluciones, ofreciendo respuestas parciales. Las presiones sociales son transformadas por el orden institucional, en un problema específico que debe ser tramitado jerárquicamente en un plazo determinado y de acuerdo con la disciplina instituida.

Si bien es cierto que el número de instituciones de atención a la niñez crece, también día con día se incrementa aún más el número de menores que viven en el abandono. Cargan sobre su frágil existencia un cúmulo de incomprensión y angustia, que probablemente influirá toda su vida. Muchos niños que por alguna razón no alcanzan albergues o internados, permanecen en la calle.

Actualmente, a través de las diversas instituciones de asistencia privada se ayuda a niños y adolescentes a que tengan un hogar. Detrás de cada niño abandonado está el drama de toda una historia de experiencias dolorosas e imaginables de ellos y de su familia. Además de necesitar ayuda material y psiquiátrica, requieren de un poco de amor y comprensión.

De la anterior problemática surge la Fundación Clara Moreno y Miramón que es una institución privada, que ayuda a niñas marginadas, pobres, que viven en la calle, abandonadas, maltratadas, víctimas de agresión sexual, hijas de familias desintegradas o de padres alcohólicos o drogadictos.

#### **4.1 Antecedentes, Misión, Objetivos y Servicios que brinda la Fundación Clara Moreno.**

La Fundación en sus inicios fue una institución creada con el objetivo de atender a niñas y niños de origen indígena. Esta Fundación lleva el mismo nombre de su fundadora, quien falleció el 16 de abril de 1912, en cuya disposición testamentaria, legó todos sus bienes a la Fundación que en el propio testamento estableció bajo el nombre de "ASILO DE NUESTRA SEÑORA DE LA LUZ". Sin embargo los patronos que en aquel entonces representaban a la Institución, decidieron cambiar el nombre de la Fundación quedando a partir del 14 de septiembre de 1917 legalmente reconocida como "FUNDACION CLARA MORENO Y MIRAMON I.A.P."<sup>88</sup>. La Fundación Clara Moreno y Miramón, ocupa el número 14 dentro del registro de la Junta de Asistencia Privada.

En su testamento la Sra. Clara Moreno y Miramón, después de legar pensiones alimenticias y herencias económicas a sus familiares, parientes, amigos y servidumbre, todo lo que quedó y sus bienes inmuebles los legó para instituir "una fundación de Beneficencia Privada", Cuyo objeto era impartir instrucción

<sup>87</sup> Ídem.

<sup>88</sup> Fuente: Acta constitutiva de la Fundación Clara Moreno y Miramón I.A.P.

primaria y conocimiento en artes y oficios a niños y niñas pobres de preferencia del Estado de Tlaxcala<sup>89</sup>.

En la actualidad como institución dedicada a la mejora de condiciones de vida de niñas, tiene como meta principal contribuir a la formación integral de niñas y adolescentes, para ello se establece un equipo de trabajo, sensibilizado, profesional y eficaz dispuesto a realizar una labor ardua, constante y responsable.

Esta Fundación, se encontraba en una situación económica y material muy precaria, así como el servicio asistencial deficiente. En el mes de octubre de 1988 la Junta de Asistencia Privada se ve en la necesidad de intervenir para evitar la desaparición de la institución por lo cual hace una invitación a un grupo de personas con experiencia dentro del tercer sector para que conformen un patronato el cual se de a la tarea de tratar de sacar adelante a la organización

A partir de entonces el Patronato, órgano de gobierno que cuenta con la representación legal de la institución, inicia un trabajo para el sostenimiento de la Institución. Buscando desarrollar y mejorar los programas y servicios que se tienen propuestos<sup>90</sup>.

### **MISIÓN:**

Contribuir al desarrollo integral de niñas y adolescentes de escasos recursos y familias desintegradas a través de la educación en un ambiente familiar.

### **OBJETIVO GENERAL:**

Proporcionar educación, formación, alimentación, salud y capacitación entre otros, a niñas y adolescentes que provienen de hogares desintegrados, disfuncionales y de escasos recursos.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Brindar casa hogar, alimentación y demás servicios básicos, en instalaciones dignas y ambiente adecuado.
- Buscar las escuelas necesarias para garantizar la educación básica, media superior, así como la capacitación en artes y oficios.
- Proporcionar servicios de Salud física y mental en sus tres niveles de intervención: preventiva, remedial y especializada o de rehabilitación.
- Buscar apoyo u otras alternativas a menores que no alcancen lugar o no cumplan con el perfil y requisitos de admisión
- Dar la atención integral a las menores basado en el trabajo de las 8 áreas de valor que el ser humano requiere para un desarrollo armónico:

---

<sup>89</sup> Idem.

<sup>90</sup> Trabajo de investigación sobre la Historia de la Fundación Clara Moreno. Área de Trabajo Social. noviembre de 2002.

- 1) Trascendentales o religiosos
- 2) Morales
- 3) Afectivos o emocionales
- 4) Intelectuales o académicos.
- 5) Sociales
- 6) Físicos
- 7) Económicos
- 8) Estéticos o artísticos.

- Promover al personal remunerado y voluntario a través de la capacitación, desarrollo personal e integración como equipo.
- Contar con los recursos necesarios para la ejecución de nuestras actividades, así como su integración y control eficiente.
- Formar alianzas con los sectores público, privado y las organizaciones no gubernamentales en la promoción, difusión y apoyo para el logro de los objetivos.
- Permanecer atentos y ágiles a los cambios que el entorno político, educativo, social y económico entre otros exija a la Institución.

## SERVICIOS

Actualmente los servicios que la fundación proporciona a las niñas son los siguientes:

- Canalización a centros educativos correspondientes a su edad.
- Seguimiento académico mediante la supervisión de tareas con el apoyo de las guías, voluntariado y servicio social.
- Impartición de talleres de computación, matemáticas e inglés por parte de los voluntarios y prestadores de servicio social.
- Talleres de valores, hábitos, sexualidad y manualidades.
- Biblioteca con libros variados de acuerdo a sus necesidades escolares.
- El fomento de la cultura por medio de la música y el canto.
- Un lugar adecuado donde dormir y descansar
- Ropa, juguetes y algunos regalos que son donados a la fundación
- Atención médica.
- Seguimiento y control médico. Medicamento, estudios médicos solicitados.
- Atención psicológica oportuna a través de terapias individuales y grupales.
- Canalización a la atención psiquiátrica de las niñas que así lo necesitan
- Recreación y esparcimiento por medio de salidas y visitas a lugares recreativos
- Estímulos a las niñas que han demostrado mejor comportamiento así como calificaciones satisfactorias.
- Educación en la fe, catequización para primera comunión y confirmación
- Fortalecimiento de la comunicación con las madres, padres y tutores de las niñas en el Rincón de Padres con el propósito de lograr en conjunto el desarrollo integral de las niñas.

#### **4.2 Áreas que la conforman.**

A lo largo de sus 87 años de existencia, la Fundación Clara Moreno y Miramón I.A.P se ha caracterizado por una serie de etapas las cuales han servido como eje para definir su propia misión y dinámica como organización asistencial.

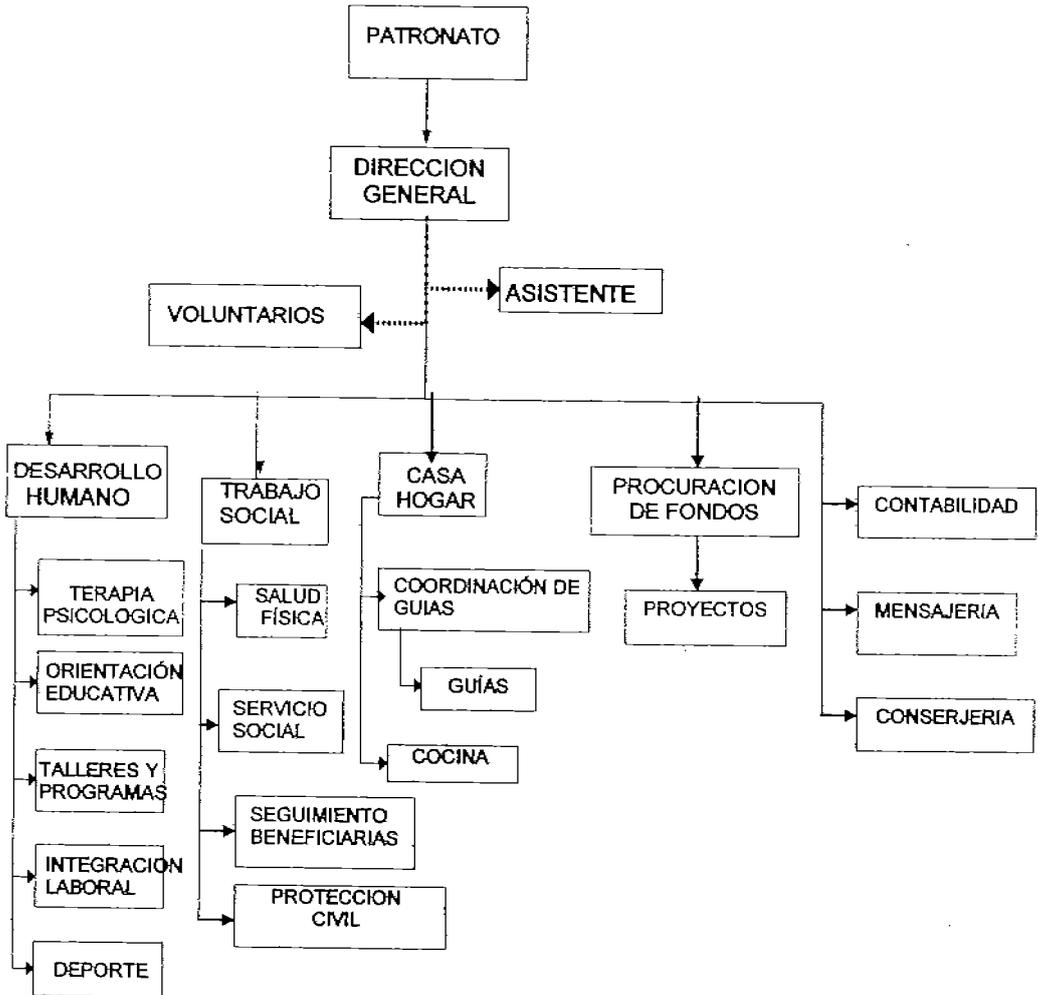
Enfrentándose a través del tiempo, a situaciones internas y externas que han estado a punto de provocar la desaparición de la institución como consecuencia en parte a la falta de profesionalización de las diferentes áreas que planean y operan dentro de la Fundación, y a la carencia de alianzas estratégicas establecidas con los diferentes sectores y actores de la sociedad actual. Lo que repercute de manera negativa en la misión y objetivos y en el mismo beneficiario.

En la actualidad la Fundación se encuentra dentro de un proceso de reestructuración organizacional, el cual busca desarrollar un modelo de intervención que dentro de la asistencia social utilice formas novedosas de Organización, donde la participación de la misma población beneficiaria sea primordial para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

La Fundación Clara Moreno se encuentra organizada actualmente de la siguiente manera:

- Un órgano de gobierno conformado por el Patronato.
- Una Dirección General encargada de administrar los procesos.
- Un Área de Internado (Servicio Asistencial) donde se brinda atención directa a las menores ejecutando los distintos programas que operan dentro.
- Un área psicopedagógica donde se plantea la línea pedagógica y formativa de las Internas. (Desarrollo Integral)
- Un área de Trabajo Social la cual sirve como apoyo para las demás áreas en la ejecución de algunos procesos de atención y de administración Institucional.
- Un área administrativa conformada por Contabilidad y Donativos que en conjunto con la Dirección General y el Patronato administran y promueven recursos de la Institución.

# ORGANIGRAMA FUNDACIÓN CLARA MORENO I.A.P<sup>91</sup>



<sup>91</sup> Fuente: Carpeta de trabajo Dirección General 2002.

La Fundación busca dar un enfoque Integral a los servicios que ofrece, por lo que en la actualidad maneja conceptos de educación Integral y educación en valores<sup>92</sup>. Los cuales son operados como estrategias de intervención para la consecución del Desarrollo Humano de las beneficiarias.

Sin embargo esta postura esta muy lejos de considerarse Integral ya que a pesar de que se establece como una forma de intervención no existen mecanismos que permitan relacionar a las diferentes áreas en dichos procesos, quedando en la mayoría de los casos como acciones aisladas que son abordadas solamente desde una perspectiva psicopedagógica. Y ante la carencia e incapacidad de las demás áreas que no han sabido como integrarse ni involucrarse al proceso educativo y de desarrollo que se propone dentro de la Fundación.

Por lo cual se considera necesaria ahora más que nunca la reestructuración de los procesos de organización e intervención que den pie a una verdadera atención Integral encaminada ya no solo al Desarrollo Humano sino el compromiso de desarrollar a un individuo solidarizado con la familia y su comunidad (Desarrollo Social).

Dentro de la Fundación se contemplan tres procesos donde todas las áreas confluyen de alguna manera respecto a la misión de la Institución.

1. **INGRESO:** De acuerdo a un perfil social y psicopedagógico se realiza la valoración para aceptar el ingreso de la menor.
2. **INDUCCIÓN:** Todas las menores reciben una inducción de acuerdo a su situación (nuevo ingreso o reingreso)
3. **DESARROLLO:** Se refiere a todo el proceso de desarrollo integral en el que estará inserto la menor.

Estos procesos son llevados a cabo mediante el establecimiento de programas y actividades centrales presentes en la promoción del Desarrollo Humano de la menor en los ámbitos educativos (formal e informal) de salud, y sociales presentes en la institución.

Se considera que el Desarrollo humano se da en la medida en que las internas asumen el papel de sujetos activos. Poniendo de relieve el pensamiento reflexivo como elemento clave promoviendo en la rutina cotidiana de las niñas experiencias de aprendizaje. De este modo educadores ( Guías, orientadores, directivos, prestadores de servicio social y todos aquellos que interactúan de alguna manera con las menores) y alumnas se convierten, conjuntamente en responsables de un proceso llamado desarrollo humano, cuyos resultados buscan una formación que lleve a las menores a ser independientes, responsables, libres, con actitud crítica y creativa. Los educadores deben estar conscientes de proveer la estructura y los elementos necesarios para desarrollar las potencialidades de las internas de forma equilibrada sustentándose en 8 áreas de valor definidas en: trascendental o religioso, moral, intelectual o académico, afectivo o emocional, social, económico, físico y artístico o estético. Dicho proceso educativo se basa como se ha dicho en los principios básicos del aprendizaje activo, la interacción social positiva entre educador-educando y entre los mismos empleados de la Institución.

---

<sup>92</sup> Entendiendo como:

Desarrollo Integral: El crecimiento armónico y simultáneo de la menor e todas sus facultades.

Educación en valores: El desarrollo intelectual de la menor a través de una pedagogía que además de enseñar a aprender promueva una serie de hábitos y todo aquello que enriquezca la esencia del ser humano.

Fuente: Programa de valores Fundación Clara Moreno.

Estas 8 áreas de valor se describen a continuación<sup>93</sup>.

### **Trascendentales o religiosos:**

Inculcar la existencia de dios y de que la vida humana cobra valor al trascender. Los valores religiosos son el sustento de los valores morales.

#### **Perfil**

- Que tenga un concepto espiritual de trascendencia
- Que crea en un ser superior y establezca una relación con él
- Que conozca y estudie su religión
- Que identifique y respete la línea religiosa de la institución
- Que logre una vivencia profunda de su religión
- Que respete la religión de los demás
- Que participe en los eventos religiosos de su comunidad

### **Morales:**

Se refiere a la formación de una conciencia recta y sana, y el compromiso con la propia conciencia. Dentro de los valores morales se encuentran la fortaleza, justicia, libertad, igualdad, tolerancia, honestidad, apego a la verdad, lealtad, cumplir con la palabra dada, laboriosidad (rechazar la flojera), terminar el trabajo comenzado y esmerarse por dejarlo bien hecho.

#### **Perfil**

- Que conozca y practique los principios básicos de la dignidad de la persona humana
- Que tenga sentido de honor y sea respetuoso
- Que discierna y ejercite actos de voluntad
- Que practique la libertad con responsabilidad
- Que conozca y defienda los derechos propios y ajenos
- Que cumpla con los deberes que le corresponden
- Que asuma un compromiso de superación personal
- Que sea congruente entre su pensamiento y su acción
- Que los criterios de verdad rijan sus actos
- Que tenga la capacidad de elegir asumiendo las consecuencias

### **Afectivos o emocionales:**

Se trata de enseñar y promover el valor del amor auténtico, así mismo, dentro y fuera de las familias, integrando toda la personalidad. Aquí se tienen los valores tales como: el respeto a la opinión ajena, la amistad, dar sin esperar recompensa (altruismo), la afabilidad, la ecuanimidad, control de emociones y de pasiones.

#### **Perfil**

- Que se conozca, acepte y aprecie así mismo
- Que identifique y exprese con claridad sus sentimientos.
- Que sepa manejar constructivamente sus emociones

---

<sup>93</sup> Fuente área de Desarrollo Humano de la Fundación Clara Moreno Y Miramon.

- Que acepte y respete a los demás y se esfuerce por comprenderlos
- Que sea elemento de unión entre su familia, grupo o comunidad
- Que madure en su vida sensorial, sexual y afectiva
- Que sepa entregarse a una causa valiosa
- Que desarrolle sus habilidades de comunicación con los demás
- Que valore y agradezca las atenciones y el afecto de las personas que le rodean
- Que aprenda a dar y recibir afectivamente

**Intelectuales o académicos:**

Dotar al educando de una sólida base de conocimientos y experiencias, que los capacite para pensar, comprender, expresar, investigar y aportar nuevos elementos. Algunos de los valores que integran esta área son: la inclinación al estudio, la disciplina, el orden, el amor a la lectura, el afán de enseñar lo que se sabe, capacidad racional y lógica, ponerse metas superiores.

**Perfil**

- Que apruebe de acuerdo a su capacidad intelectual todas sus asignaturas escolares
- Que logre dominar sus hábitos personales de estudio
- Que desarrolle un permanente deseo de aprender
- Que logre aplicar su aprendizaje a los diferentes momentos de su vida
- Que sepa redactar y presentar sus trabajos
- Que sepa investigar personalmente y en equipo
- Que empiece a especializarse en sus temas preferidos
- Que no se permita así mismo el fraude académico
- Que ejercite y aplique sus habilidades intelectuales en su proceso de aprendizaje

**Sociales:**

Promover la interacción positiva del en lo individual de persona a persona, y en lo comunitario, es decir la relación de la persona con el resto de la sociedad. En los valores sociales se ejercitan los valores tales como: la responsabilidad, la puntualidad, el respeto, la cortesía, la hospitalidad, los buenos modales, la sinceridad.

**Perfil**

- Que conozca la historia, geografía y vida de su país
- Que viva y promueva la participación comunitaria
- Que desarrolle ante la influencia de estereotipos una actitud crítica
- Que sepa solidarizarse con quien más lo necesite
- Que sepa trabajar en equipo
- Que promueva la justicia y la paz
- Que tenga hábitos de cortesía y buen trato
- Que esté al tanto de los sucesos contemporáneos
- Que sepa expresarse en público
- Que participe constructivamente en los eventos de su comunidad y de otras comunidades
- Que sepa relacionarse con todas las personas sin exclusión alguna
- Que desarrolle una actitud de transformación positiva en su entorno social

### **Físicos:**

Contribuir al crecimiento, desarrollo del vigor físico y conservación de la salud de los integrantes de la comunidad educativa. La disciplina, la reciedumbre, la deportividad, el optimismo, la perseverancia, la templanza, son los principales valores que integran esta área de valor.

#### **Perfil**

- Que aprenda y elija una alimentación balanceada y suficiente
- Que practique regularmente algún tipo de ejercicio o deporte
- Que tenga hábitos de descanso adecuados
- Que tenga hábitos de higiene personal
- Que conozca, aprecie su organismo y cuide su salud.
- Que su presentación personal sea apropiada en las distintas circunstancias
- Que esté libre de adicciones y fomente un estilo de vida sana
- Que cuide el orden y limpieza de su entorno
- Que contribuya activamente a la conservación y desarrollo del medio ambiente
- Que aprenda a evitar situaciones de riesgo que pongan en peligro su vida y la de los demás

### **Económicos:**

Fomentar el uso eficiente de los recursos, tanto para el beneficio personal como para el servicio de la comunidad. Aquí se destaca la solidaridad, la buena administración, el ahorro, la sobriedad, la generosidad, la austeridad, la conciencia ecológica y evitar el desperdicio y el derroche innecesario.

#### **Perfil**

- Que conozca y haga rendir sus capacidades y recursos con generosidad
- Que coopere para una adecuada economía familiar
- Que cuide los materiales, instalaciones de su casa, escuela, y/o comunidad
- Que sepa distinguir entre lo necesario, lo conveniente y lo superfluo.
- Que practique la elegancia con austeridad
- Que aprenda que el uso del dinero es un medio de funcionamiento cotidiano para el servicio del bien común
- Que conozca la economía nacional y en su medida contribuya al desarrollo
- Que valore el ahorro y cuide el dinero de su bolsillo, su familia y comunidad.
- Que analice los sistemas económicos que destruyen la dignidad del ser humano (Cómo el consumismo, etc.) y actúe con sentido crítico ante ello.
- Que valore lo que tiene y recibe por el esfuerzo de quienes lo han generado.
- Que sea responsable de sus compromisos económicos

### **Estéticos o artísticos:**

Promover la apreciación de los valores estéticos, tanto en el ambiente natural como en las diferentes manifestaciones del quehacer humano y guiar las aptitudes para la apreciación y la generación de la belleza. La apreciación y práctica de lo artístico: música, pintura, danza, manualidades, etc. El afán de embellecer lo que se hace, la prudencia y la magnanimidad, entre otros son los aspectos a fomentar.

#### **Perfil**

- Que conozca la herencia artística de la humanidad y de su país
- Que descubra su potencial creativo
- Que practique alguna expresión artística

Que sepa asistir a eventos artísticos y culturales  
Que respete las realizaciones artísticas de los demás  
Que apoye las manifestaciones de arte en su medio  
Que aprecie y admire la naturaleza, obra maestra de dios  
Que elabore sus tareas y trabajos escolares y/o cotidianos con atención originalidad y belleza, buscando la estética en su presentación.

El objetivo de estas áreas es direccionar y sustentar las acciones encaminadas a atender aspectos de carácter académico, personal, social, afectivo, espiritual y vocacional Que redunden en beneficio del desarrollo integral de las menores. Utilizando para esto estrategias personalizadas y/o programas de prevención e intervención adecuados a las necesidades requeridas. Fomentando el trabajo en equipo con el personal involucrado para tomar la estrategia pertinente y garantizar el seguimiento adecuado de cada menor bajo un enfoque psicopedagógico. Esto implica la necesidad de establecer canales de comunicación donde quedan de igual manera involucrados todas las áreas.

Este esquema de formación de valores dentro de la institución intenta capacitar a la interna para que dirija su propia vida, se domine a sí mismo y domine las circunstancias en que vive. Se apoya en la convicción firme de las posibilidades de control interno de la conducta humana. Impulsando la idea de que los resultados que se alcanzan en la vida misma, dependen de lo que uno mismo decida y haga. Ideada fundamentalmente para la aceptación de la propia responsabilidad. Y con límites claros<sup>94</sup> en los que se respeta la libertad y se promueva la responsabilidad.

Estos límites se establecen la mayor parte de manera verbal y escrita, además de cerciorarse de que las niñas los conozcan, comprendan y acepten hacerlos suyos para que los apliquen en su conducta diaria, utilizando sistemática y constantemente estrategias tales como el modelamiento, moldeamiento, instigación física y verbal y la retroalimentación correctiva

La Fundación además del trabajo directo con la población interna establece una serie de relaciones generales de trabajo con:

- a) Padres de familia,
- b) Voluntarios, practicantes y prestadores de servicio social y
- c) Personal remunerada.

Dando especial importancia a las interacciones interpersonales, y al ambiente de trabajo, dado que éste es un aspecto necesario e indispensable para una formación positiva de las niñas Para lo cual se establece:

- Cultivar el autocontrol, tomando una postura digna, conservando siempre la integridad de su persona.*
- Mantener buenas relaciones con todo el personal, por lo que propicia entre ellos un ambiente de cordialidad, respeto y ayuda.*
- Promover el dirigirse la palabra por su nombre y en 2ª. Persona (tu),*

<sup>94</sup> Establecer límites claro implica: Establecerlos de acuerdo a la edad de la menor, respetar la libertad de las menores y promover la responsabilidad de éstas.

*evitando los títulos.*

- Acudir a los canales de comunicación conforme al organigrama, para cualquier problema que se presente con las niñas, compañeros de trabajo, padres de familia; para no interferir con el ambiente de cordialidad que se pretende prevalezca en la Fundación.*
- Guarda una profunda discreción respecto a los problemas que le hallan sido confiados, ya sean padres de familia, alumnos o personal.*
- Mantener una posición neutral ante comentarios negativos de compañeros de trabajo, padres de familia o alumnos, acerca de cualquier aspecto de la Institución o de algún miembro del personal.*
- Prohibir y prohibirse así mismo o misma la crítica destructiva, manejando abiertamente las problemáticas que se presenten, proponiendo alternativas a la autoridad correspondiente de acuerdo al organigrama.*
- Prohibir y prohibirse así mismo(a), cualquier agresión física y/o verbal así como cualquier actitud que denigre o humille a alumnos padres y demás personal*

#### **A) Padres de Familia**

Uno de los objetivos de la Fundación Clara Moreno, es trabajar con la familia como un aspecto primordial y fundamental para el logro de un desarrollo integral en las niñas. Por lo que se cuenta con un programa para padres cuyo objetivo es: Promover la participación de los padres de familia o tutores a las diferentes actividades de la Institución, buscando una mayor responsabilidad y compromiso con la educación y formación de sus hijas. Estas actividades tienen fines educativos hacia las familias y de integración entre ellos y hacia la Institución. Las actividades son las siguientes:

- ⊕ Promover la comunicación Familia- Institución a través de la programación de juntas individuales y por grupos con los padres o tutores.
- ⊕ Invitación a padres de familia a asistir y participar en diferentes eventos: muestra pedagógica, festejos etc.
- ⊕ Organizar, motivar e integrar a los padres de familia como grupo de apoyo en el mantenimiento y limpieza de la Institución.
- ⊕ Brindar asesoría y orientación psicoeducativa individualizada a aquellos padres o tutores que lo solicitan.
- ⊕ Brindar conferencias y cursos varios, dirigidos a abordar las problemáticas más comunes observadas en el desarrollo de las niñas
- ⊕ Promover la responsabilidad de los padres; motivando su participación para el cumplimiento del reglamento, asistencia a juntas, pagos oportunos de cuotas de recuperación, etc.
- ⊕ Crear un espacio para los padres de familia en el que se les proporcione información, apoyo psicológico, educación, formación, integración y recreación.

## **B) Voluntarios, Practicantes y Prestadores de Servicio Social**

Elemento esencial para promover la participación social y apoyo a la comunidad. La presencia de personas que no reciben ingreso alguna por su labor dentro de la Fundación pero que buscan contribuir con tiempo y servicios a una labor no lucrativa bajo el compromiso y la firme creencia que su actividad es beneficiosa para ellos y satisfactoria para si mismos. Es una oportunidad que dentro de la Fundación busca aprovecharse al máximo.

El voluntariado o servidor social junto con el personal de la fundación debe comprometerse a desarrollar un ambiente cálido y seguro en el cual las niñas puedan vivir y convivir adecuadamente. Por lo cual se buscan establecer los siguientes objetivos:

### **Objetivos**

Participar en forma activa en el desarrollo y superación de la institución, apoyando a la misma tanto en el área operativa como en la realización de todo tipo de eventos especiales que contribuyan al desarrollo social y beneficio material de la fundación.

Esto en base a establecer conforme a las actividades las necesidades y carencias de los recursos humanos para operar proyectos de trabajo de cada área. Para así definir las actividades en las que participaran este tipo de recursos.

Estas actividades buscan además de las que tienen que ver directamente con la misión de la institución; el establecer una serie de lineamientos en lo que respecta a este tipo de personal:

- ⊙ Integrar a cada uno de ellos y se sientan parte de la comunidad.
- ⊙ Promover su participación en la toma de decisiones a través de abrir canales de comunicación donde sus ideas sean escuchadas y tomadas en cuenta.
- ⊙ Establecer mecanismos donde puedan ellos mismos medir sus logros y metas tanto a nivel institucional como personal.
- ⊙ Dar un valor al trabajo que realizan o servicio que prestan.
- ⊙ Impulsar las relaciones interpersonales y de trabajo en equipo con todo el personal.
- ⊙ Brindarles los recursos necesarios para la realización de sus actividades.

## **C) Personal**

### **Visión laboral**

Participar en colaboración e interdependencia; fomentando la superación personal, la profesionalización, la actualización y apertura. Manteniendo buenas relaciones, propiciando un ambiente de cordialidad, apoyo y ayuda para lograr un equipo de trabajo, profesional, capaz, estable y sensible a la filosofía de la Institución.

Para lo que se establece el siguiente objetivo:

*Como personal de la institución participar de forma colaborativa e interdependiente; fomentando la superación personal y profesional, manteniendo buenas relaciones, propiciando un ambiente de*

*cordialidad, apoyo y ayuda para lograr un equipo de trabajo, profesional, capaz, estable y sensible a la filosofía de la institución; el cual es fundamental para el éxito de la misión y objetivos de la misma.*

El personal de nuevo ingreso y el que continúa, recibe una inducción de acuerdo a su situación en la que en términos generales se fomenta que:

1. Conozca los antecedentes, Misión y Objetivos de la Institución
2. Conozca y entienda la filosofía, políticas y lineamientos de la "FUNDACIÓN"
3. Conozca el organigrama y los canales o procedimientos de comunicación
4. Conozca los objetivos de su área y su puesto, así como sus funciones.
5. Conozca, entienda y acepte el reglamento interno
6. Se integre a su área de trabajo, estableciendo un clima y ambiente de trabajo, de cordialidad, confianza, colaboración y apoyo.
- 7.- Sensibilizarlo respecto a las características y problemáticas de las internas.

#### **4.2.1 FUNCIONES Y ACTIVIDADES POR ÁREA<sup>95</sup>**

Si bien actualmente las funciones y actividades no se encuentran establecidas dentro de un manual de organización, ni han sido definidas en base al objetivo de la intervención de la Fundación Clara Moreno cada área cuenta con un referente respecto a las acciones generales que debe desarrollar de acuerdo a lo que desde su perspectiva y experiencia debe realizar dentro de la institución.

#### **TÍTULO DE PUESTO: DIRECCIÓN GENERAL** **SUPERIOR INMEDIATO: PATRONATO**

##### **PROPÓSITO GENERAL:**

-Planear, organizar y coordinar las actividades de la Fundación hacia los objetivos a corto, mediano y largo plazo establecidas por el Patronato.

-Facilitar y motivar hacia el logro de nuestra misión, objetivos de la planeación estratégica, el trabajo en equipo y el desarrollo de las personas, a través de coordinar los esfuerzos, los recursos financieros, habilidades, conocimientos y experiencia.

##### **FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Administrar todas las actividades, políticas, normas y programas estipulados en los estatutos y además, de los que asigne directamente el Patronato, por conducto del Presidente.
- Controlar las acciones de los recursos humanos. Manejar los recursos materiales y financieros de la Institución.
- Reportar al Patronato los resultados de la Institución, informar puntualmente el avance de los proyectos establecidos y someter a su consideración asuntos de importancia que no formen parte del funcionamiento operativo cotidiano.

---

<sup>95</sup> Tomado de la Carpeta de Puestos de la Dirección General de la Fundación Clara Moreno.

- Responsabilizarse, por ejecución propia o por delegación, de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas por el Patronato.
- Conocer, evaluar y controlar los resultados de los directores de área.
- Supervisar el funcionamiento de los programas permanentes.
- Representar al Presidente del Consejo y/o al Patronato en todas las ocasiones que sea necesario, fortaleciendo así las relaciones públicas de la Institución.
- Vigilar y promover la imagen de la Institución, de acuerdo a las políticas establecidas.

#### Recurso Humanos:

- Responsabilidad de la Procuración de Fondos para la operación institucional.
- Definir y proponer sistemas de administración de recursos humanos: reclutamiento, selección, capacitación y compensación, a través de manuales, políticas y procedimientos establecidos.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Implementar y mantener sistemas de comunicación entre el personal, el Patronato y voluntarios.
- Diseñar e implementar sistemas de motivación del personal.
- Vigilar y reforzar permanentemente la capacitación y mejora continua del personal.
- Vigilar las buenas relaciones laborales.

#### Financieras:

- Proponer y administrar un presupuesto anual institucional.
- Manejar de forma transparente los recursos de la institución, de acuerdo a los parámetros e instrucciones que comunique el Contador, y del presupuesto anual de la institución.
- Vigilar y revisar la correcta y transparente elaboración de los estados financieros.
- Establecer metas y promover la procuración de fondos con el área de Desarrollo.

#### Operativas:

- Vigilar y evaluar constantemente la operación eficiente de todas las áreas de la institución, su personal, sistemas, procedimientos y cumplimiento de objetivos.
- Realizar reuniones periódicas con los responsables de área para planear y supervisar el trabajo de las mismas.
- Revisar periódicamente los procedimientos que han implementado los responsables de las distintas áreas para aportar mejoras posibles a los mismos.
- Elaborar informes periódicos para el Patronato.

#### RELACIONES CON AREAS:

Planear, organizar y dirigir los esfuerzos del equipo de trabajo hacia la calidad en la labor asistencial, educativa y desarrollo integral de las beneficiarias, así como mejorar la comunicación interna, la motivación y el compromiso.

#### RELACIONES EXTERNAS:

Representar dignamente a la Fundación en eventos, desarrollar relaciones con otras instituciones, crear alianzas para apoyar la asistencia a beneficiarias, asistir a cursos y capacitación que contribuyan al profesionalismo, procuración de fondos y mejora continua institucional.

## **TITULO DE PUESTO: SUBDIRECCIÓN DE CASA HOGAR**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Dirección General

**AREA:** Casa Hogar

### **PROPÓSITO GENERAL:**

- Planear, organizar, dirigir y evaluar actividades relativas al desarrollo integral, educación y alimentación de las beneficiarias en base al reglamento interno, valores, hábitos, y programas que contribuyen a su bienestar físico, mental y emocional.
- Facilitar y dirigir actividades de las guías, cocineras y prestadores de servicio social con el fin de lograr los objetivos de la Fundación y contribuir en la toma de decisiones eficiente.

### **FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Brindar atención y desarrollo integral a las beneficiarias.
- Supervisar y fomentar la higiene personal y presentación de las niñas.
- Supervisar y mantener la limpieza y orden en los dormitorios, comedor, baños, salones y cocina de la institución.
- Atender la calidad en la alimentación diaria, a través de menús balanceados que contribuyan a la nutrición, crecimiento y salud de las niñas.
- Coordinar el abastecimiento de alimentos frescos y elaboración higiénica de platillos.
- Contribuir al bienestar físico de las niñas, canalizando el requerimiento de atención médica, dando seguimiento a tratamientos médicos.
- Fomentar reglamento interno, hábitos y valores establecidos por la Fundación.
- Coordinar asistencia a las niñas en sus requerimientos escolares (llevar y recoger de la escuela, revisar tareas, compra de papelería, etc.)
- Coordinar la elaboración de reportes de conducta y gastos de cada beneficiaria.
- Atender necesidades de vestido y calzado, artículos personales de higiene, ropa de cama.
- Planear y dirigir las actividades de la Coordinadora de Guías y de las guías, hacia los objetivos de la Planeación Estratégica.
- Colaborar en proyectos y programas de Desarrollo integral.
- Ofrecer apoyo a la Dirección cuando así lo requiera.
- Supervisar el mantenimiento de instalaciones eléctricas, plomería, estructura y funcionamiento óptimo de aparatos electrodomésticos, espacios para almacén y armarios.
- Atender necesidades y entrevistas con padres por conducta de niñas, cuando sea requerido.
- Coordinar oficios para padres o tutores.
- Coordinar venta de artículos varios en Bazar.
- Control de libros en Biblioteca.
- Coordinar actividades de cumpleaños de las niñas y reconocimientos.
- Fomentar el ahorro y uso adecuado de insumos, agua, luz, gas, etc.

### **RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS:**

Contribuir en el desarrollo integral de las beneficiarias, estando en constante comunicación con Desarrollo Humano, Procuración de Fondos, Trabajo Social, Proyectos, Contabilidad, Gestoría, Seguridad e Intendencia.

### **RELACIONES EXTERNAS:**

Comunicación con Padres de Familia, proveedores de alimentos e insumos, Patronato, prestadores de servicio social, voluntarios, servicio externo para mantenimiento de instalaciones.

**TITULO DE PUESTO: COORDINADORA DE GUÍAS**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Subdirección de Casa Hogar

**AREA:** Casa Hogar

**PROPÓSITO GENERAL:** Coordinar, supervisar y asesorar a las guías en el desempeño de sus actividades, contribuyendo al desarrollo integral y educación de las beneficiarias en base al reglamento interno, valores, hábitos, y programas que promueven su bienestar físico, mental y emocional.

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Apoyo a la Subdirectora de Casa Hogar en supervisión de actividades del área.
- Coordina actividades de las guías y facilita la comunicación en el equipo.
- Ofrece asesoría y apoyo a las guías cuando lo requieran.
- Supervisa higiene, presentación y hábitos de las niñas.
- Fomenta el reglamento interno y valores institucionales.
- Supervisa reportes de las guías relativos a conducta y desarrollo integral de las niñas y puntualidad en su entrega para seguimiento a benefactores.
- Apoya en requerimientos escolares de las beneficiarias.
- Coordina cumpleaños de las beneficiarias y reconocimientos.
- Responsable de almacén de alimentos y colabora en atención de bazares.
- Supervisa oficios de tutores y niñas

**RELACIONES CON AREAS:**

- Dirección General, Desarrollo Humano, Trabajo Social, Contabilidad, Control de inventarios, Procuración de fondos.

**RELACIONES EXTERNAS:**

- Padres de familia, maestras, servicio social.

**TITULO DE PUESTO: GUÍA**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Coordinadora

**AREA:** Casa Hogar

**PROPÓSITO GENERAL:** Cuidar a las beneficiarias contribuyendo al desarrollo integral y educación en base al reglamento interno, valores, hábitos, y programas que promueven su bienestar físico, mental y emocional, así como supervisar su desempeño en actividades diarias.

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Crear un ambiente familiar de amor, respeto y disciplina.
- Educar en valores institucionales y ser ejemplo de ello.
- Cuidar la salud, higiene y aspecto personal de las niñas.
- Fomentar hábitos de limpieza, alimentación y comportamiento.
- Supervisar tareas escolares y oficios de las internas.
- Coordinar actividades diarias de grupo y cumplir horarios establecidos.

- Contribuir al desarrollo integral y participar activamente para lograr el fortalecimiento de autoestima y responsabilidad en las niñas.
- Corregir conductas negativas a través del dialogo conforme a reglamento interno.
- Llevar un control mensual de conducta y académico de la menor.
- Llevar a las menores a la escuela y recogerlas.
- Recibir y entregar a las niñas en días de ingreso y egreso a sus tutores.

#### RELACIONES CON AREAS:

Dirección General, Desarrollo humano, Trabajo Social, Procuración de fondos, contabilidad, Control de inventarios.

#### RELACIONES EXTERNAS:

Padres de familia, maestros, servicio social, Voluntarios.

### **TITULO DE PUESTO: SUBDIRECCIÓN DE PROCURACIÓN DE FONDOS**

SUPERIOR INMEDIATO: Dirección General

AREA: Procuración de Fondos

PROPÓSITO GENERAL: Procuración de fondos en efectivo a través de personas físicas y donativos en especie para cubrir las necesidades de operación, desarrollo integral de las beneficiarias y crecimiento de la Fundación.

#### FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:

- Incrementar permanentemente el número de donantes (personas físicas), a través de becas para las beneficiarias.
- Ingresar recursos económicos recurrentes para educación de las niñas.
- Promover a la Fundación, a través de un plan estratégico para atraer y captar nuevos benefactores.
- Coordinar el Programa de Reingeniería Organizacional con Fundación EDUCA México, A.C.
- Coordinar, promocionar y dar seguimiento al Programa Beca a una Niña.
- Participar en alianzas estratégicas y redes, desarrollando relaciones públicas con donantes y organizaciones para lograr donativos en especie.
- Organizar bazares para recaudar fondos.
- Organizar y coordinar eventos para procuración de fondos y vínculo con benefactores.
- Mantener comunicación constante con benefactores, reportando semestralmente o como lo requieran: avances, logros y desarrollo integral de cada niña, así como el manejo y aplicación de los donativos.
- Coordinar el proceso de seguimiento de cada beneficiaria, para mantener actualización de datos a benefactores.
- Motivar a las beneficiarias a mantener contacto con sus padrinos a través de cartas de agradecimiento y felicitaciones.
- Mantener contacto constante con área de Casa Hogar para detectar necesidades actuales de las beneficiarias y procurar artículos esenciales, así como alimentos, vestido, materiales de limpieza, construcción, etc.
- Apoyar en la Inducción de personal, beneficiarias de nuevo ingreso y benefactores cuando nos visitan.

#### RELACIONES CON AREAS:

- Con Dirección General para dar seguimiento a la Planeación Estratégica, coordinar actividades y eventos de procuración de fondos, comunicación constante y apoyo en relaciones públicas.
- Con Desarrollo Humano en cuanto a proyectos educativos.
- Con Trabajo Social para reportes socioeconómicos de las niñas.
- Con Casa Hogar para detectar necesidades actuales, seguimiento y actualización de datos de las niñas, cartas de agradecimiento a padrinos y para organizar eventos.

#### RELACIONES EXTERNAS:

- Con benefactores que contribuyen con becas y donativos.
- Con instituciones, empresas, escuelas, gobierno para procuración de fondos y crear redes y alianzas de apoyo.

### **TITULO DE PUESTO: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO**

SUPERIOR INMEDIATO: Dirección General

AREA: Desarrollo Humano

**PROPÓSITO GENERAL:** Planear, organizar, implementar y evaluar programas formativos y recreativos que contribuyen al desarrollo integral de las beneficiarias y del personal.

#### FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:

- Planear programas y actividades que promuevan el desarrollo integral de las niñas: valores, salud mental, apoyo académico, ejercicio físico, recreación, arte, educación en la fe, cultura, taller laboral, computación, fortalecimiento de autoestima sana, comunicación y crecimiento personal.
- Organizar actividades y horarios de acuerdo a las necesidades de los grupos y de Casa Hogar
- Implementar programas que cumplan con los objetivos de la Planeación Estratégica y el Plan de Desarrollo Integral, tomando en cuenta ofrecer calidad, resultados e impacto en las beneficiarias
- Evaluar resultados de cada programa y realizar un reporte para dar seguimiento e implementar mejoras cuando sea necesario.
- Coordinar actividades de orientadores académicos, servidores sociales y profesores, así como evaluar su desempeño.
- Apoyar al área de psicología clínica, terapia de aprendizaje y lenguaje.
- Coordinar Programa Escuela para Padres
- Colaborar con la Dirección en la planeación e implementación de programas de Capacitación del personal
- Apoyar proceso de selección del Personal.
- Participar activamente en las Juntas de Desarrollo Integral.
- Coordinar paseos, fines de semana y actividades en vacaciones de las beneficiarias.
- Realizar reportes de seguimiento al desempeño en el desarrollo integral de las beneficiarias para informar a benefactores y control interno de la institución.
- Coordinar el calendario mensual para niñas, informando puntualmente a padres de familia, guías, subdirección de casa hogar y dirección.

- Evaluar necesidades psicopedagógicas de cada una de las beneficiarias de nuevo ingreso para canalizar adecuadamente con terapeuta y apoyos académicos.
- Mantener contacto con escuelas para dar seguimiento a calificaciones, actividades y conducta de las beneficiarias.
- Comunicación constante con área de Casa Hogar para generar armonía en las actividades y conocer avances en conducta de las niñas.
- Colaborar con el área de Proyectos en elaboración de programas de desarrollo humano para procuración de fondos.
- Planear e implementar programa de estímulos y motivación con subdirección de Casa Hogar y Dirección.

#### RELACIONES CON ÁREAS:

Casa Hogar: Reportes semanales de desempeño de las beneficiarias, horarios, actividades formativas y recreativas, programa de estímulos y motivación.

Trabajo Social: Evaluación para ingreso de nuevas beneficiarias y baja de actuales cuando sea necesario. Apoyo a programas de salud física y comunicación en avances de cada beneficiaria.

Establecer pronósticos de atención de acuerdo a los reportes de las visitas domiciliarias. Apoyo en programa de protección civil y asistencia.

Procuración de Fondos: Seguimiento al desempeño de las beneficiarias para entregar puntualmente reportes a benefactores. Apoyar en eventos de procuración de fondos, sensibilización a benefactores y comunicar necesidades cuando sea conveniente.

Proyectos: Colaborar en elaboración de proyectos relacionados con programas de desarrollo integral, realizar reportes de seguimiento y evaluaciones a proyectos aceptados.

Dirección: colaborar en el logro de objetivos de la Planeación Estratégica, participación en el Plan de Desarrollo Integral, generar comunicación constante, aportar planes y programas del área, y toma de decisiones proactivas.

Contabilidad: Entrega de facturas, control de gastos de programas a benefactores y reportes financieros a Proyectos.

#### RELACIONES EXTERNAS:

Convenios con instituciones para aumentar el número de ingresos de beneficiarias y de servicios (DIF, delegaciones, Cruz Blanca Neutral, etc.) Contacto con escuelas, directores y maestros para evaluar desempeño de las niñas. Buscar apoyo de instituciones para implementar programas de desarrollo integral.

Promover capacitación al personal a través de otras instituciones: Universidades, Excelduc, etc.

#### LIDERAZGO:

Facilitar y dirigir actividades de orientadores, profesores, personas de servicio social, instructores de programas externos con el fin de lograr los objetivos de la Fundación y contribuir en la toma de decisiones eficiente.

**TITULO DE PUESTO: ORIENTADOR EDUCATIVO**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Subdirección de Desarrollo Humano

**AREA:** Desarrollo Humano

**PROPÓSITO GENERAL:**

Apoyar en las actividades educativas, recreativas y orientación vocacional de las beneficiarias, así como manejar situaciones emocionales grupales.

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Fomentar hábitos de estudio, valores institucionales y disciplina para lograr el desarrollo integral en las beneficiarias.
- Ofrecer orientación vocacional para aprovechamiento académico, talentos y habilidades de las beneficiarias, especialmente en 6o. de Primaria, 3o. de secundaria y 5o. de Preparatoria.
- Apoyar Programa de Valores, a través de dinámicas, ejercicios y libros de Kubli.
- Coordinar exámenes de ingreso a Primaria, Secundaria, Preparatoria y Licenciatura.
- Asistir a juntas escolares y citas de maestros cuando sea necesario para seguimiento de comportamiento y aprovechamiento de las niñas.
- Entregar puntualmente reportes de evaluación académica y seguimiento de actividades de las beneficiarias para los padrinos y benefactores.
- Dar seguimiento a estrategias que se indiquen por las psicólogas clínicas en todas las actividades de las beneficiarias.
- Apoyar los programas educativos, académicos, artísticos y deportivos a través de horarios bien establecidos en coordinación con actividades de Casa Hogar.
- Realizar Diagnósticos para evaluación de ingreso de posibles beneficiarias y aplicación de exámenes académicos.
- Coordinar paseos y actividades recreativas.
- Participar en eventos de la Fundación.
- Apoyar en la aplicación de pruebas psicométricas al personal de ingreso.
- Apoyar en la Capacitación interna del Personal.
- Realizar evaluaciones a los Programas complementarios externos.
- Asistir a las Juntas Generales y del área de Desarrollo Humano.
- Participar en plan de desarrollo integral.

**RELACIONES CON AREAS:**

Dirección General, Casa Hogar, Procuración de Fondos, Proyectos, Desarrollo Humano, Contabilidad, trabajo Social.

**RELACIONES EXTERNAS:**

Padres de familia, maestros de escuelas, instituciones académicas, deportivas, artísticas y gubernamentales, programas educativos, organizaciones de 2o. Piso, Delegación, DIF, CEMEFI, Thais, APADI, etc.

## **TÍTULO DE PUESTO: SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y COMUNICACIÓN**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Dirección General

**AREA:** Proyectos y Comunicación

### **PROPÓSITO GENERAL:**

Procurar los recursos económicos necesarios para solventar la asistencia a las beneficiarias, los programas que promueven el desarrollo integral, el bienestar y la salud, así como elegir los medios adecuados para difundir la misión de la Fundación.

### **FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Revisar las convocatorias de las organizaciones privadas y del gobierno que apoyan con recursos económicos a instituciones de beneficencia.
- Elaborar con profesionalismo proyectos claros y congruentes, de acuerdo a las necesidades de las beneficiarias y de la Fundación.
- Entregar los proyectos en tiempo y con la documentación requerida.
- Elaborar reportes de seguimiento de los proyectos aprobados y comunicar a los benefactores.
- Fomentar relaciones públicas, comunicación constante y seguimiento a benefactores pasados, actuales y potenciales.
- Elaborar Presupuesto de Ingresos anual, tomando en cuenta las necesidades actuales y de crecimiento
- Dar seguimiento e implementar la Planeación Estratégica, tomando en cuenta los objetivos y actividades del área, así como de la Fundación.
- Mantener actualizadas las bases de datos de benefactores.
- Elaborar planes y estrategias de promoción y difusión institucional, así como los medios de comunicación con benefactores.
- Responsable de la Imagen Institucional y material de difusión: boletín informativo, tríptico, presentación y video, papelería, etc.
- Asistir a eventos para promover nuestra misión y proyectos, así como para crear alianzas y relaciones con otras instituciones del sector.
- Apoyar en eventos especiales de la Fundación.
- Colaborar con la Dirección para lograr el fortalecimiento institucional, crecimiento y objetivos establecidos en la Planeación Estratégica.
- Apoyar y generar comunicación interna y externa para difundir los proyectos actuales.
- Elaborar plan de procuración de fondos para financiar Plan Maestro de Remodelación, gastos de operación y programas de desarrollo integral, tomando en cuenta empresas, instituciones, organizaciones, embajadas, etc. con responsabilidad social.

### **RELACIONES CON ÁREAS:**

Con Dirección General, Desarrollo Humano, Casa Hogar para elaboración de proyectos, seguimiento a la Planeación Estratégica y apoyo en actividades de las beneficiarias.

Con Patronato para mantener la comunicación y apoyar en actividades de la Fundación.

Con Procuración de Fondos para realizar actividades conjuntas para generar recursos económicos, compartir capacitación y promocionar la misión de la Fundación.

### **RELACIONES EXTERNAS:**

Con organizaciones, redes, gobierno, fundaciones, empresas, etc. que tienen características adecuadas para ser benefactores de la Fundación.

## **TITULO DE PUESTO: COORDINADOR DE TRABAJO SOCIAL**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Dirección General

**AREA:** Trabajo Social

### **PROPÓSITO GENERAL:**

Planear, coordinar y evaluar actividades y estrategias relacionadas con el modelo asistencial para atender con calidad y eficiencia las necesidades y problemática social de las Beneficiarias de la Fundación, así como lograr los objetivos establecidos en la Planeación Estratégica.

### **FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Elaborar, sistematizar y coordinar el Modelo de Atención Institucional.
- Consolidar el área de Trabajo Social y Salud a través de un programa integral.
- Diseñar y operar el sistema de seguimiento de beneficiarias (expediente físico y electrónico, bases de datos actualizadas).
- Promover nuevos ingresos de beneficiarias y trámites para admisión.
- Coordinar baja de beneficiarias y seguimiento de egresadas.
- Desarrollar y analizar estudios estadísticos y documentales de las condiciones socioeconómicas y familiares de las beneficiarias.
- Elaborar diagnósticos sociales cuantitativos y cualitativos de las beneficiarias atendidas.
- Diseñar y supervisar programas de servicio social de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Diseñar programa de inducción para personas de servicio social y voluntariado.
- Establecer convenios interinstitucionales (salud y servicio social).
- Diseñar e implementar esquema de cuotas de recuperación de acuerdo al sector y necesidades de las beneficiarias.
- Participar en la Inducción al personal de nuevo ingreso, beneficiarias y prestadores de servicio social.
- Participar activamente en el Comité de Desarrollo Integral para planes de trabajo y toma de decisiones con respecto a casos de beneficiarias.
- Colaborar con la Dirección en la Planeación Estratégica.
- Coordinar el Programa de Protección Civil de la Fundación.
- Desarrollar y apoyar trabajos de investigación sobre el impacto social de la Fundación.
- Fomentar la participación de la familia y la corresponsabilidad en el proceso de desarrollo de las beneficiarias.
- Elaborar manuales de procedimientos del área de Trabajo Social.
- Proponer formas novedosas de Educación y Participación Social
- Colaborar en programas y proyectos para convocatorias de financiación.
- Promover actividades de la Fundación con instituciones y universidades que inculquen servicio social y voluntariado.

### **RELACIONES CON AREAS:**

Dirección General, Casa hogar, Desarrollo Humano, Proyectos y Procuración de Fondos, Contabilidad.

### **RELACIONES EXTERNAS:**

Con padres de familia, médicos, instituciones asistenciales, hospitales, universidades, organizaciones de voluntariado y acción social, dependencias gubernamentales para asuntos legales, etc.

**LIDERAZGO:**

Coordinar actividades del área de salud, modelo asistencial, protección civil y servicio social.

**TITULO DE PUESTO: ASISTENTE DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD INTEGRAL**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Coordinador de Trabajo Social y Salud

**AREA:** Trabajo Social

**PROPÓSITO GENERAL:**

Programar, registrar y coordinar eficientemente consultas con médicos y especialistas, análisis clínicos, estudios, datos personales y seguimiento en el tratamiento médico indicado de las beneficiarias para así contribuir al mejoramiento de su salud física y desarrollo integral.

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Programar las consultas con la doctora de la Fundación, en coordinación con las guías de las beneficiarias.
- Programar consultas con médicos y especialistas externos.
- Registro de citas, diagnóstico, tratamiento y estudios médicos de las beneficiarias en cada expediente, en la carpeta de seguimiento y en la base de datos.
- Mantener en orden y al día cada expediente de las beneficiarias.
- Proporcionar medicamento recetado, ya sea existente en la Fundación o en farmacias.
- Llevar y acompañar a las beneficiarias en sus consultas médicas programadas o de urgencia, con responsabilidad y puntualidad.
- Apoyar actividades asistenciales relativas a salud física, higiene y desarrollo integral de las beneficiarias.
- Participar activamente en eventos de la Fundación y juntas generales y de comité de desarrollo.
- Apoyar a las guías y beneficiarias en actividades de crecimiento personal, educación en la salud y recreativas.
- Apoyo a la Dirección General y áreas cuando se requiera.
- Colaborar con el Coordinador en programas de Protección Civil, Servicio social y Salud.
- Participar en estudios socio económicos y proyectos de integración familiar.

**RELACIONES CON AREAS:**

Dirección General, Patronato, Casa Hogar, Procuración de Fondos, Proyectos, Desarrollo Humano, Contabilidad, Intendencia, Conserjería.

**RELACIONES EXTERNAS:**

Médicos externos, especialistas, Laboratorios Clínicos, Instituciones de Salud y asistencia, farmacias, hospitales, padres de familia, escuelas.

**TITULO DE PUESTO: CONTADORA GENERAL**

**SUPERIOR INMEDIATO:** Dirección General

**AREA:** ADMINISTRACIÓN

**PROPÓSITO GENERAL:**

Registrar ordenadamente los movimientos contables y las operaciones financieras efectuadas en la Fundación, así como los procedimientos y controles para lograr eficiencia y claridad, lineamientos en la planeación, toma de decisiones y conocimiento de la situación económica actual de la institución.

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Tener un control exacto de todas las operaciones financieras y contables de la institución, así como el pago de todos los impuestos y entrega de la información a las entidades respectivas.
- Contabilizar todos los registros y movimientos de la institución.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Realizar el cierre de cada mes y los ajustes necesarios.
- Entregar reporte financiero y cédula de ingresos a la Junta de Asistencia Privada.
- Llevar al día todos los registros del programa del SUA, bajas, altas, modificación de salarios.
- Realizar el cálculo del impuesto para las nóminas quincenales.
- Realizar los pagos de los Impuestos provisionales federales, mensual.
- Realizar los pagos mensuales del impuesto de cuotas obrero- patronales.
- Realizar reportes financieros para Patronato en cuanto lo requiera.
- Realizar declaraciones anuales.
- Llevar el control de los expedientes del personal y archivo propio.
- Llevar el control de los recibos de donativos desde el primer expedido en el año hasta el último que se ejerció en el ejercicio.
- Supervisar bancos y tener un control exacto de los movimientos de los mismos.
- Llevar un control de amarre de sueldos quincenal.
- Realizar el Cálculo anual de los trabajadores.
- Elaboración de pólizas y cheques.
- Realizar el Presupuesto Anual.
- Colaborar con la Dirección General en Planeación Financiera y análisis de gastos, flujo de efectivo, etc.

**RELACIONES CON ÁREAS:**

Dirección General, Patronato, Casa Hogar, Procuración de Fondos y Proyectos, Desarrollo Humano, Trabajo Social, Gestoría, Asistente a la Dirección, Intendencia y Conserjería.

**RELACIONES EXTERNAS:**

Junta de Asistencia Privada, Bancos, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, IMSS, Auditores Externos, etc.

### **TITULO DE PUESTO: ASISTENTE A LA DIRECCIÓN**

SUPERIOR INMEDIATO: Dirección General

AREA: ADMINISTRACIÓN

#### **PROPÓSITO GENERAL:**

Colaborar activamente en actividades de apoyo a la Dirección General y a las diferentes áreas para lograr los objetivos de la Fundación, organizar eficientemente la información y ofrecer atención cordial y respetuosa a toda persona que se relacione con la institución.

#### **FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Recepción y atención telefónica.
- Cobranza de donativos en especie y efectivo.
- Elaboración de recibos deducibles.
- Cobrar cuotas de recuperación de beneficiarias y llevar lista de control.
- Elaborar cartas de agradecimiento de donativos en especie.
- Elaborar reportes trimestrales a Casa Santa Hipólita.
- Realizar depósitos bancarios.
- Elaborar bitácora diaria para gestoría.
- Archivar información y reportes de la institución.
- Atención cordial a personas que nos visitan y canalizar a responsables de áreas.
- Apoyo a la Dirección General en asuntos administrativos.
- Responsable de la Caja Chica de Administración.
- Colaborar y participar en actividades generales de la Fundación.
- Apoyo en Juntas Generales y elaboración de minutas o acuerdos.
- Responsable del buen uso, funcionamiento y control de computadora, fax, impresora.
- Control de Lista de Asistencia del personal diaria.
- Elaboración y distribución de memorándum de la Dirección.
- Apoyar agenda Dirección, eventos especiales y cumpleaños personal.
- Organizar directorio.

#### **RELACIONES CON AREAS:**

Dirección General, Patronato, Casa Hogar, Procuración de Fondos, Proyectos, Desarrollo Humano, Trabajo Social, Contabilidad, Gestoría, Intendencia, Conserjería.

#### **RELACIONES EXTERNAS:**

Donantes, padres de familia, visitantes, proveedores.

### **TITULO DE PUESTO: GESTOR Y CONTROL DE INVENTARIOS**

SUPERIOR INMEDIATO: Dirección General

AREA: ADMINISTRACIÓN

#### **PROPÓSITO GENERAL:**

Realizar eficientemente actividades de cobranza, mensajería, gestoría, recolección y control de inventario de donativos en especie, contribuyendo así, al logro de objetivos institucionales.

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**

- Realizar la cobranza de donativos en especie y efectivo.
- Manejar y cuidar el mantenimiento de la camioneta de la Fundación.
- Realizar labores de gestoría en diferentes dependencias del gobierno e instituciones privadas.
- Llevar el control de inventarios de donativos en especie recibidos en la Fundación.
- Realizar pagos y entrega de documentos relacionados con la institución, cuando sea requerido por diferentes áreas.
- Apoyo a la Dirección General en actividades relacionadas con el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Mantener en condiciones óptimas la camioneta de la Fundación, tanto en el aspecto mecánico como en la verificación vehicular, seguro, pintura, etc.
- Cumplir puntualmente con la bitácora diaria de servicios de las diferentes áreas, contribuyendo así, al desarrollo eficiente de actividades y logro de objetivos.

**RELACIONES CON AREAS:**

Dirección General, Patronato, Casa Hogar, Procuración de Fondos, Proyectos, Desarrollo Humano, Trabajo Social, Contabilidad, Intendencia, Conserjería.

**RELACIONES EXTERNAS:**

Donantes, proveedores, empresas, dependencias gubernamentales, instituciones y organizaciones de asistencia privada, etc.

### 4.3 ¿Impacto Social?

La Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa en su informe de 1995 que la quinta parte de la población mundial, no tiene acceso a la atención de servicios de salud, mientras que debido a esta problemática doce millones de niños(as) mueren antes de alcanzar los cinco años de edad<sup>96</sup>. En América Latina uno de cada siete niños o niñas trabajan, esto equivale al 14.5% de la población infantil total. A principios de la década de los 90 nacieron en América Latina y el Caribe 136 millones de niños(as). Mientras cien millones de jóvenes estaban en condiciones de ingresar al mundo laboral, pocos de ellos suficientemente preparados para obtener un trabajo productivo debido a los desequilibrios sociales. En México las cifras señalan que de los casi cien millones de habitantes, el 47% son niños y adolescentes. En este sector de la población más de la mitad de ellos viven en condiciones de pobreza<sup>97</sup>. Un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) informa que en México el 20 % de los niños(as) en edad escolar trabajan y en consecuencia pierde de uno a dos años de estudio.<sup>98</sup>

Este rápido diagnóstico implica abordar también otro aspecto del contexto. La asistencia institucional a los niños y niñas en situaciones de desintegración familiar y pobreza. Cuya tendencia es ofrecer un hogar complementario donde se atienden problemas de salud, y brindar seguridad y protección transitoria, así como ofrecer opciones educativas y de capacitación. Además de contener crisis y conflictos de agresión manifiestos dentro de las dinámicas familiares. Concibiendo la acción como preventiva para evitar problemáticas como las que señalan las estadísticas antes mencionadas.

Es ahí donde las Instituciones sociales como la Fundación Clara Moreno entran en colisión con la estructura familiar de sus beneficiarios, sus costumbres y su cultura. Las menores internas sufren privaciones socioeconómicas. Que impiden el aprendizaje de nuevas formas de vida, por que no cuentan con el apoyo necesario para adquirir con seguridad el pensamiento abstracto ni la cantidad de experiencias familiares que en sentido positivo se requieren para orientarlas en el futuro inmediato. Entendiendo que muchos de los problemas de conducta y deficiencias emocionales y educativas proceden más de la privación y destrucción familiar que de una incapacidad biológica determinante. Esta problemática implica para la Institución la obligación de ser muy rigurosa en los conceptos y definiciones que le permitan interpretar los vínculos, conductas, procesos sociales, estructuras familiares y las nuevas agrupaciones que de manera espontánea van adquiriendo formalidad.

Las menores que actualmente son atendidas dentro de la Institución, proceden en gran proporción de grupos familiares que han padecido un rompimiento y desintegración de una o dos generaciones anteriores<sup>99</sup>. Hay que tener en cuenta que algunos de los padres de estas niñas nunca llegaron a construir una familia. Son hijos de madres solteras, o abandonadas, padres alcohólicos o drogadictos. Estas condiciones adversas, impiden que el núcleo familiar se desarrolle como un conjunto que al

<sup>96</sup> "Informe Organización Mundial de Salud, Cerrando la Brecha" OMS, Washington 1 de mayo de 1995.

<sup>97</sup> Las niñas y niños en el DIF de hoy. Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia. DIF, México, Julio 1996, Pág. 9.

<sup>98</sup> El trabajo Infantil en México, Universidad Veracruzana, UNICEF, OIT, Pág. 1, México 1996

<sup>99</sup> La familia es un grupo humano cuyos integrantes están unidos entre sí por consanguinidad, por espacio y tiempo y por vínculos afectivos y culturales. En esta articulación se generan los roles de padre, madre, hijos. Cuya dificultad de construcción vincular puede provocar perturbaciones o disfunciones. Sucesos familiares de pérdida, abandono, fallecimientos, vejaciones, son situaciones traumáticas que por su intensidad y naturaleza superan la capacidad del individuo para mantener el equilibrio emocional, y la capacidad de afianzar lazos afectivos

mismo tiempo permita la diferenciación de sus miembros de manera equilibrada<sup>100</sup>

Esta es una lucha entre el ser y el pertenecer en relación con los vínculos entre la individualidad, sus deseos, necesidades, su identidad, y la experiencia de la socialización, de pertenecer a otros grupos diferentes a su familia. La mayor parte de las familias de las internas están desorganizadas y desunidas, sus miembros en el caso de la familia extensa no viven juntos y pueden o no verse ocasionalmente. La figura materna es la que otorga una frágil permanencia al núcleo familiar original y a al cual cualquiera de sus miembros puede regresar.

Ante la falta de recursos, las familias deciden internar a sus hijas. La separación del grupo de hermanos hace que se quiebre la red vincular que es la fraternidad, surgiendo de este modo una profunda situación de abandono y sobre todo un sentimiento de castigo por algo de lo cual los hijos no tienen la culpa. La familia de estas niñas convive en el mejor de los casos en un ambiente de violencia, castigo físico, abandono, abuso sexual, maltrato, promiscuidad, prostitución etc. Lo que produce un deterioro tanto físico como emocional.

Las familias a las que se aboca la Fundación tienen una estructura particular; la madre aparece casi siempre como la figura estable: El padre abandona casi completamente a los hijos (as). Al tener la madre un nuevo compañero, este pasa a ser el padrastro de los niños y tiene con los otros hijos. El ambiente familiar se va resquebrajando por los conflictos entre padrastros e hijastros y entre hermanastros.

Otros aspectos particulares de estos grupos familiares es que están constituidos generalmente por dos o mas generaciones de migrantes internos que han acumulado frustraciones y pérdida de sus redes de origen y raíces culturales. Estos hombres y mujeres trabajan en el sector informal de la economía, en condiciones precarias como subempleados o como vendedores ambulantes en distintas formas de la marginalidad urbana. Esto ha llevado a identificar dentro de la Fundación situaciones constantes en las dinámicas familiares que ponen en riesgo la integridad de las menores:

- Abuso sexual intra familiar.
- quiebra de la comunicación padres-hijos.
- Empleo de las madres en el servicio domestico permanente.
- Padres ausentes o figura paterna y materna inestable.
- Padres alcohólicos o fármaco dependientes.
- Padres maltratadores.
- Madres con embarazos frecuentes. (Maternidad compulsiva)
- Carencia de espacios para compartir y comunicarse.

Por eso para las familias de las niñas y adolescentes internas es imprescindible la adopción de programas de orientación y apoyo socio familiar y la adopción de programas específicos de protección contra la violencia y desintegración además de los educativos dentro de la institución. Que auxilien en la superación de dificultades personales y grupales de sus miembros, acciones que permitan incidir e impactar de manera más profunda en las problemáticas presentes

---

<sup>100</sup> Diversos autores han descrito en el desarrollo psicológico del individuo una progresión gradual de la necesidad de diferenciarse. Así cada miembro de la familia tendera a delimitar un espacio personal, por la vía de los intercambios con el exterior.

En los casos de las niñas y jóvenes internas en esta institución, es fundamental poner especial atención en cuanto a su autoestima, pues, por el hecho de carecer de un núcleo familiar completo ( contar con ambos padres), la vida de estas menores continuamente es alterada por la irregularidad o carencia de ese hogar normal. Uno de los rasgos característicos de estas internas es el que siempre están en busca de afecto, y en general todo niño institucionalizado. Y por más que la institución se esfuerce en reemplazar el cariño materno esto será una meta inalcanzable<sup>101</sup>.

#### **4.4 Diagnóstico Institucional.**

Toda institución como es el caso de la Fundación Clara Moreno debe subrayar la importancia de la función de la reflexividad. Un sistema tiene que conocerse a sí mismo para diferenciarse. La reflexión es el instrumento con que las áreas que conforman a la institución cuentan para su autoconocimiento.

En este sentido la Fundación no cuenta con mecanismos de reflexividad. La consecuencia es que las áreas no están claramente diferenciadas y son difusas. La institución al no contar con estos dispositivos se encuentra en un círculo vicioso donde se plantea la falta de una filosofía institucional y profesionalización, por que falta financiamiento; falta financiamiento por que falta información; y falta información por que falta profesionalización. El resultado de este desconocimiento repercute en que dentro de la organización no existe comunicación y sin esta comunicación no puede haber diferenciación de los subsistemas lo que se traduce en duplicación de acciones. Y sobre todo en operación de actividades que poco o nada tienen que ver con las necesidades y problemáticas que atiende.

Esta situación ha sido justificada dentro de un contexto en el que la asistencia ha sido vista como una manera de reconocer una problemática social, pero no un solucionador de dicho fenómeno. Lo que implica una especie de paternalismo estático sin sentido, que no es capaz de orientar, establecer o impulsar acciones para el desarrollo de los grupos más desprotegidos y que en la mayoría de los casos sus intervenciones no abarcan más allá de la subsidiaridad.

Dicha situación se considera tiene su origen en las diferentes limitantes y desconocimiento hacia los procesos financieros, administrativos, legal, técnico operativo, normativo e incluso ideológico que rigen la vida diaria dentro de una institución. Los cuales obstaculizan de diferente manera el crecimiento de la organización. Así como la falta de una sistematización y apoyo a la investigación respecto al impacto y trascendencia de la Fundación entre su población beneficiaria, que de alguna manera permitan establecer la direccionalidad y sentido a la labor asistencial que realiza.

Sin embargo cabe mencionar que a pesar de los esfuerzos por realizar dicha tareas aun no se ha logrado conjuntar el esfuerzo de las áreas que conforman a la institución. Ya que sí bien se ha logrado establecer y definir líneas de acción y algunas actividades. No se ha podido estructurar de manera adecuada un modelo de atención, que permita trabajar de forma multidisciplinaria y bajo diferentes perspectivas los principales problemas y necesidades que aquejan a las menores y a la misma Institución. Generando el desaprovechamiento de la capacidad y potencial en cada una de las áreas y del personal y voluntarios que en ellas participan. Ante la carencia de programas y proyectos que

---

<sup>101</sup> María Nieves, Pereira de Gómez. *La percepción familiar del niño abandonado*. Edit. Trillas, México 1981. Pág.39

cumplan de manera metodológica con los procesos de planeación, ejecución, control, y evaluación de los mismos.

Respecto a los recursos que se obtienen dentro de la Fundación no existe una conformación organizada de los recursos ni se jerarquizan en base a las necesidades de todas las áreas como consecuencia de no contar con programas de trabajo. El área de procuración de fondos se ve en la necesidad de desarrollar acciones desmesuradas para conseguir donadores. A pesar de que existe una base de datos, esta no es suficiente para cubrir con el presupuesto asignado. Debido a que los procesos no están rutinizados lo que obstaculiza el flujo de los donativos hacia las acciones operativas y no se cuenta con estrategias eficaces para estimular a que los donadores acudan o aumenten sus donaciones. El proceso del manejo de los recursos hasta cierto punto es transparente aunque deficiente ya que la mayoría de las veces la información de los estados financieros no abarca a todos los demás grupos del sistema solo la conocen quienes están especializados o conocen el proceso. No hay canales de comunicación con el resto y cuando existe es más bien intermitente.

Respecto al marco jurídico la ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal señala que una fundación es una organización no lucrativa, no gubernamental que posee un fondo para otorgar donativos a obras de caridad, educativas, religiosas o de cualquier otra índole que busquen el bien público. Los principales receptores de tales donativos son otras organizaciones. Su importancia consiste en que son los elementos catalizadores, mediante la introducción de una serie de pautas que racionalizan la captación y asignación de recursos. Funciones que en ningún momento son realizadas por la institución. Y generan confusión al exterior de la organización.

En el esquema organizacional encontramos que al no existir un modelo de atención ha sido imposible organizar y recuperar la experiencia institucional que le permita identificar y explicar la problemática que atiende y menos aun contar con sustentos teóricos y jurídicos que fortalezcan su intervención. Lo que se refleja en la carencia de manuales de organización y de procedimientos, criterios de evaluación a nivel asistencial y laboral y falta de estrategias para la capacitación profesional de su personal. Y lo que es peor no cuenta con un objetivo de atención que clarifique que es lo que se quiere lograr con la atención de menores en riesgo.

Se puede afirmar que aun no se ha logrado una acertada política institucional para el tratamiento de las familias en su transición y desarrollo social. En general se ha puesto la atención sobre la conducta de la niña y adolescente sin atender de manera integral al grupo familiar del cual procede y a situaciones de transición y adaptación a nuevas formas de vida. En este contexto las menores tienen un futuro incierto dentro del cual pueden proyectar sus frustraciones y resentimientos expresados en su forma de relacionarse con sus padres, hermanos, parejas, compañeros o grupos de convivencia más cercanos. Este problema muestra a una población condenada a repetir el mismo ciclo vicioso y repetición de estereotipos de victimización y culpabilidad.

Dado lo anterior puede concluirse que la hipótesis de que "la no profesionalización en las formas de intervención asistencial dentro de las I.A.Ps han generado sujetos expectantes y dependientes, en lugar de sujetos que asuman la responsabilidad de participar en la construcción de su propio destino" Es corroborada dentro del contexto de la Fundación, ello se sustenta a través de la aplicación de técnicas e instrumentos tales como la observación, reportes y datos estadísticos, así como las distintas guías de entrevista utilizadas y elaboradas dentro de la Fundación y que sirvieron para el análisis de este diagnóstico.

## CAPÍTULO 5: TRABAJO SOCIAL ¿QUÉ CAMINO ELEGIR?

### 5.1 Trabajo Social y su relación con la asistencia social.

El discurso de la asistencia siempre ha estado entretelado por un hilo social que intenta unir dos vertientes como lo plantea Norberto Alayón “ *Por un lado la creencia de aquellos que estiman que siempre habrá pobres, y por el otro lado la resignación misma de aquellos quienes viven en condiciones de miseria*<sup>102</sup>”. Sin embargo como el mismo subraya existe la posibilidad de que el hombre por ser un ente social construya por si mismo las condiciones en las que pretende vivir dándole un sentido más humano a sus relaciones con sus semejantes y con el medio que lo rodea. Donde las condiciones de vida sean lo mas justas y equitativas posibles para todos. Y que si bien dichos conceptos son más cercanos a un escenario utópico bien valen la pena reivindicarlos en el quehacer diario del Trabajador Social.<sup>103</sup>

Quehacer que se ha expresado en los diferentes tipos de acción y niveles de la intervención profesional de la que es partícipe. Partiendo del hecho de que su accionar debe contar con los elementos científicos que le permitan ir más allá del gesto generoso y romántico que conlleva el asistir a los demás

*“Así como para la neurocirugía, nuestro mero afán de ayuda (aunque bien intencionado) no nos habilita, a los no especialistas, a intentar abrir cerebros a diestra y siniestra, también en lo referido a la acción social se torna imprescindible pensar (y saber) lo que se esta haciendo”*<sup>104</sup>.

Esto viene a colación debido a que dentro del contexto del Trabajo Social el término de asistencia ha sido relegado, y en algunos casos desterrados del mismo planteamiento teórico-conceptual que rige la disciplina en la actualidad. Al considerarse obsoleta y de una orientación manipuladora de las clases dominantes.

Afirmando que::

-“El asistencialismo es una de las actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes para paliar mínimamente la miseria que generaban y para perpetuar el sistema de explotación.

-Existe la supuesta intención de atacar los efectos sin reconocer las causas de fondo que provocaban y provocan la pobreza, la enfermedad, el analfabetismo, la delincuencia etc.

-Se plantea como supuesto porque hasta la propia acción paliativa, la ayuda material siempre ha sido insuficiente.

-El termino asistencialismo puede inducir a error porque en oportunidades pareciera que se esta haciendo referencia a una ayuda material de importante magnitud.

-No ha sido precisamente la asistencia material a los desposeídos lo que prevalece en esa forma de acción.

<sup>102</sup> Alayon Norberto. “Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o Erradicación de la pobreza”. Editorial Humanitas 2ª edición 1992. Pág. 3

<sup>103</sup> Idem. pag.3-5.

<sup>104</sup> Alayon. op. cit. pag.5-6.

*-La asistencia espiritual, las enseñanzas morales, los interminables consejos, las propuestas de esperanza y resignación son acciones fundamentales, más que la ayuda concreta. Apareciendo en todo; lo paternal, lo dadivoso, lo generoso "a manos llenas" pero cambiando significativamente cuando se trataba de asistir con bienes concretos a los necesitados.*

*-La desigualdad social se asume como una suerte de hecho natural y por ende; en esta concepción, ni siquiera se plantea un cuestionamiento del sistema.*

*-La mitificación de la posibilidad de superación global de los problemas sociales, mediante el esfuerzo individual de los propios asistidos<sup>105</sup>.*

*-El principio de causación individual era atribuido a quienes padecían los problemas sociales, desconectando la relación existente entre el funcionamiento global de la sociedad y la presencia de los llamados "males sociales".*

*-Desde esta perspectiva, se condena a las víctimas de un orden social y no a este.*

*-La predicación de un humanitarismo apolítico disociando la realidad concreta del país. Hecho que para muchos implica un hecho político de clara significación<sup>106</sup>.*

Por eso es importante retomar como él lo propone Norberto Alayón *"la necesidad de rediscutir este concepto y sus categorías y de resignificar su contenido pero sobre todo su orientación"*. Partiendo del hecho de que asistencia y asistencialismo son términos que no necesariamente son sinónimos. *"La cuestión pasa en como transformar políticamente el asistencialismo en asistencia (como derecho), siendo necesario re-politizar la política social, en tanto ésta tiende cada vez más a salir del campo del Estado (Las actividades asistenciales que realizan las I.A.Ps por dar un ejemplo) para ser transferida hacia los espacios e iniciativas privadas, connotando la acción social como si se tratara de una alternativa desinteresada y generosa de parte de ciertos sectores y no como un proceso complejo que expresa dinámicamente diversos intereses y objetivos en juego<sup>107</sup>.*

Esta propuesta de Norberto Alayon nos permite asumir la postura de que la asistencia exhibe rasgos positivos como negativos, por lo que concentrarse solo en lo malo implica descalificar los avances conseguidos a lo largo de la historia. El trabajo social como profesión supone un progreso en la conciencia colectiva y nace a partir del reconocimiento social de la necesidad de ayudar a quienes lo necesitan, transformando así la ayuda espontánea en un acto profesional y consciente. Verlo así permitiría el reconocimiento social de la asistencia como un medio y no el fin para dar solución a un problema. Esta es la orientación que se propone a la hora de abordar e insertarse dentro del campo asistencial

La asistencia social se cataloga como una forma de acción social que supera por su grado de

<sup>105</sup> Si bien es claro que la superación de los problemas sociales requiere de más que de esfuerzos individuales, tampoco debe subestimarse dicho esfuerzo; a razón de que este puede ser resultado de la evolución de una conciencia crítica que busca transformar su realidad transformándose así mismo. Nota del autor:

<sup>106</sup> Alayon Norberto. "Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o Erradicación de la pobreza". Editorial Humanitas 2ª edición 1992. Págs.-6-8

<sup>107</sup> Alayon Norberto. "Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o Erradicación de la pobreza". Editorial Humanitas 2ª edición 1992. Pág. 9

organización y alcance a otras formas de ayuda como la caridad o la beneficencia, pero que en esencia y en espíritu recoge los mismos principios filantrópicos. Su aparición data a partir de la revolución industrial, pero se cuenta como antecedentes las actividades de Juan Luis Vives y de San Vicente de Paul en los siglos XIV y XVII. Pero no es hasta que la industrialización desplaza al mercantilismo, cuando se produce un cambio en las relaciones económico-productivas y por consiguiente en las condiciones sociales e individuales de convivencia. Que la asistencia surge como una respuesta ante la acelerada diferenciación de las clases sociales y con ello el crecimiento de la pobreza y la marginación social. Impulsando acciones de manera coordinada y la aplicación de técnicas de atención que superan para ese entonces las buenas intenciones. De ahí nace la profesión del Trabajo Social.

El desarrollo de Trabajo Social ha propiciado que algunos sectores consideren la acción de este profesionista, como una especialidad definida y limitada a una integración y mediación entre poseedores y poseídos, y por otro lado hay quienes la observan como un espacio donde los intereses y necesidades de los sectores más desprotegidos convergen y encuentran voz a través de la organización popular, vislumbrando y sentando las bases de un proyecto solidario y desarrollista de las propias comunidades que respondiendo no solo a la expresión de pobreza, sino a una posición de clase y una opción política de participación social.

En este sentido es importante que el Trabajador Social analice con detenimiento, la utilidad de establecer su el grado de intervención dentro del mundo asistencial. En lo referente a conocer e intervenir en las problemáticas sociales así como aplicar dicho conocimiento de cara al manejo de recursos que la sociedad ofrece para responder de manera institucional a las necesidades sociales. Pero el trabajador social no debe centrarse en la capacidad funcional de las instituciones sino en como se conciben creando una capacidad reflexiva que les de coherencia y sentido compartido por otros

El marco institucional público o privado como lo propone Escartín Caparros es la referencia a considerar donde el trabajador social puede desarrollar su tarea profesional.

*“En este sentido se debe centrar a la institución como dimensión organizativa (estructura de relaciones) y como administrativa (procedimientos que regula el funcionamiento de esas relaciones) Por ello es importante conocer que es y como se da la organización y la administración en una institución de asistencia, los elementos que la constituyen, características que la definen, objetivos, fines de la entidad, así como tipos de relaciones, etc. con objeto de analizar y evaluar el funcionamiento de la institución, su adecuación o no a la realidad social a la que pretende atender y que justifica su existencia, así como el Funcionamiento del Trabajo Social como parte de la organización”<sup>108</sup>.*

---

<sup>108</sup> Escartín Caparros, María José. La institución como nivel de intervención en Trabajo Social. Edit. Alicante Aguaclara 1998 Págs. 272

## 5.2 Filantropía y asistencia herramientas del Trabajo Social.

El trabajador social debe comprender que la idea de ver a la pobreza como culpa del sistema social, es solo uno de los muchos componentes existentes para explicar dicho fenómeno, pero que este puede ser abordado de manera integral con otros posicionamientos científicos como las diferencias de méritos personales. Si se cree que la pobreza no es también una cuestión de responsabilidad y mérito personal, sino una cuestión estructural del sistema, muere la idea de la persona que tiene la posibilidad de sostenerse a sí misma. La idea del esfuerzo personal queda aniquilada. Antes se pensaba que recibir caridad era un estigma y una causa de vergüenza, pero gracias a la idea de que la pobreza es causada por el sistema, se percibe la idea de que se tiene derecho a recibir ayuda de otros y que la sumisión es un derecho. *“Cuando la culpa de la pobreza no es personal, el asistencialismo no solamente no es negativo, sino que es un derecho que debe reclamarse”*<sup>109</sup>.

Pero los programas de ayuda social no reconocieron eso y tomaron la ruta más fácil, la de tratar a todos los pobres por igual, tuvieran o no conductas responsables. Los pobres fueron homogeneizados por medio de los programas de ayuda social.

Tratar el tema de la pobreza y la miseria es en extremo sensible, especialmente cuando se critica a los programas sociales que persiguen ayudar a los pobres. La pobreza es un problema tan grave que debe ser examinado con profundidad al igual que la crítica que hace el Trabajo Social a los programas asistenciales sobre si atienden o no a los pobres y sobre si puede considerarse una herramienta ventajosa para este profesional.

Los programas de ayuda social rara vez consideraran los efectos secundarios que ellos pueden tener, como la creación de más pobreza por diseño. Y eso, por cometer el error de creer que todos los pobres son iguales, con las mismas capacidades y oportunidades o visto de otro modo con las mismas carencias y falta de oportunidades.

Dentro de las comunidades todas las personas tienen alguna una manera de diferenciarse individualmente del resto y de sobresalir si existen las condiciones sociales, económicas, políticas etc. adecuadas para su avance dentro de la escala social. Todos en la sociedad pueden tener estatus diferentes. Hay diferencias de estatus en todas las clases sociales. Dentro de barrios pobres hay diferencias en el estatus de sus habitantes, al igual que dentro de las zonas de las clases medias y de las personas de altos ingresos. Entre ellos hay diferencias de méritos que se originan partiendo de la base de que las personas son responsables de sus actos y de cuidar a sus familias. Hay personas de bajos ingresos que son responsables en este sentido y personas que no lo son.

Por eso los programas de asistencia social históricamente han tenido un efecto negativo sobre el estatus entre los pobres. Específicamente, a los pobres se les ha quitado el mérito de ser familias independientes, aunque de bajos ingreso, y se les ha retirado la posibilidad de definir de manera conjunta las acciones y conductas establecidas para salir de la pobreza.

Como consecuencia de los programas asistenciales que pretendían ayudar a la pobreza se terminó por subestimar el mérito en las conductas personales que los podían sacar de su condición. Los grupos

---

<sup>109</sup> Castel Robert “El espacio institucional.” Edit. Buenos Aires 1991 Págs. 37-38.

vulnerables pueden conformar una clase social pero individualmente pueden tener características que les permitan mejorar su condición de vida. Características que no son tomadas muy en cuenta a la hora de plantearse las estrategias dentro de los proyectos asistenciales; los cuales han quedado únicamente en propuestas con sentido filantrópico de quienes participan en su elaboración, pero que no bastan para responder a las necesidades de quienes lo reciben.. Hay pobres que han perdido su patrimonio por las mismas condiciones macroeconómicas, pero que conservan de manera individual la capacidad para volver a sobresalir con respaldo de algún programa de ayuda o política social, pero también hay pobres que han hecho de los programas asistenciales una forma de vida perdiendo su capacidad de actuar y responsabilizarse de su propio destino<sup>110</sup>.

Los programas de ayuda a los pobres no pueden basarse únicamente en sus buenas intenciones y sus cada vez mayores presupuestos; es necesario que el Trabajador Social estudie sus efectos colaterales, para evitar cometer errores estratégicos. Si esto logra concretarse, entonces la asistencia puede dejar de ser vista como un medio manipulador del sistema y convertirse en una herramienta útil para propio desarrollo social.

### **5.3 Necesidad de profesionalizar el modelo asistencial. (Paternalismo con sentido y orientación)**

No es justo ni sensato que por un lado se incremente la pobreza y por otro se busque como atenderla.. Es necesario establecer una asistencia social participativa y reanimadora de la población mas desfavorecida. La profesionalización no implica únicamente aumentar la eficiencia y la eficacia, sino transformar el concepto mismo de asistencia.

Quando se habla de profesionalización de las instituciones se hace en un sentido amplio. Esta tiene que ver con el surgimiento y desarrollo de áreas o instancias dedicadas a responder a las problemáticas en cuanto a la organización y funcionamiento de las instituciones. Sobre todo en los rubros de la cuestión conceptual, el aspecto financiero administrativo, el área operativa y la relativa a la cuestión o vinculación de las instituciones filantrópicas entre si y con la sociedad.

La profesionalización es en síntesis , la capacidad de las instituciones de asistencia social de dotarse de los elementos necesarios para poder responder de manera eficaz y eficiente a los problemas derivados del entorno social, económico y político y por otro lado a los problemas derivados en el cumplimiento de los objetivos institucionales por ejemplo, como educar mejor, como lograr procesos autogestivos en comunidades marginadas, como prevenir y atender problemas de salud publica, como conseguir mejores y mayores fuentes de financiamiento; normatividad fiscal politización de la ayuda social etc.

De esta manera, la profesionalización es un proceso que esta relacionado directamente con el grado de eficiencia social de la filantropía, es decir que al dotarse de esos elementos aportadores de una mayor racionalidad en el tipo y la cantidad de recursos, las instituciones tienen mayor capacidad de cumplir sus objetivos y de esta manera contribuir a la solución de los problemas sociales. Esto es importante por que ya no es suficiente tener la intención de ayudar a los necesitados sin preguntarse por los

---

<sup>110</sup> Esta referencia es tomada del modelo político social llamado alternativo el cual critica la falta de dinamismo y burocratismo de los modelos liberales y socialistas. Haciendo énfasis en las necesidades individuales y su relación con los recursos sociales a través de formulas de organización más democráticas y comunitarias. Promoviendo la participación autogestiva y cuya finalidad es la liberación tanto individual como colectiva.

Jordi Estiviell. Modelos ideológicos en el abordaje de la problemática social. Universidad de Barcelona 2001 Págs. 89-93

resultados concretos de esa voluntad y esa acción en términos de la contribución real a la satisfacción de necesidades que normalmente distan de ser efectivas.

En este sentido, la profesionalización de las instituciones es un fenómeno que no surge en el vacío. Las exigencias del entorno sobre una institución que de resultados la presionan a tomar decisiones deliberadas hacia una mejor organización. Evidenciando la necesidad de tener personal preparado y capacitado. En suma las Instituciones de Asistencia están inmersas en la actualidad en un entorno financiero, fiscal, legal cada vez más complejo y con mayores exigencias.

La profesionalización debe abarcar en primer lugar el comienzo de una revisión y replanteamiento del concepto de filantropía en todas sus formas y acepciones (asistencia social, promoción del desarrollo, defensa de los derechos humanos...) e implicaciones (fortalecimiento de la sociedad civil, cambio social, democratización...) que diere nuevas perspectivas mas amplias al generar otras formas y campos de acción para el sector filantrópico. De igual manera existe una tendencia a formalizar y diferenciar las estructuras de las instituciones de manera que las distintas funciones: administrativas, capacitación, operación, evaluación, etc.. sean desempeñadas por áreas internas especializadas. Por otro lado la creación de instancias de capacitación del personal de las organizaciones de ayuda social y el surgimiento de algunas instituciones dedicadas a servir de enlace o a dar asesoría para conseguir financiamiento para las organizaciones que ofrecen servicios a la comunidad son solo algunas de las formas de profesionalizar al sector.

Sin embargo podría mencionarse que dicho proceso de profesionalización de la filantropía en México; es en términos generales, apenas un fenómeno incipiente con grados muy desiguales de una institución a otra, y aunque parece que la profesionalización es uno de los retos más urgentes para la mayoría. Pocas cuentan con un nivel aceptable. Subsistiendo cientos de pequeñas instituciones que siguen operando con los métodos tradicionales; que siguen pidiendo pequeños donativos de casa en casa, que no cuentan con la mínima infraestructura administrativa ; que su personal lo mismo colecta dinero que atiende a su población beneficiaria sin capacitarse ni actualizarse; sin programas que evalúen y den seguimiento a su trabajo, que no se comunican con otras instituciones

Es importante señalar que no todos los grupos pueden profesionalizarse del mismo modo (depende de los objetivos y el grado de evolución del sistema) incluso hay quienes opinan que no es recomendable una profesionalización extrema ya que no debemos dejar pasar que una de las características de las organizaciones del tercer sector es la participación voluntaria y social, lo que dificulta el establecimiento de una organización muy formal con canales permanentes de comunicación, coordinación y evaluación. En este caso la adaptación a una forma de organización y profesionalización más flexible es sumamente importante admitiendo formas de estructura mas dinámicas y adaptables pero suficientes para constituir la identidad institucional.

La conceptualización de la asistencia es un elemento central en el proceso de la profesionalización de las instituciones privadas. Dentro del sector se han organizado varios encuentros, donde se menciona la necesidad de replantear el concepto y practica de la asistencia social, buscando rebasar el alcance proteccionista de dicho termino para adecuarlo a la realidad actual. Estableciendo programas que no se limiten a paliar necesidades presentes, sino que se amplíen fundamentalmente a acciones de tipo promocional , preventivo y rehabilitatorio, en la que no solo se resuelva la situación inmediata o de emergencia, sino que mediante la educación, rehabilitación y capacitación se establezcan acciones de desarrollo entre las clases y comunidades mas rezagadas. Sin embargo el éxito de este planteamiento

aun sigue siendo de alguna manera muy somero esto debido ha aspectos históricos, sociales y culturales ( los cuales han sido mencionados en capítulos anteriores), quines sen han encargado de obstaculizar las propuestas que en este sentido se han venido haciendo.

### 5.3.1 Paternalismo estático vs. Paternalismo dinámico.

Como lo plantea la hipótesis de este trabajo, los programas de ayuda social en general pueden tener efectos muy negativos en las personas de bajos ingresos, pues las aíslan del resto de la sociedad impidiéndoles salir de su condición. Además fomentan la creación de expectativas personales de fracaso producidas por la baja estima personal que crean. Y, por último, tienen el efecto de hacer oficial y aprobada socialmente la idea de negar la responsabilidad personal<sup>111</sup>.

Las buenas intenciones de los programas de ayuda social no son garantía de su éxito; y que el simplismo de esos programas puede de hecho hacer más grave el problema que pretenden resolver. Si se considera que todos los pobres son iguales y que su pobreza nada tiene que ver con su responsabilidad personal, se estará cometiendo un grave error en esa ayuda social; de hecho se estará produciendo más pobreza. Y no se trata de dejar de dar esa ayuda, se trata de hacerlo con inteligencia.

Por lo anterior los programas de trabajo deben contemplar necesariamente, los conceptos de educación y formación de una cultura de autosuficiencia que desemboquen o por lo menos establezcan las bases para el autodesarrollo de los núcleos de mayor marginación y que se contraponga al enfoque tradicional de dependencia, propiciando y fomentando todo proceso de transformación y de cambio, pero al mismo tiempo, de regreso a los valores fundamentales de la convivencia social. Algunas de estas acciones podrían ser las siguientes:

- Establecer como eje rector a la educación como motor para lograr el desarrollo de los grupos atendidos.
- Romper con la creencia de necesitar enormes cantidades para reparar daños previniendo los riesgos a un menor costo social y económico, siendo necesario establecer un proceso de culturización de unir esfuerzos interinstitucionales de manera constante y persistente.
- Que la asistencia social se vea desde un marco de justicia hacia las clases desprotegidas y no desde el aspecto bondadoso o benevolente de los particulares y del gobierno.
- Que los programas de asistencia contemplen como prioritario la implantación de programas de producción de productos básicos para el autoconsumo.
- Que dentro de los programas se considere al ser humano y se le signifique como tal.
- Que las empresas privadas designen parte de sus ingresos a la asistencia social.
- Que se legisle para dar una mayor cobertura a la asistencia social delimitando con precisión el ámbito

---

<sup>111</sup> Robert Castel. "Capítulo: La dinámica de los procesos de marginalización. El espacio institucional. Buenos Aires 1991 Págs. 39-53

de los sujetos y actores de la asistencia social para enfrentar de mejor manera las problemáticas que hoy se presentan.

-Fomentar y otorgar reconocimiento social a la contribución de las mujeres y hombres en sus comunidades, así como estimular su participación y liderazgo.

-Incrementar los esfuerzos de capacitación y asistencia técnica a las mujeres en aspectos productivos, organizativos y administrativos.

-Establecer instancias que las apoyen para estudiar la viabilidad económica de los proyectos productivos.

-Establecer centros de desarrollo infantil, ubicados en colonias populares y marginadas, que cuiden y atiendan a los menores en el horario en que la madre de familia desempeñe su trabajo.

-Contar con una base de datos de programas comunitarios con que cuentan las instituciones para definir la oferta institucional.

-Promover la convergencia institucional y la participación social para efectivizar la asistencia social.

## CAPÍTULO SEIS 6.- PROPUESTA DEL MODELO DE INTERVENCIÓN ASISTENCIAL.

### 6.1 Esquema del modelo

Planteado como uno de los objetivos a alcanzar dentro de este trabajo y como resultado del planteamiento de los capítulos anteriores. El desarrollo de un modelo de intervención resulta de suma importancia para la Institución en su camino hacia la profesionalización y mejora de sus servicios. Esto con el fin contemplar mecanismos que permitan responder en todo momento a las necesidades y expectativas de los beneficiarios a través de un compromiso total y calidad en los servicios brindados. Así como congruencia entre sus diferentes programas y proyectos con la realidad social. Para lograr dicho fin es necesaria la participación de cada una de las áreas existentes dentro de la Institución ya que para que el modelo tenga éxito es necesario recabar la experiencia y conocimiento del personal que labora en ella.

Un modelo como lo define la maestra Silvia Galeana en su libro “Modelos de promoción social en el D.F” *Es una construcción simplificada de un fenómeno, destinada a explicar la realidad para intervenir o actuar sobre ella. Se considera una representación simbólica o explicativa de un proceso social, que surge de la identificación de sus componentes y sus interrelaciones, así como las manifestaciones internas y externas de la problemática a atender, para derivar procedimientos y actividades con una estructura lógica.*”

Para el caso del Modelo de intervención al que nos referimos en este trabajo se entiende como modelo a la especificación de un prototipo asistencial que reproduzca una serie conjunto de acciones articuladas e integrales que buscan intervenir en una realidad con la intención de transformarla y promover el fortalecimiento de los grupos sociales vulnerables y su integración al desarrollo social<sup>112</sup>.

Algunos especialistas establecen que los modelos pueden desarrollarse a través de dos variantes la primera es con la detección de necesidades y problemáticas establecidas mediante una metodología resultado de una investigación social. Y la segunda como es el caso de esta tesis es a través de una sistematización de una experiencia institucional en los programas, proyectos, servicios y practica laboral. Ello por que como se anota “*la sistematización de experiencias es un proceso permanente y acumulativo de creación de conocimientos a partir de la articulación de la teoría y la practica en el proceso de intervención de la realidad*”<sup>113</sup>. Este proceso confronta la practica con la teoría, por lo que enriquece y modifica ambas.

Lo anterior pone de manifiesto que iniciar un proceso de recuperación y sistematización de la experiencia empírica dentro de la Fundación Clara Moreno y Miramon, presupone formalizar y agregar un rigor científico en función de la profesionalización institucional, estableciendo la necesidad de ubicar sus tareas y los resultados en un marco que le de sustento y credibilidad mas allá de los simples datos o números que no siempre muestran un referente conceptual preciso.

---

<sup>112</sup> Dirección de Modelos de Atención “*Guía técnica de teoría de sistemas aplicada a la asistencia social.*” Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. Pág. 48, México, primera edición, 2002.

<sup>113</sup> Subdirección de Desarrollo de Modelos. “*Manual para el diseño de Modelos de Intervención de Asistencia Social (a partir de la sistematización de la experiencia)*”

Hoy se ha hecho indispensable reflexionar y analizar la problemática de la población actualmente atendida tomando en cuenta las necesidades de las beneficiarias, la situación presente del país y la razón de ser de la institución

El desarrollo del presente trabajo establece para su elaboración solo dos de etapas de las tres propuestas metodológicamente para la elaboración de un modelo esto debido a que la última etapa implica la operación lo que resulta fuera de la intención de este trabajo al ser solo una propuesta general.

#### **\*Primera etapa**

1.-Diagnostico situacional

2.-Identificación de las problemáticas de intervención y organizacional de la Fundación Clara Moreno y Miramón I.A.P. (Diagramas Causales)

3.-Clasificación y ordenamiento de las categorías que conforman el modelo de intervención..

4.- Descripción de las problemáticas y necesidades detectadas. Subrayando aquellas cuyos orígenes probables sean falta de una profesionalización.

#### **Segunda etapa:**

1.-Diseño del modelo:

2.- Marco teórico identificación de categorías.

3.-Estructuración normativa y operativa del modelo

4.- Elaboración de líneas generales de acción para los programas y proyectos sustentados en principios asistenciales y de participación social desde la perspectiva de Trabajo Social.

## 6.2 Diagnóstico Situacional.

### INTERVENCIÓN DE LA FUNDACIÓN CLARA MORENO

La Fundación Clara Moreno y Miramón fue constituida en 1917 con el propósito de establecer y financiar una Casa Hogar que ofreciera educación, alimento, cuidado y asistencia médica a niños de escasos recursos, abandonados o huérfanos, atendiendo así la problemática de la infancia en un país empobrecido e inestable como consecuencia de la Revolución Mexicana.

A través de los años la institución ha venido adecuándose a nuevas circunstancias sin perder su objetivo de atender a población en situación de pobreza y marginación que los coloca en desventaja social para alcanzar un desarrollo humano y social.

El modelo de intervención se desarrolla a partir del quehacer de la Casa Hogar sostenida por la Fundación Clara Moreno y Miramón<sup>114</sup> para lo cual se inició el proceso con la revisión de la problemática de la población beneficiaria. Inicialmente se ubicó en el ámbito de la *desintegración y disfunción familiar* vinculándola a condiciones de pobreza y marginación, posteriormente durante el análisis de la información se identificó el abandono y desamparo como categorías de la problemática. Al investigar estos términos en el ámbito jurídico se encontró por un lado, que tenían repercusiones legales, para las cuales la institución no contaba con la capacidad de abordarlas desde el marco de sus competencias<sup>115</sup>. Y por otro, que la definición legal del término no correspondía a las características de las niñas atendidas por la institución.

Al profundizar en la intervención que desarrolla la fundación, se pudo observar que esta se dirigía a atender necesidades materiales, educativas y afectivas de las niñas, que no podían ser cubiertas por las familias de origen dada su situación económica, laboral y familiar. Se señala por tanto, que la desintegración y disfunción familiar resultaba una de las manifestaciones derivadas de la pobreza y marginalidad en la que se encuentran dichas familias y que generan la situación de *desamparo y abandono* de las niñas pertenecientes a éstas.

Teóricamente la familia cumple funciones de protección y amparo de sus miembros, particularmente de aquellos grupos étnicos más susceptibles como son los niños(as) y los ancianos. En situaciones de pobreza y marginalidad estas funciones se ven afectadas y disminuidas imposibilitando a los jefes de familia lograr la satisfacción de las necesidades materiales, educativas y afectivas de sus miembros que la componen y en ocasiones dicha situación coloca a estos en condiciones extremas que desencadenan en *desamparo y abandono* afectando principalmente a los menores internos de la casa hogar.

Desde el ámbito jurídico los términos de *desamparo y abandono* se refieren a un incumplimiento de las responsabilidades que la ley otorga a los padres y que en el caso de los padres de las beneficiarias no

<sup>114</sup> Al referirnos a la Casa Hogar también se utilizara el término de institución para distinguirla de la Fundación Clara Moreno y Miramón

<sup>115</sup> El Código Civil Federal en su artículo 492 a la letra dice "...Se considera expósito al menor que es colocado en una situación de desamparo por quienes conforme a la ley estén obligados a su custodia, protección y cuidado, y no pueda determinarse su origen. Cuando la situación de desamparo se refiera a un menor cuyo origen se conoce, se considerará abandonado...". Desde el ámbito jurídico el abandono constituye un delito.

suceden ya que mantiene sus obligaciones estableciendo un compromiso con la institución al participar en diferentes aspectos para contribuir al desarrollo de las niñas, como son pago de cuotas de recuperación, seguimiento del aprovechamiento escolar asistiendo a juntas y firmas de boletas de sus hijas en las escuelas a las cuales asisten, colaborando en el mantenimiento y aseo de las instalaciones, entre otras. La modalidad de intervención de la institución, contempla que las niñas retornen a su hogar los fines de semana con el propósito de no romper la convivencia y vinculación familiar.

Se consideró que si bien la desintegración y disfunción familiar son fenómenos que permean en mayor o menor grado la situación de las niñas, es el *desamparo* lo que centra la intervención de la Fundación a través de los servicios que brinda la Casa Hogar.

Se identificaron algunas expresiones de la problemática que manifiestan las niñas y que se encuentran relacionadas con el desamparo que viven las mismas:

- Desnutrición moderada
- Lesiones por maltrato físico
- Enfermedades intestinales, respiratorias y dermatológicas frecuentes
- Patologías odontológicas y oftalmológicas
- Falta de hábitos higiénicos
- Problemas de conducta como: agresividad, depresión, baja autoestima, aislamiento, inadaptación, poca tolerancia a la frustración, déficit de atención, nulo sentido de pertenencia.
- Problemas de lenguaje.
- Problemas de aprendizaje, bajo rendimiento escolar y desfase educativo
- Sistema de valores deficiente
- Falta de proyecto de vida

Como se puede observar las problemáticas que se asocian al desamparo reflejan el riesgo que vive la menor a nivel físico, emocional, educativo y social, factores que la sitúan en un riesgo mayor que el propio desamparo, impulsándola a suplir dichas carencias fuera del hogar paterno-materno.

La situación que viven las niñas es definida fuertemente por la dinámica familiar, pues este sistema condiciona de manera importante lo que son y lo que aspiran ser. Las familias de origen de las menores presentan problemáticas particulares que se ubican en diferentes ámbitos como son:

- Falta de delimitación de roles
- Relaciones conyugales conflictivas que derivan en violencia familiar
- Ausencia de algún miembro de la familia conyugal, principalmente del padre.
- Deficiencia en la formación de normas y valores en sus miembros
- Bajos ingresos
- Actividad de las jefas de familia (trabajo doméstico, que en ocasiones obliga a las madres a permanecer en su lugar de trabajo durante toda la semana y en el cual no pueden tener a sus hijos).

De lo anterior se desprende que la casa hogar al no tener claramente ubicada y delimitada su problemática no ha desarrollado objetivos y programas acordes a la intervención que pretende realizar, sin querer decir con ello que no otorga beneficios a las menores, pues actualmente son cinco ámbitos a partir de los cuales ubica las problemáticas de las menores y operacionaliza su atención siendo estos:

*salud física, salud mental, legal, educativo y social*, de los cuales emanan los servicios de: albergue, alimentación, vestido, educación (formal e informal), entre otras, los cuales de alguna manera cubren algunas de las carencias que presentan las menores.

### **6.2.1 Problemática Social**

En el proceso de definición de la problemática, se encontró finalmente, en la Norma Oficial Mexicana 167SSA1-197 para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 17 de noviembre de 1999, que el término de **desventaja social** se refiere “.. al menor que presenta una o varias de las siguientes características: maltrato físico, mental o sexual; ambiente que pone en riesgo e impide su desarrollo integral; desintegración familiar, pobreza extrema; enfermedad severa física, mental o emocional; enfermedad o incapacidad de los padres; ”

Este concepto describe de mejor manera las características de las niñas a la cuales se dirige la intervención por lo que es a partir del término de **desventaja social** que se plantea la problemática a la cual responde la intervención

Sin embargo la pobreza, marginalidad y exclusión social coloca a muchas familias en serias dificultades para poder dar a sus hijos la infancia que desearían y que les correspondería. Ante la presión de las carencias emergen un cúmulo de situaciones que afectan a los niños, generando conflictos en la unidad familiar e impidiendo que esta cumpla muchas de sus funciones, protección física y mental, educación y formación para el sano desarrollo de los infantes entre otras.

Estas condiciones de pobreza, marginalidad y exclusión que enfrentan las familias tienen efectos en la organización y función de las mismas, reflejadas con mayor frecuencias en problemas de *desintegración y disfunción familiar* que condicionan situaciones de vulnerabilidad de sus miembros, particularmente de los niños y niñas que son colocados en situaciones de desventaja social al no contar con la satisfacción de las necesidades básicas para el desarrollo integral y el acceso a una vida digna.

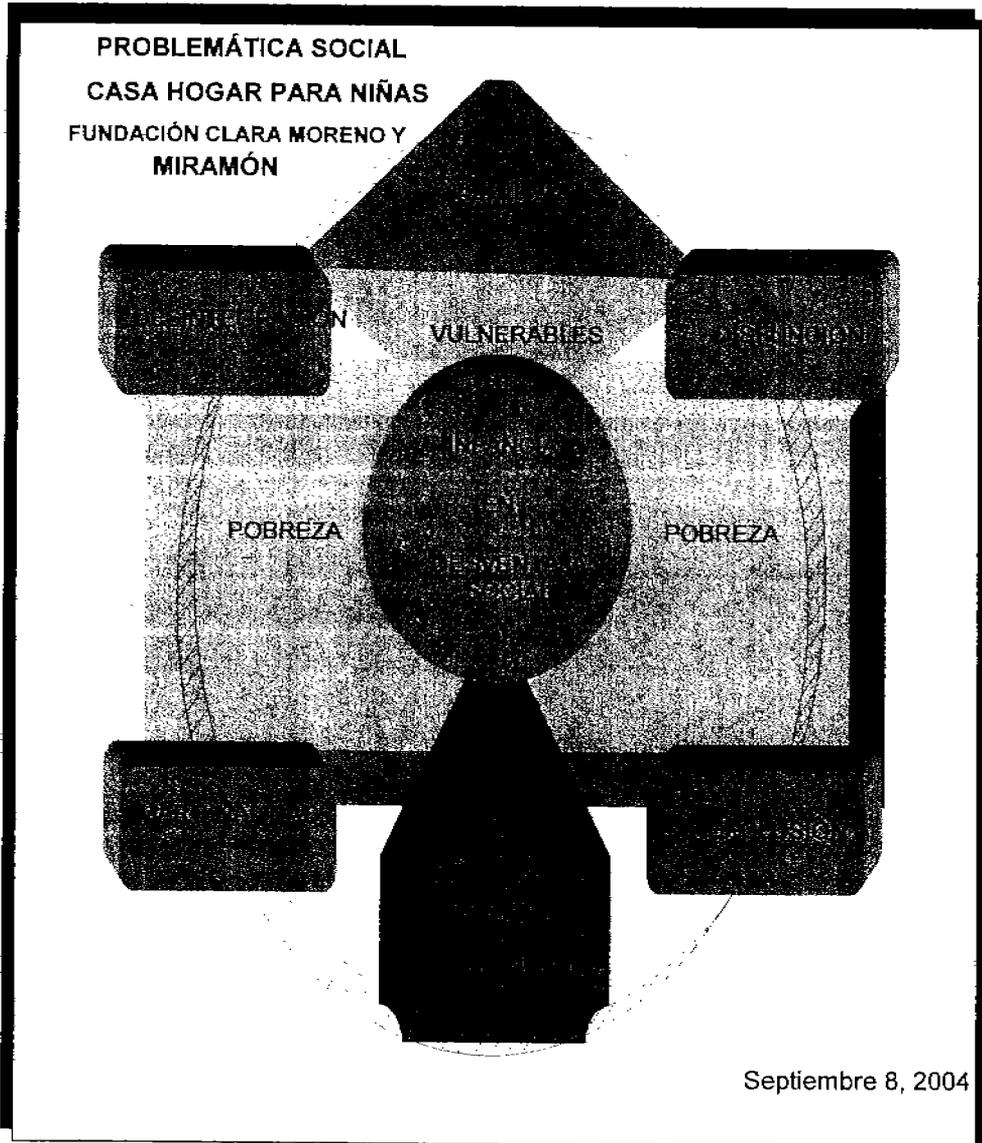
Al respecto las políticas sociales reconocen la trascendencia de los roles que juega la familia, sin embargo los esfuerzos para su fortalecimiento aun son limitados, particularmente por que estas políticas se canalizan a través de los integrantes de la misma (niños, madres, adolescentes, ancianos, discapacitados), pero aún no han tenido el éxito esperado los intentos en brindar una atención integral que promueva la protección y fortalecimiento de la familia como un grupo integrado por diferentes miembros que conviven en un espacio común y que se interrelacionan en su quehacer cotidiano.

Desde el enfoque psicoanalítico al nacer el individuo se acaba la protección ideal perfecta y entra a un desamparo incipiente emocional y físicamente, a nivel emocional se desarrollan emociones valorativas negativas, como pueden ser miedo, angustia, odio, ira, frustración entre otras. A nivel físico el individuo requiere satisfacer sus necesidades básicas como pueden ser el abrigo, la alimentación, la salud entre otras.

Por ello la familia como una fuente de amparo, representa el espacio de seguridad y desarrollo de los individuos y cuando ésta por alguna circunstancia no puede proporcionar el esperado amparo surgen instituciones sociales que suplen esta función como son las casas hogar, albergues, internados, tutelares y asilos.

En el caso de las infantes que ingresan a la casa hogar para niñas Clara Moreno y Miramón , las familias de origen de las cuales provienen por su situación de pobreza y marginalidad se ven imposibilitadas para ofrecer el amparo requerido, orillando a la familia, a una situación límite en la cual el bienestar de sus miembros se ve seriamente comprometido. Ante tal situación la casa hogar pretende confrontar esa situación de desventaja social, ofreciendo protección a las menores en un ambiente que de seguridad y las oportunidades necesarias para su desarrollo hasta llegar a la autosuficiencia que les permita su reintegración familiar y social.

6.2.1.1 Esquema de la problemática social<sup>116</sup>



<sup>116</sup> Fuente: Coordinación de Trabajo Social.

## 6.2.2 Problemática Institucional

La Fundación Clara Moreno y Miramón es una Institución de Asistencia Privada constituida por un *patronato* responsable de financiar y establecer lineamientos generales para la operación de una *Casa Hogar para Niñas*, funcionando esta última con una estructura organizativa propia, a través de programas y servicios con los cuales se propone brindar una atención integral a las menores desde un enfoque de Desarrollo Humano.

Si bien, dentro de su estructura organizativa existe un deslinde entre el patronato (Fundación) y la Casa Hogar al parecer esto no es claro en la operación de la intervención, por lo que se confunden funciones que son propias al patronato como pueden ser la recaudación de fondos y gestión de apoyos y servicios ante instancias gubernamentales, de la sociedad civil y particulares, con las funciones de atención a las niñas inherentes a la operación de la Casa Hogar. De lo anterior pueden observarse problemáticas diferenciadas:

A continuación se refieren las problemáticas institucionales ubicadas en el momento diagnóstico.

### 6.2.2.1 Patronato

La Fundación Clara Moreno y Miramón se encuentra registrada legalmente como una IAP y esta constituida por un patronato integrado por 12 personas que de manera altruista ofrecen sus servicios, integrando un equipo que ellos mismos denominan multifuncional y ejecutivo el cual desempeña acciones orientadas a promover la recaudación de fondos para el sostenimiento de la Casa Hogar, establecer líneas generales para su operación y vigilar el cumplimiento de los objetivos planteados para la misma:

- El patronato pretende recaudar \$100,000.00 mensuales que representa el 50% de los gastos de operación de la Casa, más 500.000.00 dólares anuales para el fondo patrimonial. Para esta recaudación cuentan con una cartera de posibles donadores, pero no con estrategias basadas en un estudio de mercado que oriente las acciones de recaudación de fondos y que les posibilite alcanzar las metas planteadas.
- Cuentan con un área de procuración de fondos y comunicación a la cuál el patronato le ha depositado la responsabilidad de la recaudación de donativos, deslindándose de alguna manera de esta, importante función en la cual deben tener mayor participación. La falta de estrategias para la recaudación de fondos y la poca participación del patronato en esta Actividad. A consideración de los operadores de la intervención; Han llegado a dificultar la obtención de recursos necesarios para la operación, junto con la competencia de las IAP's por la obtención de los mismos, la falta de una cultura de donación de la población, la desconfianza de los donadores y la preferencia de los donadores públicos y privados, por financiar proyectos productivos.

### 6.2.2.2 Casa Hogar

Aún cuando existe un objetivo planteado por la Fundación, este no da cobertura a la intervención que desarrolla la Casa Hogar. *La Casa Hogar direcciona su intervención a través de cuatro líneas de acción:*

- 1) Casa Hogar
- 2) Apoyo psicopedagógico
- 3) Formación en valores
- 4) Orientación Familiar

Estos servicios se ofrecen de lunes a viernes, durante el periodo escolar oficial, sin que se suspenda el servicio de internado los fines de semana o en vacaciones en los casos de que niñas requieran permanecer en la casa ya sea por que no cuenta con familiares o por que existan problemas en su hogares que imposibilite su estancia en el domicilio familiar.

La Casa Hogar constituye un espacio en el que se proporcionan servicios de alojamiento, alimentación, cuidados de la salud, vestido, apoyo educativo y psicológico a niñas de 6 a 18 años o hasta que adquieran la autosuficiencia<sup>117</sup>

El servicio de apoyo psicopedagógico se orienta a acompañar y asesorar a las niñas en sus tareas escolares. Y atender problemas de orden psicoemocional que presentan las niñas. La atención es proporcionada por el área de psicología y en caso necesario se acude a la atención psiquiátrica externa.

Dentro de este mismo programa se contempla la formación de valores a través de ocho áreas:

1. **Trascendentales o religiosos:** A través del cual se inculca la existencia de dios y de que la vida humana cobra valor al trascender. Los valores religiosos son el sustento de los valores morales.
2. **Morales:** Se refieren a la formación de una conciencia recta y sana, y el compromiso con la propia conciencia. Dentro de los valores morales se encuentran la fortaleza, justicia, libertad, igualdad, tolerancia, honestidad, apego a la verdad, lealtad, cumplir con la palabra dada y la laboriosidad.
3. **Afectivos o emocionales:** Se busca enseñar y promover el valor del amor auténtico, así mismo, dentro y fuera de las familias. Aquí se desarrollan los valores del: respeto a la opinión ajena, la amistad, altruismo, la afabilidad, la ecuanimidad, control de emociones y de pasiones.
4. **Intelectuales o académicos:** Su desarrollo se centra en dotar al educando de una sólida base de conocimientos y experiencias, que los capacite para pensar, comprender, expresar, investigar y generar nuevos elementos de aprendizaje etcetera. Algunos de los valores que integran esta área son: la inclinación al estudio, la disciplina, el orden, el amor a la lectura, el afán de enseñar lo que se sabe, capacidad racional y lógica, ponerse metas superiores.
5. **Sociales:** Buscan promover la interacción positiva de persona a persona, y en la sociedad. En los valores sociales se ejercitan: la responsabilidad, la puntualidad, el respeto, la cortesía, la hospitalidad, los buenos modales, la sinceridad.

---

<sup>117</sup> Existe poca claridad en la definición de este término por lo cual se dificulta delimitar una edad para el egreso de las menores observándose que existe una menor de 23 años que aún permanece en la Casa y que actualmente se encuentra cursando estudios universitarios sin haber establecido una fecha límite de egreso.

6. **Físicos:** Se orienta al crecimiento, desarrollo del vigor físico y conservación de la salud de los integrantes de la comunidad educativa. Los valores que se fomentan son: la disciplina, la reciedumbre, la deportividad, el optimismo, la perseverancia, la templanza entre otros.
7. **Económicos:** Fomenta el uso eficiente de los recursos, tanto para el beneficio personal como para el servicio de la comunidad. Aquí se destaca la solidaridad, la buena administración, el ahorro, la sobriedad, la generosidad, la austeridad, la conciencia ecológica y evitar el desperdicio y el derroche innecesario.
8. **Estéticos o artísticos:** Se promueve la apreciación de los valores estéticos, tanto en el ambiente natural como en las diferentes manifestaciones del quehacer humano y busca guiar las aptitudes para la apreciación y la generación de la belleza. La apreciación y práctica de lo artístico: música, pintura, danza, manualidades, etc. El afán de embellecer lo que se hace, la prudencia y la magnanimidad, entre otros son los aspectos a fomentar.

El programa de orientación familiar, se desarrolla a nivel informativo a través de pláticas mensuales en la denominada Escuela para Padres.

La Casa Hogar se sometió a un proceso de planeación estratégica, a través del cual se definieron metas y programas sin considerar los objetivos de la intervención y las necesidades de las beneficiarias. Estableciendo objetivos por puesto pero no de las áreas en relación a la intervención.

Dentro del funcionamiento de la Casa Hogar se identificaron diferentes problemáticas correspondientes a los siguientes ámbitos:

- a) *Organización*
- b) *Planeación*
- c) *Operación*
- d) *Comunicación*
- e) *Fundamentos teóricos de la intervención*

### 6.2.2.3. Organización

- Si bien cuentan con una estructura organizacional definida en la que se establecen áreas específicas para el desarrollo de programas particulares, éstas áreas no tienen una definición de objetivos claros y precisos que permitan visualizar cómo su actividad abona al objetivo de la Casa Hogar ya que no corresponden a un planteamiento general de la intervención.
- Existe un desconocimiento generalizado entre las áreas, acerca de sus funciones, sus objetivos, las metas que persiguen y su interacción. Lo cual repercute en que no exista una atención integral y coordinada. Esto ocasiona diferencias entre el personal al no comprender el trabajo de otras áreas.
- Si bien existe un objetivo general, no se identifican claramente los objetivos específicos de las diferentes áreas ni se establece cómo sus actividades abonan al logro del objetivo general. Esto crea la percepción de no obtener los resultados esperados.

#### 6.2.2.4. Planeación

- La planeación que encamina la operación de la Casa Hogar y por tanto su intervención esta a cargo de la Dirección General la cual no contempla las particularidades de cada área, no se cuenta con un plan de acción conjunto que guíe los esfuerzos de cada una de las áreas.
- Los planes de trabajo particulares para direccionar la intervención de cada área, han sido desatendidos debido a las cargas de trabajo que presenta el personal.
- Al no existir metas claramente dimensionadas en cuanto a la intervención que se realiza se da prioridad a los aspectos administrativos antes que a los operativos de la propia intervención, el seguimiento se limita únicamente al alcance de metas de carácter cuantitativo<sup>118</sup> generando una percepción de no obtener los resultados esperados.
- No se han identificado mecanismos ni instrumentos de evaluación. El patronato evalúa la operación mediante informes ejecutivos, que no han sido dados a conocer al personal,
- La asignación de recursos se realiza por áreas sin considerar los programas que lleva a cabo cada una de ellas por lo que en ocasiones resulta inadecuado e insuficiente, pues no se establecen prioridades ni se considera el impacto que logra cada uno de ellos ni las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros que se requieren para la operación.

#### 6.2.2.5 Operación

- Las diferentes áreas cuentan con programas pero estos presentan incongruencias ya que no responden a objetivos específicos y pierden de vista el objetivo general de la intervención, lo que repercute en la negociación del presupuesto, en la gestión de capacitación y en la asignación del personal, ya que no se dimensiona el quehacer de cada una de las áreas.
- Respecto a los recursos necesarios para la operación no se cuenta con un responsable de la programación, administración y control de los mismos, lo que origina una inadecuada distribución de los recursos y mal aprovechamiento de los mismos, en algunos casos se adquiere material que hay en existencia en el almacén lo cual ocasiona una erogación innecesaria.

Derivado de esta situación se encuentra que las áreas no pueden desarrollar sus programas, lo cual redundará en la calidad de atención que se les brinda a las menores, por ejemplo servicios sanitarios fuera de servicio, falta de abastecimiento de ropa, útiles escolares entre otros.

#### 6.2.2.6 Comunicación

No existe un canal de comunicación eficiente que permita tanto al patronato como al personal de la casa-hogar, comunicar sus ideas, propuestas e inquietudes sobre la operación de la intervención,

---

<sup>118</sup> Número de niñas egresadas sin considerar el impacto que la casa logra en ellas

alcance de objetivos y metas propuestas. Y mucho menos canales de comunicación hacia los padres de las menores que permita su participación en la atención de sus hijas

#### **6.2.2.7. Fundamento Teórico de la Intervención.**

De acuerdo a la información obtenida por el personal operativo de la casa hogar, se identifica que su intervención esta influenciada teóricamente por corrientes como el conductivismo, constructivismo, humanismo, psicoanálisis. Sin embargo en ningún momento se define en cual de ellas fundamenta su intervención ni el enfoque específico.

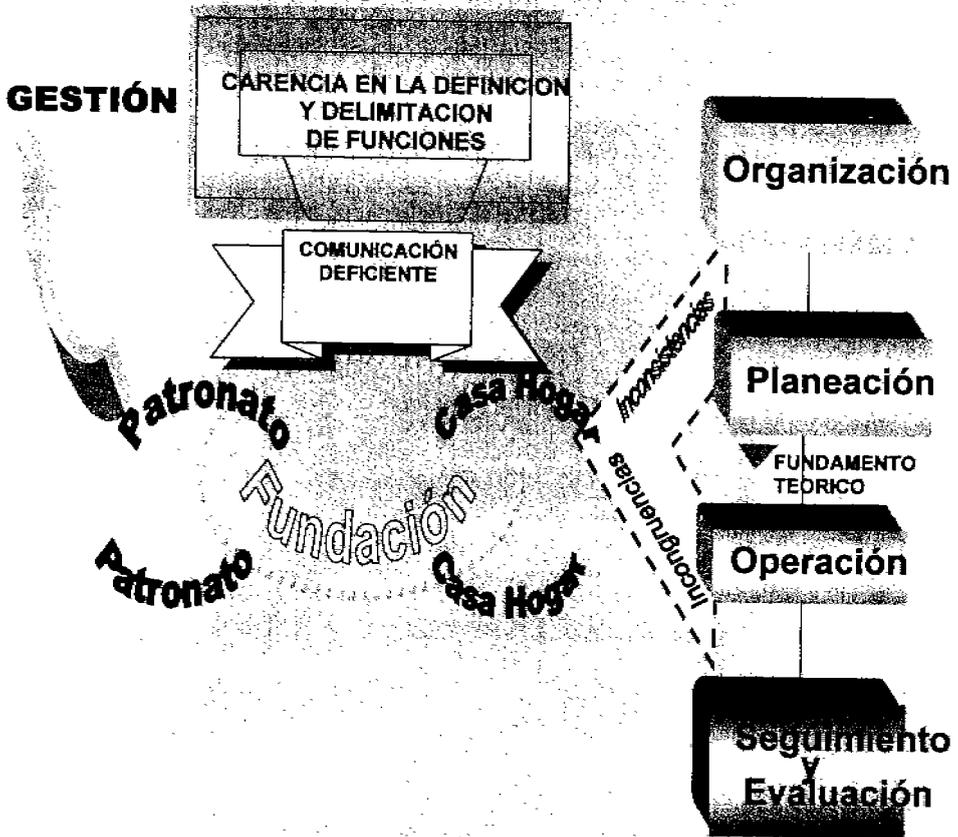
#### **6.3 Conclusiones Problemáticas de la Intervención.**

- La falta de delimitación de funciones y atribuciones del Patronato y de la Casa Hogar provocan la dispersión de actividades y afecta la toma de decisiones, perdiendo el objetivo primordial que es el bienestar y desarrollo de las niñas para lograr la autonomía y la autosuficiencia de las mismas.
- Si bien se cuenta con un objetivo establecido desde el acta constitutiva de la Fundación, a lo largo de su historia, éste ha sufrido modificaciones mínimas que no delimitan la problemática a la cual quieren dar respuesta, por lo que es necesario replantear el mismo con base a la situación específica de la menor y desarrollar a la par un planteamiento particular que delimite el propósito de la “Casa Hogar” y los objetivos para cada uno de los programas a través de los cuales se operacionaliza la intervención de la misma, lo que dará mayor claridad al proceso de atención de las menores y permitirá establecer los alcances de la intervención.
- Si bien se identifica al desarrollo humano como la perspectiva que permea la intervención y plantean algunos conceptos como el de subsidiaridad, autosuficiencia, autonomía como sustento de la misma no existe una definición clara ni propia que permita visualizar su aplicación social, en los programas y servicios a través de los cuales se opera, por lo que es necesario desarrollarlos de manera que direccionen la intervención y los propósitos de la misma y en el cual estará el bienestar y desarrollo de las niñas.

Otro aspecto importante a revisar son los fundamentos jurídicos-normativos que permitirán delimitar las funciones y atribuciones de la Casa Hogar, así como la población objetivo y determinar la figura jurídica y responsabilidades legales que tiene la Casa con respecto a la custodia de las niñas

6.3.1 Esquema problemática de la intervención<sup>119</sup>

# Problemática de la intervención



<sup>119</sup> Fuente: Coordinación de Trabajo Social.

#### **6.4 Contexto de la Problemática.**

*La pobreza* en un sentido amplio es entendida como la carencia o déficit de recursos para la satisfacción de necesidades básicas de un hogar, pero ésta no se limita a los recursos materiales sino que también se manifiesta en otras esferas del bienestar individual y social de la población.

*La marginalidad* como una dimensión de la pobreza se refiere a la exclusión o no participación que tienen los individuos en los beneficios del desarrollo como lo es: la educación, la salud, la vivienda digna, la recreación y el ejercicio de los derechos ciudadanos, y que repercute en el potencial que tienen los individuos para la satisfacción y su mejoramiento voluntario y racional.

*La marginalidad*, representa un factor que obstaculiza el desarrollo de los individuos lo que, los coloca en una situación de desventaja o *vulnerabilidad social* que no solo compromete su presente sino también el futuro de las siguientes generaciones al entrar en un círculo en el que se repiten situaciones de desigualdad e inequidad social.

Argumentando como factores causales las condiciones de pobreza, marginación y exclusión social que enfrentan las familias de las menores, que las predispone a experimentar situaciones, de maltrato, abandono, ignorancia, negligencia y desprotección de las menores atendidas. Sin embargo al revisar las actividades que realiza la Casa Hogar se observó que ninguna de éstas incide en la solución de dicha problemática.

##### **6.4.1 Identificación de la población objetivo**

La Fundación sitúa su población objetivo a partir del objeto social bajo el cual se instituye, definiendo ahí que sus principales beneficiarios serán niños y niñas abandonados y huérfanos, principalmente oriundos del estado de Tlaxcala, con la intención brindar alimento, vestido e instrucción primaria, elemental y superior y conocimientos útiles en artes y oficios de manera indefinida.

Si bien el objetivo de la institución ha tenido pequeñas variaciones, como lo son restringir la atención únicamente a infantes de sexo femenino y no necesariamente oriundo de Tlaxcala, mantiene en esencia los propósitos fundamentales de su creación.

Tenemos así que la Casa Hogar atiende a niñas y jóvenes de 6 años edad sin delimitar la edad de egreso, continuado con el propósito de brindar albergue, salud, alimentación y educación incorporándole un elemento más, dirigido a desarrollar en las niñas la *autosuficiencia*, lo que define la edad de salida de las beneficiarias.

En este contexto a partir de una reflexión conjunta con el equipo de la Casa Hogar se identifica que la población objetivo de la "*Casa Hogar Clara Moreno y Miramón*" deberá delimitarse a partir de su situación de desventaja social en la que se encuentran niñas de diversas zonas de la ciudad de México.

Se señala la desventaja como una de las categorías principales, dado que es el objeto de atención que define la problemática y orienta la intervención.

Por su lado la marginalidad establece el contexto social del cual provienen las niñas y en el que se genera la problemática de desamparo.

La desventaja social de menores, se refiere a la incapacidad de los padres o tutores para satisfacer las necesidades básicas de la niñas como son la alimentación, educación, abrigo, afecto, entre otras producto de factores como la pobreza, la ignorancia, el abandono, la orfandad, lo que coloca a éstas en una situación de indefensión, desventaja, exclusión social que compromete su sano desarrollo e incorporación a una vida plena y productiva.

La prevalencia de *desintegración y disfuncionalidad familiar* se relacionan con múltiples factores como son la *pobreza, la marginalidad y exclusión social* que viven amplios sectores de la población en la ciudad de México y que se refleja en un ambiente, social y familiar adverso al desarrollo de las niñas y niños de estos sectores.

*La marginalidad* como una dimensión de la pobreza se refiere a la exclusión o no participación que tienen los individuos en los beneficios del desarrollo como lo es; la educación, la salud, la vivienda digna, la recreación y el ejercicio de los derechos ciudadanos, y que repercute en el potencial que tienen los individuos para la satisfacción y su mejoramiento voluntario y racional. En este sentido las infantes susceptibles a ingresar a la Fundación viven día con día bajo una situación de marginalidad que condiciona su ser, su hacer y sus perspectivas de vida a mediano y largo plazo.

#### **6.4.2 Caracterización de la población objetivo.**

En este marco la Fundación Clara Moreno y Miramón focaliza su atención a:

- **Niñas y jóvenes de 6 a 18 años de edad.** Se toma este rango en función de los ciclos de educación básica, media y superior, en los cuales pueden proporcionarles herramientas formativas y valores que les permitan lograr la autosuficiencia y un desarrollo integral para alcanzar una vida plena y productiva. Sin embargo, en algunos casos se extiende la estancia de las jóvenes en la Casa Hogar cuando éstas requieren de apoyo para concluir sus estudios o cuando el ambiente familiar no es propicio para su reincorporación.
- **Niñas provenientes de familias marginales de la ciudad de México.** Se consideran que las condiciones de pobreza y marginalidad en las que viven las familias de las niñas, limitan sus posibilidades de desarrollo, por lo que la Casa Hogar orienta su atención a esta población particularmente a niñas y jóvenes provenientes de familias con desintegración y disfunción familiar, de bajos recursos que no pueden satisfacer las necesidades básicas de sus hijas.

### **6.5 Segunda Etapa Construcción del Modelo.**

El Modelo de Intervención Integral para Niñas y Jóvenes en Desventaja Social de la Fundación Clara Moreno y Miramón, que se propone a continuación, se enmarca dentro del ámbito de la asistencia social y es resultado de la experiencia institucional a través de los 87 años que lleva apoyando a la niñez en condiciones de vulnerabilidad. Lo que implica que en dicha propuesta, se rescatan varios de los elementos de la organización que se consideran, son de utilidad para la finalidad del presente trabajo.

El modelo propuesto parte de considerar a la pobreza, como un problema que margina y excluye a gran parte de la población, siendo la infancia el grupo más vulnerable por sus características de dependencia afectiva, económica y social. Lo anterior, afecta principalmente a las niñas y mujeres jóvenes, quienes son más susceptibles de maltrato, abuso y discriminación, así como de limitaciones en las oportunidades de desarrollo personal y educación debido a su condición de género y desventaja social. La población atendida por la institución, comprende edades de niñas que van de los 6 a los 18 años, provenientes de familia disfuncional y desintegrada, dentro de un contexto donde el abuso o violencia intrafamiliar predomina, situación que pone en riesgo la integridad física y emocional que limitan su desarrollo humano.

El Modelo fundamenta su intervención y determina sus líneas de acción desde el enfoque de desarrollo humano y la formación en valores, que permiten la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, afectivas, de pertenencia y autorrealización en las beneficiarias y de todas las personas involucradas en el proceso. Puntualizando que el objetivo general del modelo propuesto mas adelante es acorde con el propósito principal de incorporar a las niñas y adolescentes en condiciones de desventaja social a un proceso de desarrollo humano a través de una formación integral, que favorezca su autonomía, autosuficiencia y autorrealización.

Dentro de este modelo, la Fundación Clara Moreno y Miramón, IAP se establece como una casa hogar tal y como lo es ahora, donde las menores deberán ser atendidas durante el ciclo escolar, de domingo a viernes, ofreciendo la posibilidad de mantener el vínculo familiar y la corresponsabilidad con los padres de familia o tutores en la formación de sus hijas. La corresponsabilidad de los padres de familia o tutores es esencial para el logro de los objetivos de la Fundación Clara Moreno y Miramón IAP. La corresponsabilidad en esta propuesta se define como la coparticipación activa tanto de los padres de familia o tutores, como de la Fundación en el compromiso hacia las beneficiarias para mejorar su calidad de vida, garantizar su educación y desarrollo integral.

La participación entendida como un medio, adquiere sentido dentro de este modelo de corresponsabilidad, porque permite a los tutores asumir su responsabilidad como sujetos activos en el desarrollo de sus hijas. La institución debe partir entonces de una visión humanista del desarrollo social, centrada en las personas, en los valores y la responsabilidad social, a través de la asistencia a niñas y adolescentes en condiciones de desventaja social y la promoción de una mejor calidad de vida que les permita un desarrollo humano pleno. Para el logro del objetivo de la intervención del modelo es fundamental la convicción plena de parte de los padres de familia o tutores, así como de las beneficiarias, sobre el beneficio que traen consigo las acciones de la institución y de que su activa participación es primordial para que sean efectivas en los resultados en la formación personal.

El modelo propuesto cuida de no sustituir ni aminorar los esfuerzos de los padres o tutores, para lograr la superación de sus hijas, y apoya con el Programa de Orientación Familiar para resolver situaciones y problemáticas que requieren de atención para mejorar las relaciones interpersonales o familiares.

Al fomentar la corresponsabilidad, la institución deberá considerar el respeto a las decisiones de los padres de familia o tutores en el desarrollo de sus hijas, creando conciencia de la importancia de vivir con valores que refuerzan la autoestima y responsabilidad de las beneficiarias, la integración familiar, así como la educación en un mejor ambiente y la preparación académica que les permitirá tener herramientas suficientes para emprender una vida digna, responsable y hacer buenas decisiones al formar su propia familia.

Promoviendo igualmente la corresponsabilidad de las beneficiarias en su propio desarrollo humano y educación académica, ya que sus actitudes, comportamiento y responsabilidad determinan hasta dónde quieren superarse y lograr las metas individuales. La Fundación considera que las beneficiarias tienen obligaciones y derechos que se establecen tomando en cuenta el desarrollo personal y el bien común. Se pretende inculcar un sentido de corresponsabilidad tanto con la institución, como con sus padres, por los esfuerzos realizados para su educación, a través de su disposición, entusiasmo y colaboración en diversas actividades que contribuyen a su formación personal.

La institución actualmente realiza estudios socio-económicos para determinar las posibilidades de cada familia para el pago de cuotas de recuperación, esto debe seguir considerándose ya que permitirá establecer la cantidad que cada familia puede aportar hacia las beneficiarias para su educación y necesidades básicas. Además de seguir considerando la participación de las familias en actividades de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la institución con el fin de contribuir a la formación de las beneficiarias en espacios dignos y ordenados, y un ejemplo de solidaridad al apoyar con servicios y actitudes de colaboración.

El modelo de intervención propuesto dentro de la Fundación Clara Moreno y Miramón, responde al principio de subsidiariedad, desde la perspectiva de aportar sólo los elementos necesarios para el desarrollo integral de las niñas y adolescentes en condiciones de desventaja social, por el tiempo que se requiere para obtener un nivel de escolaridad (Primaria, Secundaria, Preparatoria), una formación en valores, así como apoyos fundamentales para su crecimiento y desarrollo humano que les permitan fortalecer su personalidad, dignidad, autoestima y vocación para emprender una vida con calidad.

Es decir, la institución ofrecerá apoyos y servicios que contribuyen al desarrollo integral de las beneficiarias, en *la medida justa* para satisfacer sus necesidades básicas, fomentando actitudes y aptitudes para su desarrollo humano, por un tiempo, mientras que logran adquirir la capacidad de autonomía, autorrealización y autosuficiencia.

La subsidiariedad, así entendida, para la institución, es participar en el desarrollo integral de la beneficiaria, por un tiempo, para que de esta forma se fortalezca en los años de su niñez y adolescencia, estableciendo las bases para llegar a una vida adulta con cierta madurez emocional, valores universales que le serán de utilidad en su formación y toma de decisiones, conocimientos y habilidades elementales para subsistir por sí misma, apertura a oportunidades de crecimiento personal y laboral.

La Fundación pretende dar lo justo, de acuerdo a necesidades reales. Ofrecer servicios y apoyos que contribuyan directamente al desarrollo humano, realizando gestiones para obtener los recursos suficientes para mantener una calidad de vida digna y adecuada para su formación.

La subsidiariedad comprende un sentido de justicia, dar lo que es necesario a cada persona, contemplando siempre un bien común y equidad. Dar mientras se necesita la ayuda, y en el proceso, lograr que la beneficiaria se fortalezca, crezca y aprenda a valerse por sí misma.

A partir de lo anterior, los componentes que pueden integrar el modelo de atención de la casa hogar son<sup>129</sup>:

**Atención Básica:** Este componente atiende las necesidades fisiológicas, de seguridad y afectivas de las beneficiarias, a través de tres subcomponentes: albergue, alimentación, protección y cuidado.

**Apoyo Pedagógico:** Este componente facilita la identificación de áreas de oportunidad de las beneficiarias, potencializando las capacidades a través de propuestas pedagógicas. Su acción se desarrolla a partir de: Terapia de aprendizaje, apoyo en tareas y regularización, educación no formal y desarrollo personal.

**Salud Integral:** Este componente tiene como fin establecer un estado de bienestar en las dimensiones física, mental y social.

Los siguientes componentes son complementarios a la atención integral que ofrece la institución, ya que realizan procesos no directos con la intervención.

**Orientación Familiar:** A partir de este componente se refuerza la corresponsabilidad de los padres de familia o tutores, a través de la participación activa en procesos que contribuyen a la formación de sus hijas, ofreciendo herramientas que orientan, mejoran y fortalecen el vínculo familiar.

**Gestión Institucional:** Este componente promueve el intercambio y participación interinstitucional para la obtención de recursos, servicios y experiencias, tanto de los sectores público y privado, contribuyendo a los objetivos de la Fundación.

El Modelo de Intervención Integral tiene como finalidad contribuir al desarrollo de actitudes, aptitudes y habilidades que facilitan el proceso de autorrealización, autonomía, integridad y autosuficiencia de las beneficiarias de los cuales se desprenden como propuesta los siguientes objetivos:

---

<sup>129</sup> Es importante mencionar que estos componentes son resultado de la etapa diagnóstica realizado en el capítulo 6.2 de este trabajo retomando aquellos cuyos servicios se brindan actualmente y se considera son rescatables para los fines del modelo aquí propuesto.

## **OBJETIVOS PROPUESTOS.**

**Objetivo general:** Contribuir al desarrollo humano de niñas y jóvenes en condiciones de desventaja social través del desarrollo de habilidades que faciliten el proceso de autorrealización, autonomía, integridad y autosuficiencia, generando en ellas la capacidad de construir su propio proyecto de vida. En corresponsabilidad con los padres o tutores.

### **Objetivos específicos:**

#### **1.Componente de atención básica:**

Satisfacer las necesidades básicas de las beneficiarias, proporcionando albergue, alimentación, protección y cuidado para contribuir a la disminución de su desventaja social.

#### **2.Componente de apoyo pedagógico:**

Facilitar la adquisición de los conocimientos y habilidades que complementen la educación de las beneficiarias a través de terapia de aprendizaje, apoyo académico, orientación vocacional y talleres de adiestramiento y capacitación que favorezcan su desarrollo integral y armónico.

#### **3.Componente de salud integral:**

Diagnosticar, reestablecer y preservar la salud física, mental y social de las beneficiarias, a través de la atención médica, psicológica y la formación en valores que contribuyan a su desarrollo integral.

#### **4.Componente de orientación familiar:**

Propiciar la actuación corresponsable en los padres o tutores en la formación humana y social de sus hijas, ofreciendo información, orientación y canalización para mejorar su integración familiar.

#### **5.Componente de gestión social:**

Obtener los recursos, intercambios de experiencias y de servicios con instancias públicas y privadas, a través de la concertación, vinculación y profesionalización de acciones que incidan en el logro de los objetivos de la intervención.

## METODOLOGIA PARA CONSECUION DE LOS OBJETIVOS.

La planeación y operación de los servicios y programas que se desprenden de los componentes aquí propuestos, requieren sin duda de la participación de un equipo integrado por personas de las más diversas disciplinas sociales y humanistas con el fin de contar con una visión integral que trabaje de manera interdisciplinaria en las diversas propuestas que se desprendan del modelo. Siendo este el punto donde el Trabajador Social debe posesionarse como un líder capaz de orientar, motivar e integrar a los profesionistas y voluntarios en un solo equipo comprometido con los valores institucionales con el fin de buscar una verdadera practica profesional y el logro de los objetivos planteados ( para lo cual se establece el capítulo 6.8). Sobre todo tomando en cuenta de que algunos servicios y programas que se operan actualmente requieren de una reorganización y reestructuración que vaya de la mano con el propósito del modelo el cual involucra la corresponsabilidad de benefactores y beneficiarios en la tarea asistencial.

Componente	Objetivo específico	Estrategias	Líneas Acción
Atención básica:	Satisfacer las necesidades básicas de las beneficiarias, proporcionando albergue, alimentación, protección y cuidado para contribuir a la disminución de su desventaja social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención de las necesidades fisiológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Albergue de domingo a viernes</li> <li>➤ Alimentación</li> <li>➤ Higiene</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Protección y cuidado a las beneficiarias en espacios y ambientes de seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disposición de dormitorios, baños, comedor, áreas de juego y de estudio</li> <li>➤ Supervisión de las instalaciones</li> <li>➤ Supervisión y asistencia (guía)</li> <li>➤ Vigilancia</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formación en hábitos y valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboración e implementación de programas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción a la vida diaria</li> <li>• Hábitos e higiene</li> <li>• Valores</li> </ul> </li> </ul>
<p><i>Programas y Servicios propuestos que se desprenden de las líneas de acción:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de albergue (Existente)</li> <li>• Servicio de alimentación (Existente)</li> <li>• Servicio de protección y cuidado. (Existente)</li> <li>• Programa de formación en valores. (A desarrollar)</li> <li>• Programa de formación de hábitos e higiene (A desarrollar)</li> </ul>			

Componente	Objetivo específico	Estrategias	Líneas Acción
Apoyo pedagógico:	Facilitar la adquisición de los conocimientos y habilidades que complementen la educación de las beneficiarias a través de terapia de aprendizaje, apoyo académico, orientación vocacional y talleres de adiestramiento y capacitación que favorezcan su desarrollo integral y armónico.	➤ Atención a problemas de aprendizaje	➤ Detección de problemas de aprendizaje ➤ Terapia de aprendizaje
		➤ Apoyo académico	➤ Seguimiento al desempeño académico ➤ Apoyo en tareas ➤ Regularización ➤ Hábitos de estudio
		➤ Formación de destrezas, habilidades y actitudes	➤ Educación no formal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación vocacional</li> <li>• Educación en la fe</li> <li>• Expresión artística</li> <li>• Actividades recreativas y culturales</li> <li>• Talleres de adiestramiento y capacitación</li> <li>• Desarrollo personal</li> </ul>

Programas y Servicios propuestos que se desprenden de las líneas de acción:

- Servicio de terapia de aprendizaje (Existente)
- Programa de. Apoyo en tareas (Existente)
- Programa de hábitos de estudio (Existente)
- PROGRAMA DE EDUCACIÓN PARA LA VIDA ( A desarrollar)
  - Talleres de adiestramiento y capacitación
  - Programa de expresión artística
  - Programa de actividades recreativas y culturales
  - Programa de desarrollo de destrezas y habilidades.

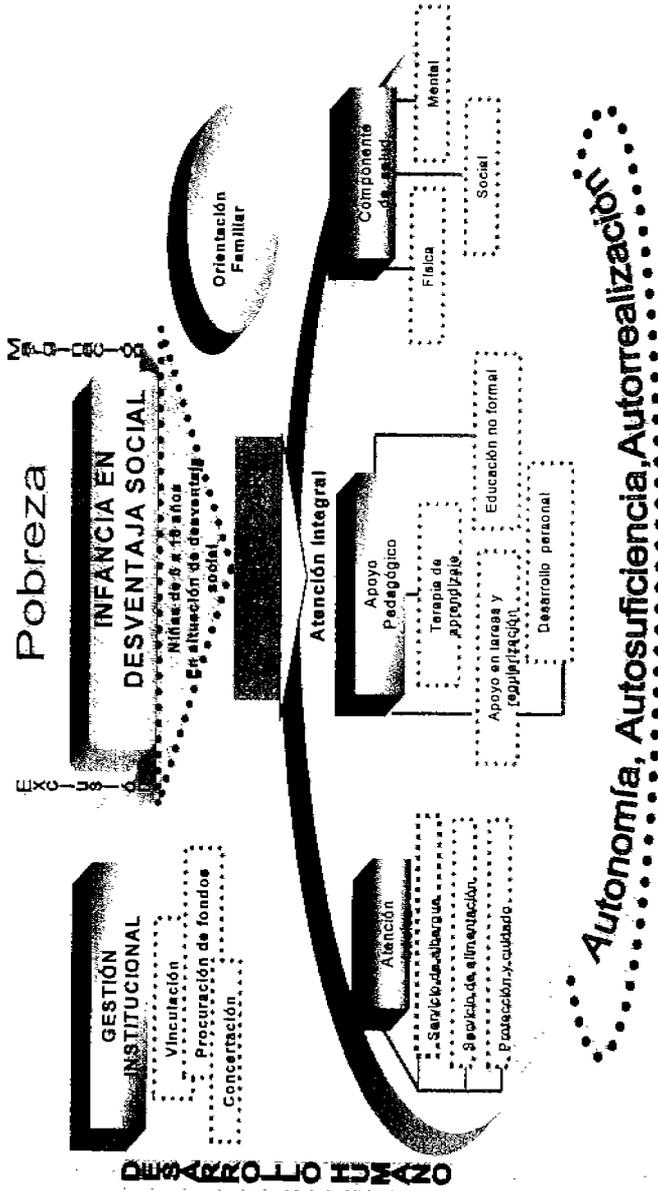
Componente	Objetivo específico	Estrategias	Líneas Acción
Salud integral:	Diagnosticar, reestablecer y preservar la salud física, mental y social de las beneficiarias, a través de la atención médica, psicológica y la formación en valores que contribuya a su desarrollo integral.	➤ Atención integral a la salud en sus dimensiones física y mental	➤ Atención médica ➤ Atención psicológica
		➤ Fomento de la salud social	➤ Promoción relaciones interpersonales (familia, personal de la institución y comunidad), identificación de roles sociales ➤ Formación en valores
Programas y Servicios propuestos que se desprenden de las líneas de acción:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de salud física (Existente)</li> <li>• Programa de salud mental (Existente)</li> <li>• Programa de formación en valores (Existente)</li> </ul>			
Componente	Objetivo específico	Estrategias	Líneas Acción
Orientación familiar	Propiciar la actuación corresponsable en los padres o tutores en la formación humana y social de sus hijas, ofreciendo información, orientación y canalización para mejorar su integración familiar.	➤ Educación	➤ Información sobre temas para mejorar las relaciones familiares
		➤ Asesoría	➤ Guía para enfrentar situaciones peculiares dentro de la dinámica familiar
		➤ Apoyo terapéutico	➤ Canalización para atención psicológica a padres o tutores ➤ Canalización para atención jurídica a padres o tutores
Programas y Servicios propuestos que se desprenden de las líneas de acción:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de orientación familiar (A desarrollar)</li> <li>• Programa de formación en valores (A desarrollar)</li> </ul>			

Componente	Objetivo específico	Estrategias	Líneas Acción
<p>Gestión institucional:</p> <p>(</p>	<p>Obtener los recursos, intercambios de experiencias y de servicios con instancias públicas y privadas, a través de la concertación, vinculación y profesionalización de acciones que incidan en el logro de los objetivos de la intervención.</p>	<p>➤ Generación de alianzas estratégicas interinstitucionales</p>	<p>➤ Elaboración y actualización del directorio de instituciones y benefactores</p> <p>➤ Concertación con instancias públicas y privadas para la obtención de servicios, asesorías y recursos para la operación del modelo.</p> <p>➤ Vinculación interinstitucional que promueva de manera coordinada programas y acciones en beneficio de la población atendida.</p> <p>➤ Promoción y formalización de convenios</p>
		<p>➤ Procuración de fondos y servicios</p>	<p>➤ Investigación y concertación con instancias de financiamiento</p> <p>➤ Elaboración de proyectos para la obtención de servicios, recursos financieros y materiales</p> <p>➤ Relaciones públicas y organización de eventos</p> <p>➤ Difusión y promoción institucional</p>
		<p>➤ Control y rendición de cuentas</p>	<p>➤ Elaboración de reportes cuantitativos y cualitativos</p> <p>➤ Reporte de ingresos y egresos</p>
<p>Programas y Servicios propuestos que se desprenden de las líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de procuración de fondos</li> <li>• Programa de servicio social</li> <li>• Programa de voluntariado</li> </ul>			

6.5.1 Esquema Propuesta del Modelo de Intervención.<sup>121</sup>

MODELO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL PARA NIÑAS Y JOVENES EN DESVENTAJA SOCIAL  
 FUNDACIÓN "CLARA MORENO Y MIRAMÓN"

**CORRESPONSABILIDAD**



<sup>121</sup> Fuente: Coordinación de Trabajo Social.

### **6.5.2 ANTECEDENTES DEL MODELO DE INTERVENCION**

La Fundación se crea en 1912 por iniciativa de la Sra. Clara Moreno y Miramon, quién a través de una sucesión testamentaria cedió sus bienes para establecimiento del “*Asilo de Nuestra Señora de la Luz*” con el propósito de brindar educación, alimento, cuidado y asistencia médica a niñas y niños de escasos recursos y abandonados o huérfanos principalmente oriundos de Tlaxcala, impartiendoles primaria y conocimientos en artes y oficios -. La Fundación inicia sus labores con una capacidad de atención de 25 niños ubicándose en Av. Hidalgo no.1 Colonia Coyoacán, donde permanece por un periodo de 5 años.

En 1917, ubica su domicilio en la calle de Goya No. 64, Col Mixcoac, constituyéndose legalmente como *Institución de Asistencia Privada*, obteniendo el registro número 14 en la Junta de Asistencia Privada el 14 de septiembre del mismo año y cambiando su denominación a “*Fundación Clara Moreno y Miramon, IAP*”. Así mismo amplían la instrucción elemental y superior y determinan ofrecer sus servicios con duración indefinida.

En 1935 se incorpora al internado la educación primaria que beneficiaba tanto a sus internas como a población abierta, reconocida por la Secretaría de Educación Pública.

Para febrero de 1939 modifica sustancialmente su objetivo estableciendo como tal. El sostenimiento benéfico de un internado de niñas huérfanas, pobres, carentes de padres, en las que se les imparta educación e instrucción gratuitas moral e intelectualmente dotándolas de los conocimientos indispensables para la vida; con los productos del capital que le dedicó la misma fundadora y los que se obtengan con el carácter de donativo o por compensación de alumnas externas que sean admitidas.

Hacia 1951 se decide cambiar de espacio físico, debido a que en ese entonces la escuela e internado, estaba rodeada de oficinas y escuelas particulares que hacían que la Fundación se encontraría en continua competencia, por lo que se determina comprar un terreno en la calle de Louisiana No. 156, Col Nápoles, ubicación actual de la Fundación.

Para 1965 se otorgan derechos a un grupo de religiosas con el aval de un patronato no bien definido e inestable que lleva a la Fundación a una crisis económica.

En 1988 el licenciado José M. Cuarón presidente de la junta de asistencia privada, convoca a un grupo de damas voluntarias a participar en el rescate de la crisis económica que pudo desembocar en la clausura de la Fundación, nombrándose como presidenta del patronato a la licenciada Graciela Sodi de la Tijera.

Entre 1989y 1995, surgen múltiples estrategias para mejorar el funcionamiento de la fundación como son:

- Concertación de apoyos con CONASUPO para la obtención de despensas básicas.
- Creación del departamento de Trabajo Social.
- Instalación de servicios de medicina general.
- Atención básica en psicología.
- Revisión de la planta docente y estrategias para la integración y el ajuste salarial.
- Fortalecimiento del patronato a través de la creación de tres comités de apoyo (finanzas, operativo y desarrollo integral).

- Servicio voluntario en actividades extraescolares
- Implantación de sistemas contables y administrativos.

Durante 1999 suspende sus actividades como escuela y se instituye como casa hogar, canalizando a las niñas a escuelas cercanas a la Fundación, asignándose a las niñas guías que operan como madres sustitutas quienes les proporcionan cuidados básicos y programas formativos.

Se establece la edad ingreso de las niñas de 6 a 12 años en el año 2000.

En el 2001 se protocolizan los estatutos sociales de la Fundación, determinándose que la junta se integre por 10 miembros los cuales ocuparán por tres años su cargo con opción a reelección.

Para el año 2002 se crean tres nuevos comités: voluntariado, relaciones públicas y comunicación.

En el 2003 se inicia un proceso de planeación estratégica con el fin de definir objetivos institucionales en el corto, mediano y largo plazo.

### **6.5.3 Marco teórico y sus categorías**

Según la casa-hogar fundamenta su intervención desde una perspectiva del desarrollo humano, identificando la problemática a la que responde en las categorías de **desventaja social, abandono, maltrato y violencia familiar, agresión.**

Así mismo ubica el contexto de la problemática desde las categorías de **pobreza, marginalidad, exclusión social, familia, desintegración familiar y disfunción familiar.** Y define su intervención desde las categorías de **subsidiariedad, corresponsabilidad, atención integral, y autosuficiencia.**

Con respecto a la definición de estas categorías no se cuenta con el sustento teórico ni una definición propia de la institución por lo que se considera necesario realizar la indagación bibliográfica sobre estas categorías para estar en posibilidades de desarrollar el marco teórico en el cual se exponga la perspectiva de la que se parte para explicar tanto la problemática como la intervención de la Casa Hogar.

#### **6.5.3.1 La Pobreza como factor de desventaja social.**

El término de desventaja social se define desde un enfoque de análisis que propone una segmentación de la sociedad a partir de la disponibilidad o acceso de los individuos a los bienes y servicios necesarios para su desarrollo humano y social.

En la segmentación socioeconómica son determinantes las jerarquías y relaciones asimétricas. Esto significa que en ciertos segmentos de la población algunos grupos o sectores se sitúan en los niveles superiores de la jerarquía los cuales tienen ventajas sociales (cuentan con activos) y otro, los situados en los niveles inferiores de esta jerarquía enfrentan desventajas sociales carecen de activos.<sup>122</sup> La

---

<sup>122</sup> Idem.

desventaja social crea condiciones adversas para la formación de capital humano.<sup>123</sup> lo que impide a la población romper con el círculo vicioso de la pobreza.

Las desventajas sociales limitan el fortalecimiento y desarrollo del capital social<sup>124</sup>, que comprenden aspectos como los valores compartidos, el grado de asociatividad de una sociedad, sus capacidades para promover concertaciones, sinergias, construir redes de apoyo, el clima de confianza mutua entre sus integrantes todo ello afectando significativamente las normas sociales y las instituciones, lo que desencadena en la poca participación de la población en forma organizada para demandar y gestionar recursos y servicios que mejoren sus condiciones de vida.

En este contexto, las familias de origen de las niñas atendidas por la institución, se ubican en los segmentos inferiores que enfrentan múltiples desventajas sociales como son, su condición de pobreza, su estructura familiar, el bajo nivel de escolaridad, la inseguridad laboral y de vivienda, la falta de servicios de seguridad social, entre otros.

La pobreza en un sentido amplio es entendida como la carencia o déficit de recursos para la satisfacción de necesidades básicas de un hogar, pero esta no se limita a los recursos materiales sino que también se manifiesta en otras esferas del bienestar individual y social de la población. La Pobreza es una situación en la que no es posible satisfacer necesidades básicas, por eso la pobreza esta ligada estrechamente al empleo, a los ingresos de trabajo o a la distribución de los recursos el patrimonio, el analfabetismo y la falta de educación.

Son muchos los factores y situaciones que generan pobreza, y por ende, medirlos para poder luego formular o diseñar programas que permitan su control, solución o alivio, se ha convertido en la principal preocupación de los diseñadores de políticas sociales y económicas

La Pobreza es un concepto muy amplio como Fenómeno Social y se asocia al grado de bienestar logrado por una Sociedad Determinada, cuya percepción evoluciona en el tiempo y entre Sociedades, en relación de un Desarrollo diferenciado que existe entre las clases y grupos que lo conforman<sup>125</sup>.

Se puede asociar la pobreza con un estado de insuficiencia en el Nivel de Vida o la carencia de lo necesario para el sustento de la Vida; manifestándose en múltiples signos como sub-consumo, desnutrición, condiciones habitacionales inadecuadas, bajo nivel educativo, falta de mercado laboral, insuficiencia de ingresos, ausencia de oportunidades y pérdida de capacidades.

---

<sup>123</sup> "Autores como Fischer, S., Dornbusch, R. y Schmalensee, R. Definen el capital humano como "...el valor del potencial de obtención de renta que poseen los individuos incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las calificaciones adquiridas..." Revista de trabajos científicos sobre diversas facetas de la sociedad cubana y latinoamericana Número XLIX - Enero 2005

<sup>124</sup> Para el Banco Mundial, "se refiere a las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad (...) No es sólo la suma de las instituciones que configuran una sociedad, sino asimismo la materia que las mantiene juntas". De acuerdo con el organismo, "mumerosos estudios demuestran que la cohesión social es un factor crítico para que las sociedades prosperen económicamente y para que el desarrollo sea sostenible" Bertucci Juliana El concepto de capital social en los proyectos de alivio de la pobreza. 31 de enero 2005 <http://www.cambiocultural.com.ar/default.asp>

<sup>125</sup> Boltvinik, Julio. Pobreza y distribución del ingreso en México. Siglo XXI. México 1999 Pág. 36

La complejidad en la percepción de la pobreza esta influenciada con el punto de vista de los criterios que la pueden definir, lo que lleva a tener diversas apreciaciones con resultados heterogéneos.

Por eso dentro del modelo de atención de la Fundación se proponen dos métodos para medir el nivel de Pobreza: Método de Necesidades Básicas Insatisfechas y el Método de la línea de pobreza.<sup>126</sup>

#### **a) Método de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)**

Método directo en función de la satisfacción de necesidades básicas que se definen como indispensables para un hogar o familia, en educación, salud, condición de vivienda, empleo adecuado, servicios, etc.; estableciendo los niveles mínimos de satisfacción e identificando los hogares y población cuyo consumo efectivo se encuentra por debajo de los mínimos de satisfacción previamente definidos.

Este método, se aplica en base a la información obtenida en los estudios socioeconómicos empleando indicadores como:

1. Materiales de Vivienda inadecuados,
2. Hacinamiento Crítico por habitación,
3. Falta de Servicios para eliminación de excretas
4. Inasistencia a escuelas Primarias,
5. Capacidad económica del hogar asociada al nivel educativo del Jefe de Familia y la tasa de dependencia económica

#### **b) Método de Línea de Pobreza (LP)**

Mientras el NBI se basa en un conjunto de indicadores que representan el conjunto de necesidades, el de línea de pobreza se sustenta en un solo indicador de resumen, El Ingreso. Medida indirecta de la Pobreza que calcula el ingreso necesario para cubrir el costo de la Canasta básica de consumo que esta conformada por una Canasta alimentaria y una Canasta de bienes y servicios no alimentarios.

La Canasta alimentaria definida por el conjunto de alimentos que cubren las necesidades nutricionales mínimas de la población, influida por los hábitos de consumo, la disponibilidad de los alimentos y los precios relativos a estos.

Al valor de la canasta alimenticia se le agrega la estimación de recursos requeridos para satisfacer necesidades no alimentarias como vivienda, vestido, educación, salud y esparcimiento.

Luego se confronta el ingreso de cada hogar respecto al costo de la Canasta Básica de Consumo que define una línea límite para identificar hogares en condición de Pobreza y hogares de extrema pobreza a los que no logran cubrir el Costos de la Canasta Alimenticia Básica.

---

<sup>126</sup> Mejía, Rosa Elvira. La comercialización como un factor estratégico en la distribución de la canasta básica. Tesis Licenciatura Administración, ITAM, México 1985 Pág. 57-43

El método NBI o directo es más eficiente ya que a diferencia del método de Línea de pobreza no se basa en supuestos particulares sobre el comportamiento de consumo sino más bien en un consumo efectivo

Bajo una combinación de los métodos anteriores, los hogares se agrupan bajo un enfoque económico en:

- Hogares en situación de pobreza crónica.
- Hogares en Situación de Pobreza reciente.
- Hogares con carencias Inerciales.

### **6.5.3.2 Marginalidad**

La *marginalidad* como una dimensión de la pobreza se refiere a la exclusión o no participación que tienen los individuos y sus familias en los beneficios del desarrollo como lo es; la educación, la salud, la vivienda digna, la recreación y el ejercicio de los derechos ciudadanos, repercutiendo en el potencial que tienen los individuos para la satisfacción y su mejoramiento voluntario y racional. Esta representa un factor que obstaculiza el desarrollo de los individuos lo que, los coloca en una situación de desventaja o *vulnerabilidad social* que no solo compromete el desarrollo individual sino también el futuro y composición de la familia al entrar en un círculo en el que se repiten situaciones de desigualdad e inequidad social. Dentro de estas condiciones la familia juega un papel determinante en el desarrollo de la menor que ingresa dentro de la Fundación. Por lo que es de suma importancia establecer un trabajo integral y sobre todo de *corresponsabilidad* entre institución y tutores o grupo familiar a la que pertenece.

### **6.5.3.3 Las familias y su composición en el D.F**

La familia es considerada como la unidad básica de la sociedad y debe ser protegidas por leyes y políticas acordes a la realidad que enfrentan las familias . A la familia se le asignan funciones como establecer lazos emocionales, económicos y sociales entre sus miembros; proporcionar un marco para la procreación y protección a quienes la componen; darles un nombre y una condición, especialmente a los hijos; dar atención básica, así como propiciar la socialización y la educación de los niños funciones que deben ser cuidadas y garantizadas en y por la misma sociedad.

La familia como núcleo fundamental de la sociedad constituye un espacio básico para la socialización primaria de los niños, niñas y adolescentes en donde se construyen los sistemas de solidaridad de la sociedad. Es en donde se inicia el aprendizaje de los valores, que sentarán las bases para una sociedad más equitativa y respetuosa de la vida humana y de su entorno ecológico. Es también donde se inicia el desarrollo de las capacidades cognitivas que facilitarán los procesos de aprendizaje y de creatividad indispensables para que las futuras generaciones puedan insertarse en procesos productivos.

Desde esta perspectiva, la política social tiene que orientarse a fortalecer las capacidades de la familia para que cumpla con su función de protectora, impulsora del desarrollo humano de los niños, niñas y adolescentes a su cargo. Sin embargo, el impacto del proceso de desarrollo económico han trastocado las estructuras familiares, las relaciones entre sus miembros y los roles que tradicionalmente desempeñaba la familia teniendo efectos negativos sobre los miembros más vulnerables de la misma

como son los niños, niñas y jóvenes sobre todo en los estratos con menores recursos. En este contexto las políticas y programas dirigidos a la familia han dirigido sus acciones sin considerar la unidad de la misma, atendiendo de manera fragmentada y parcial a sus miembros. Por lo tanto, uno de los desafíos de la intervención en la problemática de los niños, niñas, adolescentes y de sus familias debe contemplar un enfoque integral que revierta las condiciones de desventaja social y que impulsen el fortalecimiento de la familia.

Según datos estadísticos del INEGI en el año 2000, en el Distrito Federal, se registro un total de 8,605,239 habitantes de los cuales 4,494,754 eran mujeres (52.24%) y 4,110,485 (47.76%) hombres. Esta población se integra en 2,180,243 hogares de los cuales el 65.9% constituyen hogares nucleares el 25.2% extensos y el 8.2% unipersonales y el .07% corresidentes. De estos hogares 561,618 tienen jefatura femenina lo que ubica al Distrito Federal como la entidad con mayor número de hogares dirigidos por mujeres.

Esta condición social de ser mujeres y cabezas de hogar, en algunos casos las enfrenta al conflicto derivado de la necesidad de obtener ingresos monetarios y atender la responsabilidad del cuidado y crianza de los hijos, posición que a su vez condiciona su acceso al mercado de trabajo y las coloca en una situación de extrema vulnerabilidad. Muchas de las jefas de estos hogares no cuentan con los recursos económicos suficientes, redes familiares, educación, seguridad social que les permita brindar una atención adecuada y cubrir las necesidades de sus hijos e hijas; situación que en ocasiones genera fuertes presiones al interior de las relaciones familiares que no en pocas ocasiones desencadenan en violencia intrafamiliar.

La realidad cambiante, nos muestra que las familias compuestas de mamá, papá e hijos no son la única forma de estructura familiar y que cada vez con más fuerza convivimos con diversas formas familiares: mujeres jefas de familia en las que la ausencia del padre prevalece por múltiples razones (abandono, divorcio, migración defunción); abuelas o abuelos viviendo con nietos y nietas cuyos progenitores tuvieron que emigrar para huir de la pobreza; hermanos mayores que asumen la responsabilidad de menores entre otras formas de organización familiar.

De acuerdo con la socióloga Alicia Itiati Palermo.(Coordinadora del Área de Estudios Interdisciplinarios de Género y Educación de la Universidad Nacional de Luján) sostiene que "...La familia actual no está en crisis. Están en crisis las definiciones de familia que no incorporan la historia, las relaciones y los vínculos sociales entre sus miembros y entre éstos con el conjunto de la sociedad, las definiciones que la consideran como el ámbito de lo privado en contraposición al ámbito público, que sólo la conciben como una institución reproductora...". Y agrega que señalar a las diversas formas familiares como las únicas responsables de la "crisis social, moral y ética sería no considerar que estas se derivan de diversos problemas estructurales como la mala distribución de la riqueza y la injusticia; o culturales como la discriminación, el machismo y la posición de subordinación de las mujeres, las niñas y los niños. Y que más bien es en estos espacios donde se encuentran los orígenes de la llamada crisis social<sup>127</sup>.

Muchos de los programas de intervención en apoyo a la familia no consideran esta diversidad por lo cual las alternativas en pocas ocasiones responden a las necesidades reales de las mismas. Tal es el caso de las familias que atiende la Fundación Clara Moreno que como indicador particular en su dinámica se

<sup>127</sup> Diversidad de formas de familia ¿origen de la crisis social? Periódico la Jornada Suplemento Mensual Letra S Abril 1 de 2004

establece que son dirigidas por mujeres solteras, divorciadas, sin vínculos familiares y con jornadas laborales que limitan en tiempo y calidad la capacidad de atención hacia los demás miembros de la familia.

Al respecto información estadística señala que el matrimonio formalizado ha perdido terreno, donde la cohabitación sin el matrimonio ha aumentado. Estos cambios han influido en la formación de la familia nucleares y han dado lugar, en particular, a una disminución del número de mujeres casadas, además, el número de divorcios ha aumentado.

Actualmente el D.F. ocupa el trigésimo lugar respecto al número de matrimonios por cada mil habitantes, mientras que el número de divorcios que se realizan ubica a esta entidad en tercer lugar a nivel nacional (20 por cada cien matrimonios) Estos cambios han influido en la conformación de la familia, y hace referencia a los cambios culturales, económicos, políticos que han modificado la visión sobre la estructura de las familias tradicionales abriendo nuevas formas y posibilidades de arreglos familiares.

La cada vez mayor participación de las mujeres en el sector económico esta relacionado con la importancia y el papel que desempeña en su aporte al ingreso familiar. Lamentablemente esta responsabilidad no ha sido proporcional a los cambios entre su condición social y laboral aunque sí se apuntan algunos cambios importantes en la valoración de su trabajo fuera del hogar, así como en los papeles de hombres y mujeres respecto a las responsabilidades domésticas y el cuidado de los hijos. Esto puede observarse en la mayor incorporación de la mujer a la fuerza de trabajo el cual ha aumentado en un 8% en la última década. En el DF la población femenina se ocupa predominantemente en servicios y comercio.

Se observa que una mayor proporción de las *mujeres que trabajan*, perciben menos ingresos que los hombres. En el 2000 del total de la población trabajadora que ganó más de dos salarios, el 18.0 por ciento corresponde al sexo femenino, mientras que el 33.2 por ciento al masculino.

Por otra parte, en el 2000, la población femenina económicamente inactiva del DF, se dedicaba en una alta proporción (55.7 %) a los quehaceres domésticos, mientras que el 22.6 se dedicaba al estudio. Ello contrasta con las actividades de la población masculina pertenecientes a los inactivos, que en un 52.5% se dedicaban a estudiar.

Con respecto a la *educación* la información estadística indica que en el Distrito Federal el analfabetismo se presenta con mayor frecuencia en las mujeres con un 73.5% en relación a los hombres. Además existe una elevada deserción escolar que aumenta significativamente con la edad, y lo hace de forma más marcada entre las mujeres que entre los hombres.

Las mujeres predominan dentro de los grupos de población vulnerable y con menos oportunidades de desarrollo personal, así como entre la población que se ubica en los lugares con menor acceso a los servicios públicos básicos.

De acuerdo a la encuesta sobre *marginación socioeconómica en los hogares del DF 2000*, se encuentran que de 2'857,480 de habitantes con algún grado de marginalidad, el 51.1 por ciento corresponde a mujeres.

El crecimiento de la población en la ciudad de México aunado a los problemas económicos, sociales, urbanos y ambientales, generan fenómenos que repercuten en la seguridad y la salud de los individuos, las familias y de la sociedad en su conjunto, como es la violencia familiar La violencia familiar tiene

como fuente en buena medida, los patrones de comportamiento diferenciados para hombres y mujeres, fundamentados en las relaciones de inequidad, desigual aplicación de la justicia, la intolerancia y la falta de respeto a los derechos humanos de los sectores más vulnerables como son las mujeres y los niños.

La violencia intrafamiliar atenta contra la seguridad, la fortaleza y la integridad de la familia, particularmente a las familias de escasos recursos, teniendo serias consecuencias, como es la expulsión parcial o total de los niños del seno familiar, el debilitamiento de los vínculos familiares, la pérdida del sentido de protección y solidaridad entre sus miembros.

De acuerdo al Gobierno del DF el 82.2 % de la población que sufre algún tipo de violencia familiar son mujeres. Los grupos de edad más susceptibles a este tipo de violencia son las mujeres que se encuentran entre los 18 y los 35 años (50.5 %). A su vez este grupo coincide con la población que ejerce la violencia al interior del hogar, esto puede explicarse debido que son las mujeres quienes tienen mayor presencia y presión respecto al cuidado de los hijos y a los patrones culturales con los cuales crecieron los que tienden a ser repetidos por ellas en su rol de jefas de familia.

Estos indicadores nos muestran algunas problemáticas a las cuales hacen frente las mujeres y sus familias lo cual permite dimensionar la problemática y justificar la intervención que realiza la Fundación Clara Moreno y Miramón. Al respecto, estamos ya en la posibilidad de identificar las características particulares de las familias de procedencia de las beneficiarias, lo cual nos permite tener un marco de referencia para la comprensión de los factores que inciden en la situación de desventaja y vulnerabilidad social en las que se encuentra esta población.<sup>128</sup>

#### 6.5.3.4 Las Familias y su composición dentro de La Fundación Clara Moreno.

Para la Fundación la *familia* es un sistema dinámico e interdependiente en que las acciones de unos influyen en los otros. Esta influencia afecta en mayor o menor medida la calidad y el estilo de las relaciones parentales, conyugales o sociales de las que surgen procesos psicológicos, afectivos, escolares, deportivos, religiosos, e incluso circunstanciales. Podemos reconocer que los hijos dependen de sus progenitores. Desde la gestación en áreas como la salud, alimentación, educación, vivienda, descanso, diversiones.

<sup>128</sup> Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (1993) *XI Censo General de Población y Vivienda 1990*. Base de datos de la muestra estadística. INEGI. México.  
— (1993) *XI Censo General de Población y Vivienda 1990. Hogares. Tabulados temáticos*. INEGI. México.  
— (1999) *Las familias mexicanas. 2<sup>a</sup> Edición*. INEGI. México.  
— (2001) *XII Censo General de Población y Vivienda 2000*. Base de datos de la muestra. INEGI. México.  
— (2001) *XII Censo General de Población y Vivienda 2000*. Base de datos. INEGI. México.  
— (2001) *XII Censo General de Población y Vivienda 2000*. Tabulados básicos. INEGI. México.  
— (2003) *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, 2002*. Base de datos. INEGI. México.  
— (2003) *Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo*. Base de datos. INEGI. México.  
Instituto Nacional de las Mujeres (2001) *Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2001-2006*. PROEQUIDAD. Volumen I. Objetivos y líneas estratégicas. INMUJERES. México.  
Naciones Unidas (1999) *Día Internacional de las Familias, 15 de mayo. Nota informativa*. División de Política Social y Desarrollo. [www.un.org/esa/socdev/family/IntObs/IDF/InfoNote/InfoNoteSp.htm](http://www.un.org/esa/socdev/family/IntObs/IDF/InfoNote/InfoNoteSp.htm)  
Secretaría de Desarrollo Social (2001) *Programa Sectorial de Vivienda 2001-2006. Casa y hogar para cada quien: una tarea contigo*. SEDESOL. México  
United Nations (1993). *International Year of the Family*. Asamblea General. [www.un.org/documents/ga/res/47/s47r237.htm](http://www.un.org/documents/ga/res/47/s47r237.htm)  
[www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)

El involucramiento, constante de cada progenitor en las actividades cotidianas de sus hijos conlleva la transmisión de valores, costumbres y hábitos que los propios padres tienen y quieren ver reflejados en sus hijos.

La Institución actualmente brinda el apoyo a 58 familias.

Dentro de las 58 familias cuyas hijas se encuentran internas encontramos las siguientes características:

- o 42 de estas familias son sostenidas solo por la madre que en su mayoría son madres solteras, separadas y en menor número viudas.
- o En contraste solo 7 familias tienen como eje de esta a la figura paterna es decir la (s) menor vive solo con el padre separado de la mamá, quien es el que se hace cargo de la manutención y educación de sus hijos.
- o Otro rubro es el de las familias conformadas por ambos padres. En esta situación encontramos 3 familias cuyas miembros se encuentran internas pero por alguna situación que pone en riesgo su integridad han sido aceptadas.
- o También existe un grupo de internas (6) que no cuentan padres o si los tienen no se responsabilizan de ellas pero que cuentan con familiares o tutores que responden por ellos.
- o Por último se tiene a 5 menores que se encuentran en orfandad total siendo la Fundación quien se encarga de cubrir todas las necesidades de estas niñas.

La mayoría de estas familias están conformadas por un promedio de 4 personas cuyos ingresos para su manutención oscila entre uno y dos salarios mínimos como máximo por lo cual se consideran familias de escasos recursos. Las principales actividades laborales que desempeñan los Jefes de Familia son empleadas domésticas, obreros, comercio ambulante, albañil, campesino y chofer.

Esta descripción se puede observar de mejor manera a través del siguiente cuadro<sup>129</sup>.

#### TIPOGRAFÍA FAMILIAR

#### INTEGRACIÓN DE LA FAMILIA

Tipo de familia	INTEGRACIÓN DE LA FAMILIA							Total familias														
	Familias nucleares	Familias monoparentales	Familias extensas	Familias extensas incompletas	Familias compuestas	Familia recompuesta	Familia colateral															
N°	(2)	(41)	(1)	(10)	(0)	(2)	(2)	58														
FUNCIONALIDAD FAMILIAR																						
FUNCIONALIDAD	organizada	desorganizada	semi-integrada	organizada	desorganizada	semi-integrada	organizada	desorganizada	semi-integrada	TOTAL												
N°	0	1	1	9	16	16	0	0	1	3	2	5	0	0	0	2	0	0	0	0	2	58

#### INTEGRACION FAMILIAR:

<sup>129</sup> Fuente: Base de datos Área Trabajo Social Fundación Clara Moreno año 2004

- *Familia nuclear*: Conformada por padres e hijo (s).
- *Familia Monoparental*: Con solo uno de los padres e hijo (s).
- *Familia extensa*: Con padres e hijo (s) mas parientes consanguíneos (abuelos, hijos, casados, nietos, tíos, etc.).
- *Familia extensa incompleta*: Con solo uno de los padres e hijo (s) mas parientes consanguíneos (abuelos, hijos, casados, nietos, tíos, etc.).
- *Familia compuesta*: Con padres e hijos, mas otros miembros no consanguíneos.
- *Familia recompuesta*: Padres que se unen por segunda o tercera ocasión con hijos de alguno o ambos viviendo en el mismo hogar.
- *Familia colateral*: Hermanos casados o solteros, viudos, parientes de segundo o tercer grado; individuo con uno o mas amigos sin tener relaciones sexuales.

#### FUNCIONALIDAD FAMILIAR:

- *Familia organizada*: Se distribuyen tareas, aceptan pautas de interrelación, define valores y objetivos, toman decisiones juntos. Cumple las tareas que la sociedad le asigna (Funciones básicas:-Reglas de procreación-Socialización de los individuos-Identificación personal del sujeto por una vinculación afectiva.-Solidaridad económica entre los miembros.-Reglamentación de la sexualidad).
- *Familia desorganizada*: No se distribuyen tareas, no aceptan pautas de interrelación, no se definen valores. Los miembros no se comunican ni se apoyan. No cumple con las tareas roles y funciones que la sociedad le asigna.
- *Familia semi-integrada*: Los miembros de la familia se comunican pero no se apoyan. Cumplen parcialmente o solo con algunas de las funciones básicas.

El que un número altamente significativo de las familias presenten características de disfuncionalidad y desintegración como lo muestra el cuadro anterior tiene invariablemente una influencia negativa en el desarrollo de la menor.

Las niñas y adolescentes que asisten a la fundación. Presentan un daño emocional significativo, derivado de la *desventaja social*<sup>130</sup> en las que se ven inmersas. así como la falta de habilidades sociales en las niñas al no tener en su familia modelos o patrones de conducta adecuados . Esto da como resultado, que se observe en las niñas, una o varias de las siguientes conductas: baja autoestima, agresividad, carencia de afecto, rebeldía, desafío a la autoridad, inseguridad, dependencia y poca tolerancia a la frustración.

<sup>130</sup> Desventaja social: Aquellos que dentro o fuera del ámbito familiar, y en especial por causas de pobreza o miseria, están temporal o permanentemente sujetos a:

- a) Abandono;
- b) Maltrato psicoemocional;
- c) Desintegración familiar;
- d) Enfermedades severas físicas o emocionales;
- e) Padezcan algún tipo de discapacidad;
- f) Padres privados de la libertad;
- g) Víctimas de cualquier abuso, explotación laboral o sexual; o
- h) Cualquier otra situación, contingencia o actividad que ponga en riesgo o impida su desarrollo integral.

#### 6.5.4 Desamparo

*Desamparo*: entendiendo por éste, cuando los adultos significativos (padre, madre, familiares cercanos al individuo) son incapaces de proporcionar el cariño, estimulación, apoyo y protección necesaria. "Se considera como situación de *desamparo* la que se produce de hecho a causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado ejercicio de *los deberes de protección* establecidos por las Leyes para la salvaguarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material"

Es así como en la casa hogar "Clara Moreno y Miramón" se observa que la problemática se ubica en el *desamparo*, considerando el análisis minucioso:

- Del funcionamiento del "sistema familiar"
  - De sus carencias y recursos, de la disponibilidad de los padres o responsables a una intervención educativa
  - De la relación existente entre padres e hijos
- De las condiciones mínimas de la familia que posibiliten la intervención educativa y terapéutica orientada a la corrección de la situación

#### 6.5.5 Abandono

Dentro de la ley de los derechos de las niñas y los niños en el Distrito Federal el abandono se contempla como una *situación de Desamparo que vive un niño o una niña cuando los progenitores, tutores o responsables de su cuidado dejan de proporcionarle los medios básicos de subsistencia y los cuidados necesarios para su desarrollo integral.*

#### 6.5.6 Maltrato.

*Maltrato*: "El DIF considera que son niños maltratados aquellos que: son menores de edad que enfrentan y sufren ocasional o habitualmente, violencia física ( lesión a la integridad corporal ) y emocional ( lesión a las funciones físicas e intelectuales del sujeto) o ambas, ejecutadas por actos de acción u omisión, pero siempre en forma intencional, no accidental por padres, tutores, custodios o personas responsables de estos."

Hay otras que han sido víctimas de *agresiones sexuales*, ( C Henry Kempe, ) lo define como " *la implicación de niños y adolescentes dependientes e inmaduros en cuanto a su desarrollo, en actividades sexuales que no comprenden plenamente y para las cuales son incapaces de dar un consentimiento informado. Supone el contacto sexual, no violento de un adulto con un niño, y pudiendo consistir en manipulaciones, exhibición de genitales o bucogenitales*"<sup>131</sup>.

Por tales antecedentes las internas presentan una *autoestima baja* los autores Ruiz y Branden la definen como "*sentirse incapaz de afrontar los desafíos cotidianos y próximos de la vida misma. Esto es de tal gravedad que exige estar permanentemente a la defensiva contra todo y contra todos. Pronto aparecen los sentimientos negativos como personas. En consecuencia, el crecimiento personal queda bloqueado por estos mecanismos autodestructivos*".

<sup>131</sup> *Diagnostico y tratamiento pediátrico. El manual moderno, 7 edición, México 1988 pag534.*

### 6.5.7 Agresión

Por otro lado las conductas agresivas y de poca tolerancia hacia la frustración son en repetidas ocasiones patrones aprendidos de la dinámica familiar. Que no necesariamente impliquen una relación causa y efecto.

El hecho de que los adultos, e inclusive los niños, reaccionen o no con agresión, aun después de evidentes frustraciones. Es resultado del aprendizaje en la infancia, que las agresiones deben ser controladas. Pero esto no elimina la tendencia a reaccionar agresivamente. Esta tendencia simplemente es diferida, desplazada o desviada.

La tendencia a reaccionar con agresividad en el caso de que sé de una frustración es tanto más fuerte:

Cuando más intensa ha sido la persecución de la meta de una actividad interferida.

Cuando mayor sea la magnitud de la interferencia.

Cuando más actividades previas se hayan visto interferidas.

(La tendencia más fuerte es la de reaccionar agresivamente contra el causante de la interferencia)

Una acción agresiva es inhibida por la expectativa de un castigo: (en el sentido más amplio)

Cuando mayor sea el castigo anticipado; tanto mas se inhibe una agresión específica.

Cuando más fuerte sea la inhibición de una agresión directa, tanto mas probable será la aparición de una agresión indirecta. Quiere decir que la agresión aparece trasformada (insultar en vez de pegar) y/o se dirige contra otro objeto (personas, animales, cosas) en el caso extremo contra la propia persona (desplazamiento)

La aparición de una acción agresiva disminuye la inclinación hacia otras agresiones (catarsis)

En consecuencia se formula la tesis fundamental en el sentido de que la agresión es, por cierto, siempre es consecuencia de una frustración, pero la frustración puede ir seguida también de otras reacciones<sup>132</sup>.

Los representantes de las teorías del aprendizaje mencionan que el comportamiento agresivo es influido por el aprendizaje: *no existen impulsos agresivos específicos, existen estímulos específicos desencadenantes de la agresión.*

De acuerdo con el modelo del condicionamiento operante, los comportamientos agresivos se aprenden temprana y fácilmente, porque suelen llevar al éxito sin mayores esfuerzos y de una manera más sencilla que las conductas alternativas. Las medidas de castigo, en el sentido de la teoría del aprendizaje, permanecen infructuosas en muchos casos porque aparecen tarde y no influyen, por lo tanto, en la conexión entre la agresión y consecuencia inmediata.

Estos modelos de agresividad abundan en las internas, ya sea por las vivencias que existen dentro de su hogar y de su comunidad y la incapacidad de la figura paterna o materna para orientar y canalizar los sentimientos negativos o bien los transmitidos por los medios masivos de comunicación.

<sup>132</sup> Dollard, John, Como vencer al miedo. Alda, Buenos Aires, 1946 Pág. 235.

No debe olvidarse además que las problemáticas que presenta una menor al momento de ingresar adquieren nuevas características y dimensiones con lo que algunos especialistas llaman el síndrome del niño institucionalizado o institucionalismo del menor.

El institucionalismo, es un retardo del desarrollo de la personalidad total, produciendo por una frecuencia de estímulos, sobre todo sociales (o sea, las provenientes de otros seres humanos) en el medio ambiente de la institución. La deficiencia de estimulación puede existir en una o más de las siguientes áreas:

Estímulos Sociales.

Afecto.

Seguridad.

Facilitación y filtraje de estímulos.

Se producen alteraciones que se manifiestan en:

Sentimientos de abandono y soledad: Ambos de gran impacto en la confianza básica y autoimagen del niño. Ejemplo: si me dejan es que no valgo, no merezco el cariño, no me quieren.

Apatía y Desmotivación: La pérdida de seguridad afectiva, de figuras significativas (madre - padre) deja al niño sin energía y desmotivado. El niño se queda sin ganas de participar en un entorno ajeno, que no responde a sus necesidades individuales.

Desesperanza: Cuando el niño percibe que nada de lo que haga modifica su situación (llanto - enojo - enfermedad - etc.), deja de tener esperanza en que él puede controlar algo de lo que sucede y entonces no intenta más. Llega un período en que ya no lucha, tolera todo y no por adaptación sino por resignación.

Dificultades para manejar emociones: El niño experimenta intensas emociones (especialmente en la primera etapa) Ejemplo: angustia temor - rabia - etc. Como la institución posee mecanismos de control externo para estas expresiones, el niño no desarrolla su propia capacidad de manejar su vida afectiva (sus emociones y afectos) En la institución, las emociones se controlan o manejan de acuerdo a las necesidades de la institución, la rabia se aísla, la pena se deja, pero nadie contiene el sentimiento del niño; la rabia no se enseña a expresar, la pena no se consuela.

Baja tolerancia a la frustración: Un niño privado de satisfacer sus necesidades individuales puede desarrollar un estilo demanda de necesidades siempre urgente, porque no posee experiencias positivas previas o internas, que le permitan esperar y postergar una necesidad sentida en el momento

### **6.5.8 Corresponsabilidad**

El modelo institucional busca sentar sus bases en la importancia de la familia como espacio donde se origina la formación del ser humano. Estableciendo la necesidad de tratar de preservar y fortalecer el sentimiento originario de una familia solidaria, de confianza, y de responsabilidad por la comunidad, tratando de contrarrestar las influencias que lo minan. Para ello la Fundación considera a la familia como una comunidad de aprendizaje, Y a la institución como una comunidad solidaria hacia las familias y hacia la sociedad. Y que en su interior se presentan muchos elementos que deben ser fortalecidos, la consideración al otro, la aceptación al diferente etc.

La Institución concibe que la construcción de una sociedad verdaderamente humana se hace a partir del esfuerzo de cada persona. Y crece con la participación de la familia y la comunidad, contribuir a la formación de niñas particularmente expuestas a la marginación y la pobreza y mejorar su calidad de vida, abre la posibilidad de romper con el contexto social del que provienen además de evitar repetir patrones negativos a nivel social. Por esta razón la Fundación ha establecido la obligatoriedad del padre de familia a continuar haciéndose responsable de la menor por lo que busca que no se rompa ese vínculo familiar a través de la integración al domicilio los fines de semana y durante el periodo vacacional. De igual manera sucede dentro del aspecto escolar con la participación directa del tutor en la inscripción y asistencia a juntas y firma de boletas. Y algunas otras actividades que suponen la participación del tutor.

Este futuro depende del estímulo que se dé para fomentar actitudes de respeto, tolerancia, servicio y compromiso con los otros. Fomentando valores, actitudes y prácticas. Lo trascendental es saber aprovechar las oportunidades que brinda la educación como el medio ideal para promover dichos principios centrandolo función de la Institución no solo en transmitir conocimientos sino enseñando a vivirlos. Uno de los grandes principios de esta formación es el ejemplo, porque los valores se forman en la interrelación personal. En la medida en que son vividos en la familia, en la escuela o dentro de la Fundación las niñas internas los pueden asimilar más profundamente. La colaboración entre la familia y la Fundación es fundamental para instaurar una cultura filantrópica, basado en la confianza, la hospitalidad, la veracidad, el diálogo, la autoestima y la cordialidad.

La Fundación, en su proyecto educativo contempla programas para abordar estas problemáticas en las niñas, sin embargo los avances no serán importantes, mientras no se trabaje con las familias para eliminar y/o disminuir la causa del problema. Así mismo para evitar el mandar a las niñas "dobles mensajes". Familia-Institución, ya que esta situación también causa un daño emocional.

Reforzar el trabajo con los padres ayudará enormemente a elevar la calidad de vida de las internas fomentada por un ambiente familiar afectivo y efectivo. El perfil de las familias que habrá de construir la institución debe incorporar el sentimiento de corresponsabilidad en la solución de los problemas de todos, en especial, de sus propios hijos y demás miembros de la comunidad. Valorar y reconocer la acción de los padres de familia, estimula su participación en tareas que contribuyen al desarrollo de sus propios hijos.

De ahí parte la necesidad de establecer un vínculo permanente entre padres, hijos e institución donde la responsabilidad sea compartida. El principio de colaboración y mutua responsabilidad busca establecer mecanismos que permitan una relación entre tutores y la Fundación para aprovechar al máximo el talento y experiencia de ambos. Sin embargo es de reconocerse que aun no ha sido posible establecer las estrategias necesarias que conlleven a la consecución de este objetivo.

### ***6.5.9 Atención Integral***

En este sentido la atención integral se contempla como un conjunto de acciones que deben realizar la Institución, la familia y la sociedad en general a favor de las niñas, tendientes a satisfacer sus necesidades básicas, propiciar su desarrollo integral y garantizar a través del marco asistencial el ejercicio de sus derechos.

### **6.5.10 Autosuficiencia.**

Esta categoría busca que la menor cuente y ponga en práctica habilidades y estrategias a nivel personal y profesional que le permitan buscar y enfrentar oportunidades de crecimiento con el fin de interactuar con el entorno por sí misma a través de sus propios recursos psicosociales.

#### **CRITERIOS:**

- Responsabilidad.
- Conocimiento de sí mismo.
- Autoestima adecuada.
- Habilidades sociales.
- Nivel académico medio superior.
- Edad promedio 18 a 21 años.
- Iniciativa.
- Toma de decisiones.
- Vivencia y práctica de los valores institucionales.
- Asertividad.
- Capacidad económica para cubrir necesidades básicas.

### **6.5.11 Subsidiariedad.**

Cubrir o aportar los elementos necesarios que permitan al individuo cubrir necesidades básicas así como de desarrollo personal y académico que por sus condiciones y/o circunstancias familiares, comunitarias, económicas, etc; no logran ofrecerle de manera íntegra.

*Dentro de la Institución los mismos padres de familia se vuelven subsidiarios en paralelo con la Fundación. El subsidio se vuelve compartido entre los padres y la Fundación de acuerdo a las condiciones familiares.*

*Por lo que debe trabajarse a nivel de sensibilización en el papel que los tutores asumen respecto a las necesidades de la familia.*

### **6.6 Confluencia Teórica.**

Es por ello que el Modelo de intervención debe focalizarse en proveer a las beneficiarias de herramientas que les permitan afrontar y revertir las condiciones adversas de su contexto familiar y social y que sientan las bases de la desventaja social de las niñas y jóvenes objeto de la intervención del modelo. Esta intervención se realiza con una perspectiva integral en la que se incorpora de manera corresponsable a los padres o tutores.

El modelo de intervención de la institución parte de la premisa de que las condiciones de desventaja social en las que se encuentran niñas y jóvenes de la Ciudad de México favorecen la reproducción de la pobreza y con esta se alimenta la desventaja social creando un círculo vicioso el cual es posible romper a través de un modelo de intervención integral que ofrezca a esta población herramientas que les

permitan desplegar actitudes y aptitudes para que se incorporen a una vida digna y logren su pleno desarrollo humano.

A partir de los diferentes enfoques desarrollados anteriormente el Modelo se plantea ofrecer una atención integral orientada a modificar actitudes y formar habilidades en niñas y jóvenes con desventaja social, para que a través de estas rompan con adversidades en las que se encuentran insertas y se propongan su propio proyecto de vida.

Para lo cual, este Modelo puede partir de las siguientes premisas:

- De la teoría existencial humanista retomar el concepto del ser humano, *“digno de confianza y con una tendencia hacia el bienestar, el desarrollo y promoción personal y social”*
- A partir del desarrollo humano enfatizar el papel de la educación como estrategia para brindar herramientas que permitan a las personas identificar su potencial y favorecer el crecimiento personal y promover el desarrollo social.
- En la teoría de las necesidades básicas de Maslow, orientar la intervención reconociendo y facilitando la satisfacción de las necesidades del individuo que le permitan alcanzar una vida plena.
- Desde la perspectiva del enfoque centrado en la persona, enfatizar en el aprendizaje a partir de la experiencia personal.
- Reforzando el punto anterior, con la perspectiva del aprendizaje significativo que considera el aprendizaje como un proceso en el cual la persona construye el conocimiento a partir de su propia experiencia.

### **6.7 Estructuración Normativa**

Considerados como criterios convencionales que buscan optimizar la intervención que habrá de realizarse. De este modo, se define que son tres los elementos que habrán de incluirse en el diseño del modelo.

**Elemento Normativo:**

Es el elemento del modelo que integra y ordena la fundamentación legal y operativa de la institución y proporciona una orientación y directriz respecto del ordenamiento de los procesos y estructura organizativa para la intervención.

**Partes que integran el Elemento Normativo:**

Marco Jurídico.- Es el conjunto de leyes, normas y reglamentos que sustentan las acciones de la institución.

Estructura Orgánica.- Es la forma en la que esta constituida la organización en relación a las áreas, niveles jerárquicos, puestos, responsabilidades, funciones y líneas de comunicación.

Procesos y Procedimientos.- Conjunto de actividades que ordenadas consecutivamente dan como resultado un producto o servicio.

**Objetivo:**

Identificar vacíos y proponer alternativas en base al marco teórico para la construcción de los elementos que delimiten, orienten y sustenten su funcionamiento e intervención.

## MARCO JURÍDICO

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Se cuenta con acta constitutiva de la Fundación, en la cual, entre otras cosas se plasma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Fecha de creación.</li> <li>⊗ Modificaciones a estatutos.</li> <li>⊗ Renuncias y nombramientos de nuevos miembros.</li> <li>⊗ Cambio de razón social.</li> </ul> <p>Se tiene conocimiento de algunas disposiciones jurídicas, sin embargo no se encuentran asentadas en algún documento que permita sustentar legalmente la intervención.</p>	<p>No existe un documento específico, en el cual se integren y jerarquicen todas las leyes que regulan el quehacer de la Fundación.</p>	<p>Trabajar , en una propuesta resultante de la búsqueda y jerarquización de leyes que delimitan y sustentan el quehacer de la Fundación, así como aquellas que describen a su población objetivo.</p>

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Estructuralmente la Fundación está conformada de la siguiente manera:</p> <p>Patronato Dirección General Desarrollo Humano (área psicopedagógica). Trabajo Social Casa Hogar (área de internado). Área Administrativa.</p> <p>Al organigrama de la Fundación, inicialmente se le estaban efectuando algunas modificaciones, a la fecha ya se encuentra definido y validado</p>	<p>No se cuenta con un Manual de Organización para el cual se requiere de insumos que es necesario construir con el equipo de la Fundación, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El objetivo general.</li> <li>- Precisión de funciones de algunas áreas.</li> <li>- Redacción de los antecedentes de la institución.</li> </ul>	<p>Elaboración del Manual de Organización, mediante la:</p> <p><i>"Guía metodológica-práctica para la elaboración de manuales de organización de modelos de intervención de asistencia social". (DIMODA)</i></p> <p><i>"Recurso tecnológico (software), para la elaboración de manuales de organización".</i></p>

<p>por el Patronato.</p> <p>El organigrama es mixto, con líneas de comunicación y jerárquicas bien definidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de atribuciones y el desglose de las funciones.</li> <li>- Listado de la estructura orgánica.</li> <li>- Revisión del organigrama (acorde a la intervención en el modelo).</li> </ul>	
---	---	--

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>No se tiene manual de organización, sin embargo, se cuenta con algunos documentos de "descripción de puestos", de: Dirección General, Subdirección de Casa Hogar, Coordinadora de Guías, Guías, Subdirección de Procuración de Fondos, Subdirección de Desarrollo Humano, Psicóloga Clínica, Orientador Educativo, Subdirección de Proyectos y Comunicación, Coordinador de Trabajo Social, Contador General, Asistente de la Dirección, Gestor y Control de Inventarios y Asistente de Trabajo Social y Salud Integral, en los que integran información referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propósito</li> <li>- Funciones y responsabilidades</li> <li>- Relación con otras áreas</li> <li>- Relaciones externas</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	<p>En este sentido, la mayoría de las funciones están identificadas, sin embargo no están integradas en un Manual que les de orden, sustento y coherencia.</p> <p>Al no existir coherencia en las funciones es común que se presenten omisiones y duplicidad en estas.</p>	<p>Elaboración del Manual de Organización, mediante la:</p> <p><i>"Guía metodológica-práctica para la elaboración de manuales de organización de modelos de intervención de asistencia social".(DIMODA)</i></p> <p><i>"Recurso tecnológico (software), para la elaboración de manuales de organización".</i></p>

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Se elaboro una carpeta de "Planeación Estratégica" 2003, que contiene información relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalezas y debilidades.</li> <li>- Misión, visión y valores.</li> <li>- Retos y objetivos a corto plazo.</li> <li>- Políticas y procedimientos del patronato</li> <li>- Matrices de relación de objetivo-metas y actividades</li> </ul>	<p>A pesar de haberse realizado dicha Planeación actualmente la mayoría del personal no esta enterada sobre dicho proceso ni la manera en la que puede involucrarse para alcanzar los retos y objetivos planteados.</p> <p>Las conclusiones de la planeación no tomaron en cuenta a la mayoría de los actores inmersos en la vida institucional.</p>	<p>Retomar el proceso de planeación integral, habiendo espacios donde todos los actores implicados (Directivos, padres de familia, personal operativo, beneficiarias, voluntariado, etc.) tengan la oportunidad de participar y aportar sus puntos de vista. con el fin de mejorar la calidad de los servicios.</p>

#### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Solo se cuenta con documentos de algunos procedimientos, básicamente aquellos relacionados con las Guías que laboran en el Área de Casa Hogar:</p> <p>"Procedimiento para la hora de la merienda"</p> <p>"Procedimiento para la canalización y seguimiento médicos".</p> <p>"Procedimiento para recepción de las menores el domingo".</p> <p>"Procedimientos generales para las Guías" (desglosándolo a ambos turnos).</p> <p>"Procedimiento actividades de una Guía en la Institución".</p> <p>Cada uno de estos procedimientos cuentan también</p>	<p>El resto de las áreas no cuenta con Manual de Procedimientos ni con diagramas de flujo.</p> <p>El resto de los procedimientos se tienen identificados pero no se han registrado ni documentado.</p>	<p>Elaboración del Manual de Procedimientos, Para el cual es necesario identificar y desarrollar los siguientes puntos:</p> <p>Revisar y en caso necesario rediseñar los procesos a fin de mejorar el funcionamiento y rendimiento de la Fundación.</p> <p>Elaborar de cada proceso seleccionado: sus objetivos general y específicos, políticas para su operación, listado y descripción de los procedimientos, diagramas de flujo, formas impresas e instructivos de llenado</p> <p>Lo anterior, se desarrollará</p>

<p>con:          Su objetivo          El desglose del mismo en actividades.          Responsable de la revisión del procedimiento.          Políticas          Documentos aplicables y/o anexos          Diagrama de Flujo.</p>		<p>con la asesoría directa del equipo de trabajo de la DIMODA Perteneiente al DIF Nacional.</p>
---	--	---

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>VACIOS</b>	<b>PROPUESTAS</b>
<p>En un documento con fecha del 26 de marzo de 2004, se menciona que la Fundación contempla tres procesos donde todas las áreas confluyen de alguna manera respecto a la misión de la institución:</p> <p><b>INGRESO:</b> De acuerdo a un perfil social y psicopedagógico se realiza la valoración para aceptar el ingreso de la menor.</p> <p><b>INDUCCIÓN:</b> Todas las menores reciben una inducción de acuerdo a su situación (nuevo ingreso o reingreso).</p> <p><b>DESARROLLO:</b> Se refiere a todo el proceso de desarrollo integral en el que estará inserta la menor. Estos procesos son llevados a cabo mediante el establecimiento de programas centrales como:</p> <p>Programa Educativo.          Programa de Salud.          Programa Formación en valores.          Seguimiento y Evaluación</p>	<p>No cuentan con Manual de Procedimientos, que identifique y enlace las actividades de las áreas.</p> <p>Ninguno de estos procesos basa sus programas en un marco teórico ni jurídico.</p>	<p>Revisar y en caso necesario rediseñar los procesos a fin de mejorar el funcionamiento y rendimiento de la Fundación.</p> <p>Elaborar de cada proceso seleccionado: sus objetivos general y específicos, políticas para su operación, listado y descripción de los procedimientos, diagramas de flujo, formas impresas e instructivos de llenado</p> <p>Lo anterior, se desarrollará con la asesoría directa del equipo de trabajo de la DIMODA.</p>

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Programa educativo: Busca atender problemáticas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Problemas de lenguaje.</li> <li>-Bajo rendimiento académico.</li> <li>-Ausentismo y deserción escolar.</li> <li>-Problemas de aprendizaje.</li> <li>-Desfase educativo</li> </ul>	<p>El personal encargado de atender dicho programa es insuficiente.</p> <p>El programa educativo no contempla ninguna formación o capacitación laboral o técnica.</p>	<p>Se proponen la creación de programas de capacitación laboral y de carreras técnicas que permitan la autosuficiencia de las beneficiarias</p>

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Programa de salud: Busca atender problemáticas como:</p> <p>Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desnutrición, anemia, bajo peso y talla.</li> <li>-Enfermedades gastrointestinales, respiratorias, oftalmológicas, dentales dermatológicas.</li> </ul> <p>-Falta de higiene</p> <p>Salud mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Agresión.</li> <li>-Baja autoestima.</li> <li>-Déficit de atención.</li> <li>-Depresión.</li> <li>-Problemas de lenguaje.</li> <li>-Alta demanda de atención.</li> <li>-Baja tolerancia a la frustración.</li> <li>-Aislamiento</li> </ul>	<p>Los servicios de salud están sujetos a la disposición de especialistas que brindan de manera voluntaria o a bajo costos sus servicios.</p> <p>No existen convenios formales con la mayoría de estos especialistas lo que hace muy endeble la atención de las menores</p>	<p>Contar con un programa anual de salud donde se contemple un presupuesto suficiente para cubrir las necesidades de salud</p>

SITUACIÓN ACTUAL	VACÍOS	PROPUESTAS
<p>Programa formación en valores: el programa busca la promoción de valores de acuerdo a ocho áreas: Académica, física, estética, trascendental o religiosa, económica, social, Moral y afectiva.</p>	<p>A pesar de los esfuerzos por realizar dichas tareas aun no se ha logrado conjuntar el esfuerzo de quienes conforman a la institución.</p> <p>Quedando algunas de estas áreas sin ninguna actividad.</p>	<p>Dentro del ámbito social aun faltan trabajar líneas de acción como la de Participación Social e integración familiar.</p>

### **6.8 Propuesta de Intervención de Trabajo social.**

En este rubro se intentara explicar en base al perfil del Trabajo Social las acciones que podría realizar dentro de los procesos de profesionalización del Modelo propuesto<sup>133</sup>. Y en General dentro de las Organizaciones del Tercer Sector

*“Trabajo Social es una disciplina que a través de los métodos y conceptos de las ciencias sociales analiza e interpreta la realidad social, a fin de diseñar y operar modelos de intervención: de atención, de promoción y de prevención, que busquen a través de políticas, planeación y organización social, respuestas concretas a problemáticas sociales, en sus diferentes niveles: sociedad, comunidad, grupos e individuos”<sup>134</sup>.*

*Actividades que realiza.*

- *Investigación Social*
- *Planeación, administración, ejecución y evaluación de programas de bienestar social.*
- *Formación y organización de grupos de trabajo para el desarrollo de programas sociales.*
- *Participa en procesos y programas de educación social.*
- *Organiza y capacita para la participación social.*
- *Diseña y aplica modelos de intervención social específicos.*
- *Supervisa y evalúa programas sociales de trabajo.*
- *Induce cambios por medio de asesoría, consejo y gestoría.*

Dentro de la Fundación Clara Moreno el área de Trabajo Social puede establecer como objetivo Diseñar y operar un modelo de intervención: en los niveles de atención, de promoción y de prevención, buscando a través de la elaboración de programas y proyectos, respuestas concretas a problemáticas de la Institución y de su población atendida. Proponiendo alternativas que permitan hacer compatibles los propósitos y razón de ser de la misma Institución con las necesidades de la población beneficiaria.

Por esto se debe considerar la posibilidad para que Trabajo Social participe de manera más profunda en los diferentes procesos que confluyen dentro de la Institución.

- ❖ Trabajo Social y Desarrollo organizacional
- ❖ Trabajo social y Procuración de fondos.
- ❖ Trabajo Social y la planeación Estratégica.
- ❖ Trabajo social y participación social. (Beneficiarios, Voluntariado y servicio social)
- ❖ Trabajo Social y la cultura del control de calidad.
- ❖ Trabajo Social y las alianzas estratégicas.

---

<sup>133</sup> Ver capítulos 6.5 al 6.7

<sup>134</sup> Dirección General de Orientación Vocacional. Guía de Carreras 2001. UNAM Pág. 137

### **6.8.1 Trabajo Social en el desarrollo organizacional**

Las organizaciones requieren una definición más precisa de la materia de su trabajo y más altos niveles de especialización en el desempeño de sus tareas. Los años de la acción general en los que era posible hacer de todo un poco han quedado atrás. Debido al desarrollo relativamente reciente del sector se ha ido observando como en pocos años han ido creciendo los recursos sociales no siempre en forma racional y coherente, creándose así una serie de problemas algunos de los cuales se señalan a continuación:

- La planificación no parte generalmente de un estudio previo de las necesidades concretas de la comunidad, o del área, así como tampoco se cuenta con las necesidades de los profesionales implicados.
- Se crean expectativas en la población que raras veces tienen respuestas adecuadas.
- Ausencia y confusión de normas, de procedimientos que regulen las relaciones entre instituciones, equipos, servicios, programas etc.
- Lentitud en la gestión de recursos y servicios que se prestan a la población, bien por problemas internos o por obstáculos entre la institución y su entorno externo.
- Ineficacia de los servicios por duplicación de competencias.
- Intervenciones poco previsoras, por falta de investigaciones sistematizadas que determinan las causas generalizadas existentes y de indicadores que clarifiquen resultados.
- Falta de una adecuada participación de los ciudadanos.

Ante esta situación los trabajadores sociales deben reflexionar sobre su competencia en materia de planificación, organización dirección para elaborar estrategias de actuación. De forma coherente y sistematizada conformando o siendo parte de un equipo interdisciplinario.

### **6.8.2 Trabajo Social en la procuración de fondos.**

Es posible afirmar que son pocas las Instituciones en México que destinan sus recursos a terceros, al existir una marcada tendencia a comprometer el patrimonio privado hacia obras de carácter asistencial, difícil de sostener en ocasiones y determinada por la persona o corporación que la concibe. Quedando así descubierta la enorme variedad de proyectos que no florecen por falta de fondos, o no reciben apoyos periódicos para su operación, deficitaria por naturaleza.

Las organizaciones humanitarias tienen que ser administradas con ética y profesionalismo para lograr una procuración de fondos exitosa. Para que puedan cumplir sus objetivos en forma más profesional y eficiente.

Capacitarse para una procuración de recursos de manera ética puede ser uno de los objetivos del Trabajador Social aunque esta no sea una actividad propia de la carrera.

La procuración de fondos generalmente se considera una actividad desarrollada por los administradores o contadores. Pero no debe descartarse la idea que dentro de las instituciones privadas por la carencia de recursos para contratar profesionistas de esta índole la mayoría de las veces les toca a personas que no cuentan con alguna formación profesional o carrera administrativa, asumir las actividades necesarias para atraer los recursos tan necesarios para la institución. La procuración de fondos requiere no solo de gran disciplina, orden y sistematización. Requiere también de la sensibilidad y conocimiento de las problemáticas que aquejan a las beneficiarias así como de las expectativas institucionales de la sociedad en general. Conocimiento que para el Trabajador Social no debe ser ajeno. Sobre todo cuando tiene la oportunidad de convertirse en administrador de los servicios y bienes ofrecidos dentro del sector asistencial.

“Hay muchas personas que pueden apoyar si se sabe explicar con claridad el proyecto. Pero es necesario hacerlo en forma profesional. Esto implica un cambio de estrategia. Se trata de concientizar a la gente del compromiso que tienen con su comunidad, no por culpa, sino por conciencia ciudadana. Hay tiempo, hay recursos, hay gente dispuesta, lo importante es saber encontrarlos y contar con las técnicas correctas para hacerlo”.

Hay que involucrar y dar seguimiento a los donantes, volverlos parte de la organización y crear redes de apoyo. Ellos tienen que adquirir conciencia de la ayuda que brindan, buscando con cuidado a quién quieren ayudar y exigiendo información sobre el destino de los fondos. Para ser profesionales en esta materia se sugiere tener una persona encargada del desarrollo y la procuración de fondos. De esta forma, los encargados del trabajo directo no tienen que preocuparse por la cuestión económica, ni dedicar su tiempo a ello.

#### *Procesos de la procuración de fondos:*

##### *Destreza Institucional:*

Se realiza un estudio del caso, definiendo con claridad la misión, los objetivos y las metas de la organización, se conoce el mercado y se establece el plan de comunicación. Se trata de estar preparados para recibir y administrar los fondos.

##### *Manejo Administrativo:*

Se hacen trabajos de análisis, planeación y toma de decisiones en materia de presupuestos, control y evaluación del proyecto. En este paso, se crea la base de datos de donantes y se busca tener todo en orden para administrar en forma eficiente los recursos, considerando que la ética debe de permear todo el manejo administrativo de la organización.

##### *Vehículos:*

Se establecen las formas de procuración de fondos a emplearse y precisar el tipo de campaña que se va a realizar. También, se definen las estrategias que van a utilizarse: correo directo, teléfono, persona a persona, telemarketing, eventos especiales, etc.

##### *Recursos Humanos:*

Se definen los integrantes de la organización: voluntariado, consejo, patronos y personal administrativo. Se establece con claridad el papel de cada uno de ellos y se generan estrategias para involucrar a todos en el proyecto institucional.

#### *Mercados:*

Se hace una investigación del mercado de donadores: fundaciones, corporaciones, personas, asociaciones, gobierno, agencias coordinadoras, etc. También se crean las estrategias de acercamiento a cada uno de ellos.

#### *Funciones Dinámicas:*

Se valida el propósito y se definen las necesidades de la organización; se elabora el plan estratégico, se selecciona el mercado, se reclutan los voluntarios y se prepara al personal administrativo.

Realizar estos seis aspectos representa una inversión muy valiosa para la organización, ya que le permitirá contar con una estructura organizativa profesional. En esta tarea, es muy importante lograr acuerdos internos, integrar a todos en un equipo de trabajo e involucrarlos en los proyectos de la institución.

#### *El Donante*

Actor social de suma importancia para cualquier institución que busca contar con recursos para sostener su labor comunitaria. Las instituciones deben aprender a relacionarse de manera abierta y transparente con el fin de otorgar seriedad y sobre todo confianza a la relación entre ambos. Por esta razón algunos organismos públicos y privados promueven la Carta del Derecho del Donante con el fin de que cada una de las instituciones que reciben recursos de este tipo de personas cuiden y promuevan esta cultura filantrópica entre la sociedad.<sup>135</sup>

#### **6.3.3 Trabajo Social y la planeación estratégica.**

Las líneas que el trabajador social debe contemplar dentro de una planeación estratégica son condiciones indispensables para apoyar al desarrollo institucional.

La institución debe tener un conocimiento más amplio de sí mismo, en vistas a organizarse mejor e impactar con más fuerza. La importancia creciente del sector, la dimensión del espacio que ocupa, la nueva interlocución con cada vez más amplios sectores sociales -entre ellos los organismos internacionales, la iniciativa privada y el gobierno-, exigen nuevos niveles de profesionalización en la coordinación y administración de las organizaciones y también en el tipo de personal que se desempeña en ellas.

Es necesario tener una mayor presencia y visibilidad pública, para que se pueda conocer y comprender mejor el trabajo que se realiza, facilitar su desarrollo y obtención de recursos, así como favorecer la participación y la incorporación de más amplios grupos sociales a las tareas que se impulsan. Los esfuerzos tienen que ubicarse de alguna manera en la dinámica de la globalización. Esto exige ampliar

---

<sup>135</sup> Carta del derecho del donante Elaborada por: American Association of Fund-Raising Counsel (AAFRC), Association for Healthcare Philanthropy (AHP), Council for Advancement and Support of Education (CASE), National Society of Fund Raising Executives (NSFRE). FIRMANTE ORIGINALES: Independent Sector, National Catholic Development Conference (NCDC), National Committee on Planned Giving (NCPG), National Council for Resource Development (NCRD), United Way of America. Traducción libre por el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. 1997

el ámbito de las relaciones internacionales y multiplicar los contactos y encuentros con organizaciones y movimientos semejantes en otras partes del mundo.

Se tiene que intensificar la comunicación entre todas las partes que integran el sector en búsqueda del cumplimiento de un conjunto de propósitos, que van desde conocerse hasta presentar un frente común. En la medida en que se multiplique la comunicación, crecen las posibilidades de colaboración y se genera el espacio para intentar acciones coordinadas. La diversidad de origen cultural y social, así como las especialidades de los que integran el sector, exige de una enorme capacidad de traducción, y un gran esfuerzo y voluntad para entender los distintos idiomas y lenguajes. Por eso considerar a la planeación como una herramienta estratégica que acceda el contacto de la realidad con las funciones institucionales permitiéndole de alguna manera prepararse para el futuro.

La Planeación es definida como un proceso grupal que ayuda a decidir en forma anticipada que se quiere lograr, para quien, como lograrlo, cuando, donde, y con que recursos e instrumentos se cuentan.

Esta actividad puede ser vista como el momento en el cual se diseñan y ordenan las acciones que cada etapa requiere para alcanzar los objetivos propuestos. Es un medio y una herramienta de trabajo que puede ser utilizada en los distintos niveles de toma de decisiones.

Toda planificación es un desafío que pretende articular la lógica de la formulación con la lógica de la realización. Es decir que exista coherencia entre lo que se proyecta hacer y lo que se hace finalmente. De ahí que la tarea de planificar debe ser hecha de manera estratégica.

La planeación estratégica implica planear de manera participativa, con responsabilidad compartida de todos los actores involucrados. Donde todos expresen sus necesidades y problemas, intereses, preocupaciones y expectativas.

La utilización de técnicas participativas es fundamental en esta metodología, por que son generadoras de conocimiento a partir de la práctica de los participantes, ayudan a comprender y apropiarse de la planificación.

Desde esta perspectiva es preciso entender que la planificación estratégica debe adaptarse continuamente a las situaciones dinámicas. El criterio de flexibilidad permite integrar lo que no se ha podido prever adecuando tácticas para que las acciones se acomoden, incorporando lo imprevisto y lo inesperado. Para esto se sugieren los siguientes pasos:

- 1) Definir la razón de ser de la institución: Identificar hacia donde se dirigen las acciones implica contestar la pregunta ¿Cual y como es el problema que se va a trabajar? Luego de una amplia discusión participativa e investigativa se debe obtener un diagnostico sobre las fortalezas, obstáculos, oportunidades y debilidades de la institución.
- 2) Perfilar objetivo: Definir el objetivo institucional implica señalar la situación deseable hacia la cual se dirigirán las acciones. Teniendo en claro lo que se quiere lograr, los cambios que se desean alcanzar dentro de la institución y hasta donde se quiere llegar. También es requisito que el objetivo contenga aspectos importantes del problema identificado, para que pueda ser logrado con los recursos existentes y dentro de las condiciones de la institución y que sus resultados puedan verse y

cuantificarse. Debe cuidarse que demasiados objetivos pueden llegar a provocar dispersión de actividades, recargo de funciones y descuido de tareas, por ello su número debe ser limitado.

- 3) **Perfilar metas:** Son la precisión cuantitativa de los objetivos determinados estableciendo las siguientes interrogantes:
  - ¿Cuándo?
  - ¿Dónde?
  - ¿Cuánto?
- 4) **Perfilar recursos:** El éxito de una actividad depende del análisis de los recursos y obstáculos. Es necesario realizar un estudio cuidadoso de los elementos que se poseen, así como un análisis de los materiales, estructura, cantidad y costos. Además, habrá que ser realistas al establecer el número de horas de trabajo y costo para el proyecto. Al analizar los recursos humanos, se debe considerar la calificación profesional y funcional, así como su relación e interés por el proyecto.
- 5) **Perfilar actividades:** Una vez considerados los recursos y todos los pasos anteriores se debe comenzar a pensar las actividades necesarias para cumplir con los objetivos. Para esto es conveniente contar con un cronograma o calendario de actividades que permitan establecer plazos específicos. Debe recordarse que el éxito de una actividad no depende únicamente de la calidad técnica, sino de las condiciones existentes y del manejo oportuno de las diversas alternativas que se presenten. El contar con actividades planeadas aumentara casi siempre la eficacia de las acciones.
- 6) **Asignación de responsables:** El diseño de la planificación tiene que tomar en cuenta también a los responsables de las actividades. Saber quienes van hacerse cargo de que se cumplan las actividades, a fin de que se distribuya el trabajo y que no haya únicamente un responsable, sino que se compartan las responsabilidades, conscientes de que esto brinda también conocimientos, crecimiento y creatividad al incluir a todos en el proceso de intervención.
- 7) **Ejecución de actividades:** La ejecución es la principal etapa de la planificación. En ella debe mantenerse una coherencia entre el pensamiento y la acción para poder mejorar la calidad de las tareas mediante la reflexión continua y grupal. Ya que en el momento de realizar la acción se confronta lo planificado con la realidad existente, a fin de replantear o reafirmar lo establecido.
- 8) **Evaluación:** La evaluación constituye una necesidad permanente de la intervención. El registro periódico del avance de los objetivos y la actualización del cronograma de trabajo sirven para proponer los ajustes necesarios en el proceso de ejecución.

La relación entre planificación y evaluación constituye una necesidad de la intervención. Considerando que la planificación de actividades, busca aumentar la eficacia de la acción, ello debe prever la forma y los parámetros o indicadores con los cuales se evalúen.

#### **6.8.4 Trabajo Social y la participación social. (Voluntariado y servicio social)**

La participación social a través del servicio social o del voluntariado; es un movimiento de alcance mundial: millones de personas trabajan como voluntarias en todo el mundo contribuyendo a solucionar problemas sociales, brindando ayuda a la población necesitada, transformando la comunidad en la que viven. Tanto el trabajo voluntario como el servicio social es un compromiso, y una responsabilidad social que cada organización debe promover y cuidar. Si la comunicación es un factor importante la promoción del trabajo no remunerado dentro de las organizaciones debe considerarse una prioridad. Este recurso es el más valioso e importante de toda Institución. Gracias a ellos se generan la riqueza y gama de propuestas para sacar adelante objetivos. Que las propias instituciones por sí solas no serían capaces de realizar. Aportan una parte de su tiempo y talento: padres, maestros, amigos, familiares. El trabajo voluntario al servicio de la comunidad, además de beneficiar a todos, estimula y gratifica a quien lo realiza. Pero no sólo eso. Permite ampliar el círculo de impacto en un movimiento que va desde los más próximos hasta todo el mundo. De alguna manera puede verse como la forma de retribuir lo que se ha recibido, entregando algo a la comunidad.

La gran mayoría de instituciones asistenciales nacen y se constituyen gracias a voluntades incondicionales. Debemos tomar en cuenta que una actividad realizada por un voluntario o prestador de servicio social responde mayormente a la conformidad interior que a la retribución económica que pueda generar.

La Fundación Clara Moreno nace y se constituye gracias a la voluntad de una persona cuya intención fue apoyar de manera desinteresada. A quienes carecen de los medios para satisfacer sus propias necesidades. Paulatinamente a lo largo de su historia van integrándose elementos humanos que prestan su trabajo a cambio de un pago; Pero siempre el papel del voluntariado, y de los prestadores de servicio social ha significado para la institución el soporte operativo que ha permitido poner en marcha proyectos de atención.

La Fundación Clara Moreno, debido a su estrechez económica, no está en condiciones de erogar grandes cantidades en sueldos; ahí está uno de los principales motivos para considerar seriamente el trabajo voluntario y el de los prestadores de servicio social.

Concretamente, la presencia de estas personas es vital para el desarrollo de los programas, así como del potencial de la organización, contribuyendo también de forma indirecta en la difusión de la labor de la institución en la comunidad.

Para incluir personal no remunerado dentro de la institución se debe tomar en cuenta la estructura y la organización, es decir, para empezar a pensar en recibirlos, debe tenerse elaborado claramente y por escrito información de la institución, esto es, su misión (qué servicios otorga, a quienes se dirigen esos servicios y a través de qué medios se logra) visión (qué se quiere lograr a largo plazo y en general, el rumbo futuro de la organización) los objetivos (qué se hace, para quién y cómo se logra), los principales valores que nos distinguen como organización. Esto con la finalidad de que ellos conozcan la labor que se lleva a cabo. Y quienes quedaran como responsables de ellos. Para esto es necesario contar con un organigrama, una descripción gráfica de los puestos existentes y su jerarquía para así, determinar de qué área o departamento dependerán según sus funciones.

Un voluntario es: *"Toda persona que, de una manera reflexiva, solidaria y desinteresada, desarrolla una actividad en beneficio de la comunidad dentro del marco de una organización"*<sup>136</sup>.

Se entiende por servicio social: *"La realización de una actividad temporal y obligatoria en la cual los pasantes de cada carrera ponen en practica sus conocimientos a favor de la sociedad complementando así la formación académica superior y la capacitación profesional"*<sup>137</sup>.

A pesar de que los prestadores de servicio y prácticas profesionales desempeñan una labor no remunerada y las actividades que llevan a cabo son, en muchos casos las mismas que realizan los voluntarios, ciertas condiciones ocasionan que tanto su admisión como el manejo de su trabajo dentro de nuestra organización, se considere aparte de la realizada por el voluntariado.

El argumento de lo anterior, lo constituye el hecho de que el prestador de servicio social o bien el practicante forma teóricamente una figura distinta de la de un voluntario, algunas de estas diferencias son las siguientes:

- El prestador de servicio social o prácticas tiene que otorgar sus servicios para cumplir el requisito establecido por la ley general de profesiones, ya que de lo contrario no se le permite egresar del grado académico en el que se encuentra.
- Tienen que cumplir con un número de horas estipuladas con anterioridad por las autoridades educativas.
- Requiere del llenado, control y archivo de una serie de documentos requeridos por las autoridades educativas, tales como cartas de presentación, de aceptación, de término,, programas de trabajo propuestos por el estudiante, informes trimestrales y finales, principalmente.

Otras de las características relevantes de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales se describen a continuación:

De acuerdo a la Constitución Política de nuestro país, todos los estudiantes de nivel medio superior y superior, tienen la obligación moral de retribuir a la sociedad por la educación que se les brinda.

De este modo, deben cumplir con un periodo de tiempo en el que pongan en práctica los conocimientos que han adquirido en las aulas, en escenarios naturales. Así es como ha sido establecido el **SERVICIO SOCIAL CONSTITUCIONAL**.

Otro aspecto importante que debe conocerse son los motivos por los cuales las personas buscan participar dentro de una institución. Información que debe considerarse de suma importancia para determinar la conveniencia de la integración o no; del voluntario o del servidor social.

Dentro de los motivos podemos mencionar algunos:

- Voluntad o necesidad de aplicar conocimientos y habilidades especiales.

<sup>136</sup> Butcher de Rivas, Jacqueline. Grupos y equipos efectivos de voluntarios. Fundación Merced. México D.F junio 14,2000.

<sup>137</sup> Folleto informativo de la División de estudios profesionales, Departamento de Servicio Social. ENTS "Criterios para establecer una vinculación institucional a partir del servicio social." Cd. Universitaria, Diciembre del 2001.

- Necesidad de involucrarse en una misión relevante dentro de la comunidad, por ejemplo: atención a niños sin hogar, prevención de adicciones, etc.
- Deseo desinteresado de ayudar a otros, esto es, un alto sentido altruista.
- Necesidad de ser reconocido.
- Necesidad de sentirse útil.
- Interés por aprender nuevas habilidades.
- Búsqueda de experiencia por medio de la cual pueda darse a conocer en la comunidad.
- El alto impacto social de la causa en la que se participa.
- Aprovechar el tiempo libre.
- Retribuir de alguna forma los beneficios obtenidos anteriormente por parte de la institución de la que se es parte.
- Darle un significado a la propia vida.
- Cubrir un requisito académico para titularse.
- Contribuir a la formación social y humana del alumno.
- Que el alumno conozca la realidad social, económica y cultural de su comunidad.
- Apoyar el desarrollo de la comunidad.
- Extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad.

Es trascendental saber que cualquier persona puede participar dentro de la organización. Personas que en el pasado hayan sido beneficiadas. Amigos y conocidos de voluntarios actuales o pasados o bien, conocidos del personal operativo de la institución. Estudiantes técnicos o universitarios que tengan la necesidad de prestar su servicio social o sus prácticas profesionales.

En el momento en que una persona ingrese como voluntario o prestador de servicio social dentro de la Fundación Clara Moreno, asume el compromiso de participar activamente en el trabajo de la misma, por lo tanto, tiene como responsabilidad básica el colaborar de forma regular con el equipo de trabajo ya existente, de manera que su labor contribuya eficazmente en la consecución de los objetivos planteados en la institución y, de esta forma, mejorar o expandir los límites del servicio que se brinda. En resumen, las responsabilidades son:

- Cumplir con la misión, objetivos y políticas de la organización.
- Establecer procesos de comunicación eficientes con los demás.
- Trabajar en equipo.
- Proponer mejoras.
- Apegarse a las actividades programadas y en su caso desarrollar propuesta de trabajo.

Sin embargo es necesario conocer que al igual que adquieren obligaciones la Institución se ve obligado a reconocerle una serie de derechos como son:

*-Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo, y en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.*

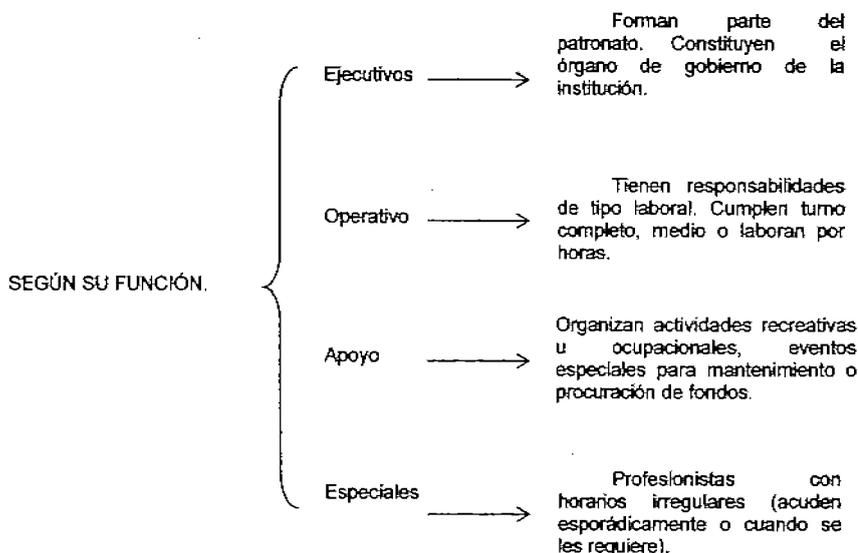
*-Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.*

*Participar activamente, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.*

- Disponer de una acreditación de su condición (voluntario o servicio social)
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
- Obtener respeto y reconocimiento de toda la comunidad por el valor social de su contribución.
- En el caso del prestador de servicio social, obtener su carta finiquito por las actividades y horas que realizo<sup>138</sup>.

Clasificación del voluntariado y servicio social dentro de la Fundación Clara Moreno.

Se establecerá una clasificación<sup>139</sup> en cuatro categorías según la función que desempeñen, éstas se presentan en el siguiente esquema:



Lo anterior es para intentar garantizar correctamente el aprovechamiento, de estos recursos humanos respecto a su tiempo y conocimiento invertido. Y de dejar en claro dentro de la institución quién es el responsable directo de coordinarlo, así como para asegurarnos de que las funciones y tareas asignadas sean congruentes con los objetivos que se persiguen como organización.

#### *Proceso de Reclutamiento*

<sup>138</sup> Tomado del Código ético del voluntariado. Manual del voluntariado. Manos a la obra A.C.

<sup>139</sup> Manual Manos a la Obra A.C

De acuerdo a la planeación estratégica o programas internos. Cada área deberá presentar un programa de trabajo donde identifique de manera estructurada las actividades donde requiere del apoyo o en su caso donde no ha sido posible desarrollarlos por falta de recursos humanos.

Es recomendable, asegurarse de que su trabajo realmente responda a las necesidades inmediatas y futuras de la organización. Tal descripción debe considerar lo siguiente:

Título del puesto.

Actividades y tareas.

Autoridad del puesto.

Habilidades requeridas.

Resultados esperados.

Tiempo requerido para el trabajo.

#### *Planeación del Reclutamiento.*

Una vez identificada las necesidades y posibilidades de incluir personal no remunerado dentro de la Fundación, comienza el proceso de reclutamiento, es decir, la formulación de planes y estrategias encaminadas a la captación de personas hacia los puestos vacantes.

Debe tomarse en cuenta que para el caso de los prestadores de servicio social las Universidades o Escuelas de nivel medio superior. Establecen una serie de requisitos para avalar los programas de trabajo donde se integran los alumnos. Por lo que se debe contar previamente con dicha información.

En ambos casos, la incorporación puede llevarse a cabo a través de:

- Contacto con personas cercanas a la institución (ex-beneficiarios, conocidos, etc).
- Amistades.
- Instituciones educativas, parroquias, organizaciones profesionales, clubes u otros grupos sociales, etc.
- Publicación de anuncios en medios de comunicación.
- Enviar por correo estos anuncios a los voluntarios potenciales que ya se hayan identificado.
- Por medio del contacto de voluntarios actuales o pasados.

Una vez reclutada la persona, es importante llevar a cabo un “análisis motivacional”, esto significa que debemos indagar las razones por las cuales quiere participar dentro de la Fundación.

La importancia del análisis motivacional reside en que marca el inicio de la relación de una persona nueva con la institución y es también el momento en que se identifican sus expectativas con respecto a su desarrollo dentro de la institución.

Este análisis es factible de llevarse a cabo mediante un sencillo ejercicio escrito o bien a través del diálogo. Idealmente, la persona que debe llevarlo a cabo es quien este a cargo del programa de Voluntariado y de servicio Social que en este caso es el área de Trabajo Social.

#### *Capacitación y Orientación*

El personal que se integre debe recibir como todo persona que se afilia a una empresa, la inducción más adecuada y completa sobre el objeto y funcionamiento de la institución; siempre hay que tener en

mente que este puede convertirse en un promotor más y es fundamental que tenga conocimientos precisos de lo que se hace, con el propósito de no crear falsas imágenes en el exterior al momento de difundir la obra. Se trata, básicamente de proporcionar la información conveniente que requiere para realizar su trabajo, dentro o fuera de la institución.

En general, el proceso de inducción consiste en lograr la adecuación del individuo a su puesto, mediante información sobre la propia organización. La inducción debe llevarla a cabo preferentemente el área de Trabajo Social junto con el responsable directo del programa donde se integra el sujeto. O bien, el director de la institución.

Para lograr este objetivo es necesario contar con un manual de inducción que debe contemplar los siguientes puntos:

Carta de bienvenida.

Misión, visión, metas y objetivos de la institución.

Servicios actuales.

Historia de la institución en la comunidad.

El papel y/o la importancia del voluntario dentro de la institución.

Organigrama (donde se contemple la presencia del voluntariado).

Información legal, políticas generales de la organización.

Información logística y calendario de eventos anuales o actividades planeadas.

#### *Capacitación inicial*

Una correcta capacitación y orientación del voluntario garantizara en gran medida su permanencia dentro de la institución.

En este rubro, se considera una o más sesiones en las que el voluntario junto con su asesor, lleven a cabo la revisión del manual de inducción, con el fin de aclarar dudas y discutir las expectativas identificadas en el análisis motivacional mencionado anteriormente, así como para revisar el programa de trabajo del voluntario y, en su caso, los formatos que deberá llenar para reportar su asistencia y actividades realizadas.

#### *Programa de trabajo.*

Es recomendable, tanto para dar seguridad al voluntario, como para asegurarse de que su trabajo realmente responda a las necesidades inmediatas y futuras de la organización, proporcionar al voluntario el programa o la descripción del trabajo que desempeñará.

Es necesario llevar a cabo una revisión conjunta entre el voluntario y su asesor, del programa de trabajo, con la finalidad de aclarar todas las dudas que pudieran surgir al respecto.

Como parte de las primeras sesiones de capacitación, debe hablarse con el voluntario acerca de qué es lo que sabe y puede aportar al proyecto; esto, tomando en cuenta que la gente se siente más útil y satisfecha al aportar sus propias experiencias y habilidades para contribuir en el proyecto de una institución, así como para corroborar que la persona cuenta con el perfil adecuado para llevar a cabo un trabajo voluntario.

### *Supervisión.*

El papel del asesor ya ha sido mencionado anteriormente, sin embargo, dada su importancia, se retomarán a continuación algunos aspectos relevantes.

El coordinador del voluntario o prestador de servicio social dentro de la Fundación será el Área de Trabajo Social siendo respaldado en la supervisión por el responsable directo del programa donde se integre dicho personal. Además de ser quien tenga la responsabilidad directa del proceso de inducción y capacitación, es decir, es el encargado de llevar a cabo la revisión del manual del voluntario, del programa de trabajo, aclarar las dudas existentes, así como llevar un adecuado registro, tanto de la asistencia como de las tareas específicas realizadas por él, con el objetivo de hacer del conocimiento del consejo o patronato y del resto del equipo de trabajo, de la calidad y esfuerzo del voluntario o servidor social para así, contar con una base objetiva para otorgarle los incentivos adecuados.

### *Motivación, Retención y Reconocimiento.*

Es importante la creación y mantenimiento de un buen ambiente de trabajo. Lo anterior como garantía para lograr que el voluntario permanezca en la organización:

- Mediante el logro de buenas relaciones con el personal.
- Ofreciéndoles al igual que a todos oportunidades para su crecimiento y desarrollo.
- Ofreciendo un ambiente de apoyo y seguridad donde se promueva la identidad del individuo y de la comunidad.

Reconocer abierta y continuamente la labor del servicio social y del voluntariado se convierte en garantía de persistencia y fidelidad. La valoración del desempeño es una necesidad de todo ser humano pese a que no exista una formalidad laboral; debido a ello, se vuelven imprescindibles las muestras de agradecimiento para su trabajo, ya sea públicamente o con obsequios significativos que estimulen su permanencia en el proyecto.

Un sistema de incentivos es una forma sistematizada de recompensar el trabajo realizado en un periodo de tiempo. El objetivo principal de este tipo de sistemas es motivar al personal para hacerle sentir que su presencia es muy importante para la organización, que su esfuerzo no pasa desapercibido y es reconocido por todos miembros de la institución, favoreciendo esto, tanto a la mejora del desempeño, como a su permanencia como miembro del equipo de trabajo.

Los incentivos no constituyen necesariamente estímulos económicos, recordando que en el caso de los voluntarios, ésta no constituye su principal motivación. Es más significativo un reconocimiento personal que recibir dinero como agradecimiento.

Incentivos propuestos:

- Decir "gracias".
- Otorgar favores especiales.
- Comentarios de apoyo.
- Elogios sinceros.
- Notas hechas a mano.

- Cartas de felicitación.
- Agradecimientos públicos.
- Placas, trofeos, diplomas, certificados.
- Boleto para eventos o invitaciones a eventos especiales de la organización.

Otro tipo de incentivos:

- Talleres.
- Convivencias entre los voluntarios.
- Capacitación.

#### *Mobilización del voluntario.*

Este factor interviene directamente en la permanencia del voluntario y de forma directa en el grado de satisfacción que sienta por su trabajo en la organización. Es importante pues, que se movilice al voluntario por las diferentes áreas que conforman la institución, ya que ello conlleva el evitar el tedio y la posible pérdida del interés.

No obstante, es necesario subrayar que el proceso de movilización debe hacerse en coordinación con el asesor, si el voluntario está de acuerdo y si su participación en áreas diferentes es congruente con sus características y habilidades.

#### *Evaluación y Seguimiento*

Hay que considerar que toda evaluación es importante, ya que produce una manera de reconocer la participación, esfuerzo y trabajo del voluntario, sobre todos si se cuentan con mediciones objetivas de esto último, como listas de asistencia o reportes de actividades; la evaluación constituye también la oportunidad de dar y recibir retroalimentación, así como para evaluar las metas logradas hasta el momento.

Para un adecuado control del trabajo, se puede proporcionar una clave a cada persona, con la cual registra y reporta a Trabajo Social sus actividades en los formatos correspondientes. Los cuales deberán integrarse a un expediente individualizado de dicha persona.

#### **6.8.5 Trabajo Social y la cultura del control de calidad dentro de la IAP.**

La influencia y capacidad dentro de las instituciones asistenciales del Trabajo Social es cada vez más evidente. Por lo que de manera inherente se adquieren cada vez mayores responsabilidades de brindar mejores niveles de calidad en los servicios que se brindan. Así como en la construcción de valores sociales, la administración de recursos públicos y privados que enriquecen la labor asistencial.

Por lo que construir normas de calidad para Instituciones de Asistencia Privada es indispensable y de gran valía para el profesional de dicha disciplina. Obedeciendo a inquietudes y compromisos por alcanzar la excelencia de su gestión que le permitan conseguir la satisfacción de las necesidades de los sectores más vulnerables.

Elaborar y crear una norma de gestión de la calidad para el funcionamiento de la I.A.Ps, encuentra su razón de ser en la pretensión de convertirse en una referencia que contribuya significativamente a la mejora de la eficacia y la eficiencia y en consecuencia a la aproximación y cumplimiento de su propia misión social.

Los objetivos de esta norma deben ser:

- Orientar toda actividad a la satisfacción de los beneficiarios directos e indirectos ofreciéndoles servicios y en su caso productos de calidad.
- Desarrollar el aprendizaje organizativo.
- Aumentar la seguridad laboral de quienes en ella laboran.
- Conseguir la legitimación social a través de la transparencia del manejo de sus recursos.

Todos estos objetivos deben construirse desde la convicción y posicionamiento de valores y principios descritos con anterioridad en este trabajo. Tales principios son junto a las referencias metodológicas, la orientación básica a la hora de elaborar los distintos requisitos de calidad. Siendo necesario contar con un terreno común sobre el cual construirlos.

Universalizar la concepción de los cimientos de los valores básicos de las Instituciones Asistenciales es un requisito indispensable para elaborar dicha norma. La cual no debe solo servir para adoptar una técnica de calidad. Sino para conseguir que las I.A.Ps centren sus actividades en torno a unos valores fundamentales asegurando su permanencia y para poner en evidencia que aquellas que no los compartan no estarían cumpliendo los requisitos básicos de la norma de calidad.

Estos valores deben tener presente en todo momento:

- La orientación de toda actividad proceso, esfuerzo o recursos empleados por la organización revalorizan la finalidad última de alcanzar la satisfacción de sus clientes.
- La defensa de los derechos, presentes y futuros: las organizaciones que funcionan con calidad tienen el compromiso de la defensa de los derechos fundamentales de los clientes que le dan su razón de ser.
- La dignidad humana, en todas las actividades de la organización se antepone la dignidad de sus clientes finales y la de cualquier persona por encima de cualquier otro criterio.
- La solidaridad quizás sea el atributo principal de una organización filantrópica. Es claro que estas agrupaciones no deben renunciar a la solidaridad interna y a la solidaridad con otras organizaciones y colectivos.
- La participación y descentralización: no hay calidad sin participación social, la calidad se construye entre todos, con el saber de todos, nadie reúne todo el conocimiento. o hay compromiso sin participación. Los recursos deben tender a gestionarse desde donde se crean. La descentralización da responsabilidad a las personas y responsabilidad es calidad.
- La transparencia: La utilización de recursos públicos y privados y la responsabilidad de mantener la credibilidad ante todas las partes interesadas, obliga a las organizaciones a ofrecer una total transparencia en su gestión.

- La eficiencia: Ante el ilimitado conjunto de necesidades y el limitado volumen de recursos, El trabajador Social debe estar conciente que no se pueden alcanzar los objetivos a cualquier precio. La necesidad de marcar prioridades, ante la escasez de recursos obliga a este sector a hacer una gestión eficiente que permita el mas alto grado de eficacia con los recursos de los que dispone.
- La gestión de la misión de la organización: Cualquier organización es un sistema, lo que implica que hay interdependencia entre sus partes o subsistemas, lo que ocurra en cada uno de ellos influye de manera más o menos decisiva en el resto: Por ello la gestión implica buscar la mejora de todos los procesos clave de la organización para el cumplimiento de su misión.

Este último punto debe desarrollarse basándose en la idea de la mejora continua a través de la adaptación permanente a las necesidades y expectativas de los clientes finales y de las otras partes interesadas. Estas necesidades y expectativas identificadas deben traducirse en una planificación de procesos del servicio que, con la participación de los profesionales y voluntarios y beneficiarios, consiga una alta satisfacción por parte de los clientes y de todas las partes implicadas. Ello es posible si existe el compromiso firme por parte de quienes tienen en sus manos la dirección y representación de dichos organismos.

Los clientes principales sobre los que se debe centrar el sistema de calidad son los destinatarios finales del servicio beneficiarios. Además de estos, están aquellos clientes que participan directa o indirectamente de los beneficios de la actividad de la organización. Por otra parte debe considerarse como partes interesadas a los profesionales contratados por la Institución, voluntarios, prestadores de servicio social y colaboradores y otros grupos de interés de la comunidad o entorno de la organización.

La institución deberá identificar cuales son los sistemas y subsistemas que la conforman y sus exigencias relativas ha:

- ⊗ Calidad del producto y del servicio.
- ⊗ Seguridad y salud laboral.
- ⊗ Requisitos de la sociedad.
- ⊗ Expectativas relativas a la rentabilidad de la inversión (Social) de quienes proporcionan los recursos.
- ⊗ Requisitos legales.

Esto le permitirá priorizar e identificar las necesidades de los clientes finales. Además de documentar los requisitos obligatorios para realizar sus actividades y servicios (manuales de procedimientos y de organización) poniéndolos a disposición del personal apropiado y asegurando que se cumplan.

#### *Responsabilidad del Área de Trabajo Social.*

El papel del Trabajador social debe ser el de asumir un liderazgo y compromiso publico, con el fin de asegurar que estén disponibles los recursos necesarios para desarrollar, operar y mantener un sistema de Gestión de calidad, y así alcanzar los objetivos definidos, según las políticas establecidas. Definiendo y evidenciando junto con la Dirección, la misión, políticas y objetivos de cada una de las áreas inmersas en este proceso de Gestión. Estos objetivos serán evaluables a través de un sistema de medida que la

organización debe implantar.

También debe procurar la participación y consulta del personal y voluntariado, tanto en el diseño como en la realización de las actividades, de forma que se obtenga el compromiso de todos para la implantación de las políticas, procurando que se cumplan los objetivos. Y proporcionando u orientado los mecanismos apropiados para alcanzar los objetivos de mejora establecidos en cada área.

Al establecerse como un auditor interno debe revisar al menos una vez al año, la eficacia de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar las políticas y objetivos establecidos y procurar que estas reflejen las necesidades de la organización, así como que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes finales y de las demás partes interesadas de la organización.

Para realizar la revisión del sistema el Trabajador Social puede apoyarse en resultados de auditorios externos, encuestas a clientes, personal y voluntarios, sistema de quejas, investigaciones, estudios, acciones correctoras y preventivas, así como otra información pertinente. Como resultado se podrá establecer cambios necesarios dentro de la Gestión de Calidad atendiendo a las quejas y sugerencias de las partes interesadas.

#### *Establecimiento de metas.*

El establecimiento de metas es necesario para la eficacia del desempeño institucional, de ellas se derivaran acciones y decisiones que conduzcan al buen desarrollo de los servicios Las metas deben ser suficientemente claras, medibles y con revisiones periódicas tomando en cuenta<sup>140</sup>:

- a) Las necesidades y expectativas actuales de las partes interesadas.
- b) Los resultados obtenidos en anteriores procesos que tengan que ver con procesos similares.
- c) Los recursos humanos y materiales disponibles.
- d) Experiencias previas de otras organizaciones o de normas de certificación de servicios (DIF, ISOS, CONOCER etc.).

Las metas deberán ajustarse periódicamente en función de los resultados que se vayan obteniendo en el transcurso del desarrollo del servicio. Para lo cual es necesario establecer un planificación de los procesos necesarios para conseguir las metas.

#### *Planificación de los procesos clave de la organización*

La institución planeara en la medida de lo posible, de manera sistemática y evidente un conjunto de procesos clave que definan las actividades de la organización agrupados de la siguiente manera<sup>141</sup>:

**De planificación:** Calendarización de metas, adscribir recursos, y definir métodos de evaluación.

**De organización:** Definir niveles de actuación y responsabilidades, incorporación e integración de recursos y gestión de equipos y herramientas de trabajo.

**De desarrollo:** Definición de actividades, procedimientos y en caso necesario definición de alianzas con otros grupos o entidades requeridas para el proceso.

<sup>140</sup> Vektor Consultores: Manual de Calidad Total. Vektor Consultores México D.F 2000 pag9

<sup>141</sup> Ídem. Pág. 11

**De medición y mejora:** Desarrollar los procesos de medición del desempeño del personal y los servicios brindados. Así como la satisfacción de los beneficiarios (clientes).

**De comunicación:** Establecer canales de comunicación a todos los niveles profesionales y voluntarios, así como a todas las partes interesadas; interna y externamente.

**Dinamismo y atención a los cambios.**

Los cambios constituyen una oportunidad de crecimiento y por tanto deben estar planificados, con el fin de evitar consecuencias no deseadas. La institución tiene que identificar la necesidad de cambio y partir de ahí dirigirlo en el sentido deseado, para que lleve a buen resultado.

Siempre debe ser tomado en cuenta el alcance, la finalidad, la extensión y el impacto de los cambios introducidos, así como comunicarlo a todas las partes interesadas.

*Prevención de riesgos y preparación ante las emergencias.*

La planificación de la prevención de los riesgos se fundamenta en la evaluación inicial de los riesgos inherentes a la actividad desarrollada y en la adopción de las medidas adecuadas a prevenir los riesgos detectados. No se debe olvidar que debido a la naturaleza de las organizaciones asistenciales privadas la carencia de recursos humanos, y financieros hacen latente la presencia de dichos riesgos.

La organización deberá hacerse responsable de estas tareas, integrando la actividad preventiva en todos los niveles jerárquicos y asignando los recursos a su alcance para eliminar o controlar los riesgos en la medida de lo posible. Esta asignación de recursos implica contar con una visión amplia de los costos económicos y sociales presentes a corto y largo plazo.

Así mismo debe establecer planes de contingencia y prepararse ante las emergencias, en el caso de que se hayan detectado riesgos en los procesos claves que produzcan efectos indeseables en el desarrollo del servicio.

*Definición de funciones y responsabilidades.*

La dirección con apoyo del área de Trabajo Social debe definir, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades, autoridad, disponibilidad e interrelaciones necesarias entre todos su personal remunerado y voluntario. Para que la participación activa de estos en todos los niveles de la gestión y de la supervisión queden dentro de la estructura de la organización. Siempre que sea posible deberá promoverse y facilitar la participación de los clientes en todo lo que les afecta.

*Derechos de los beneficiarios (Clientes)*

En todos los procesos de atención directa a los clientes finales en esta caso los beneficiarios directos del servicio de la institución, deberá tenerse en cuenta sus derechos en materia legal y social. Para ello es necesario elaborar un código ético en el que se contemple el trato que se debe dar a la población apoyada.

Y para el caso de los clientes indirectos (patrocinadores, voluntarios, personal, etc) garantizar el buen uso de los bienes que aportan para el desarrollo del servicio o producto.

*Gestión de recursos humanos.*

La dirección definirá los perfiles de los puestos de trabajo que forma cada servicio, estableciendo unos requisitos mínimos que cumplir en cuanto a: Titulación, experiencia, entre otros. La selección del personal debe realizarse conforme a los perfiles establecidos.

La dirección debe procurar que los profesionales y voluntarios reciban la formación necesaria para desarrollar sus actividades dentro de la institución. Esta incluye formación dentro de la cultura del control de calidad, del puesto de trabajo y del funcionamiento general organizacional. Periódicamente debe evaluarse el desempeño del personal, el cumplimiento de las políticas, objetivos, etc.

Para el caso del voluntariado debe elaborarse un manual y un reglamento interno que refleje sus derechos y deberes. Además de facilitar la incorporación de estos a las actividades que se consideren adecuadas a sus características y actitudes.

#### *Gestión económica y material.*

La aplicación correcta de los recursos y su eficientización es uno de los más grandes retos que toda dirección debe asumir, sin mermar la calidad de los servicios que brinda. Toda gestión de compras o de adquisiciones donadas deben ser planificada y controladas, de forma que se asegure el abasto material y tecnológico para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos dentro del programa de gestión de calidad. Debe tomarse en cuenta que los materiales y productos comprados y los servicios de terceros contratados forman parte del producto de la Institución y afectan directamente a la satisfacción de las partes interesadas, al entorno interno y externo del trabajo. La gestión de compras y donativos debe ser documentada mediante registros de pedidos y control de calidad realizados en los departamentos de procuración de fondos.

Todos los productos almacenados deben estar clasificados, definidos, visualmente controlables y siempre deberá contarse con un stock mínimo que garantice el abasto y con esto la continuidad de los servicios. Los lugares y medios de almacenamiento deberán estar en perfecto estado de limpieza y mantenimiento.

#### *Evaluación y registro de procesos.*

En todo proceso de calidad es imprescindible medir la satisfacción del cliente esto puede hacerse considerando el grado de cumplimiento de los procesos con los requisitos establecidos. Como una parte habitual del control de las actividades, la institución debe desarrollar auditorías internas para evaluar el funcionamiento efectivo del sistema de gestión de forma que:

- 1) Satisfaga las políticas, objetivos y metas de la organización.
- 2) Cumpla los requisitos legales existentes.
- 3) Sirva para la identificación de focos rojos con el fin de conducir a una progresiva mejora del rendimiento.

El alcance de este último punto deberá cubrir todas las actividades. Los riesgos y los efectos procedentes de los puntos críticos identificados deberán ser evaluados conforme a criterios que tengan en cuenta la probabilidad de que ocurran y la importancia de las consecuencias.

La definición de los criterios generales del sistema de calidad y los procesos clave del sistema (descritos en la primera parte de este capítulo) deberán estar integrados en el manual de calidad el cual debe incluir.

- Alcance del sistema de gestión de calidad.
- Política y objetivos de la organización.
- Funciones y responsabilidades de los subsistemas que integran la Institución.
- Procesos y descripción de interacciones.
- Revisión y supervisión del sistema de calidad.

Las auditorías deberán mantener los registros que demuestren que las actividades cumplen con las políticas, objetivos y disposiciones planificadas, así como los requisitos de la norma de calidad que le permitan establecer el proceso de mejora continua.

### *Mejora Continua*

La corrección de puntos críticos implica definir la responsabilidad y autoridad de quienes deben emprender las acciones correctoras y preventivas que deben tomarse. Por lo que es importante establecer mecanismos que recojan y analicen las quejas o sugerencias de las partes interesadas, así como atender las reclamaciones que de ellas se puedan derivar.

Las acciones de mejora deben formar parte de la actividad habitual de la organización. En este sentido es necesario establecer equipos de mejora continua donde tengan cabida y participen los profesionales, voluntarios y beneficiarios o partes interesadas.

Las acciones de mejora deben estar fundamentadas en los resultados de la evaluación continua de las actividades, de los productos y los servicios, así como en la ejecución de los procesos, con la finalidad de elevar los niveles de calidad previamente alcanzados. Pero nada de esto es posible si no se cuenta con un sistema de comunicación eficiente y participativa.

### *Comunicación.*

En este punto se debe considerar los mecanismos informativos y receptivos a desarrollar de manera interna y los que tienen que ver con el exterior.

La comunicación interna es el conjunto de medios y acciones comunicativas tendentes a informar, analizar, debatir y decidir las acciones que haya que desarrollar. Por tanto la organización debe disponer de los medios necesarios (reuniones, comunicados, boletines, intranets etc.) para procurar que el intercambio de información se realice de una forma constante en todos los niveles y con todas las personas de la organización, incluidos voluntarios, beneficiarios y trabajadores eventuales.

Respecto a la comunicación externa el objetivo debe ser establecer un relación fluida con todas las partes interesadas. Para ello es necesario disponer de recursos tendientes a satisfacer los requerimientos y necesidades comunicativas hacia las partes interesadas. Toda información pública relativa a las actividades a las actividades de la Institución deberá ser verificada por la Dirección y los responsables

que para tal fin sean asignados<sup>142</sup>.

### **6.3.6 Trabajo Social y las alianzas estratégicas.**

Cualquier intento de organizar al conjunto de los grupos de la sociedad civil en una sola estructura, y bajo un mismo estilo de trabajo, está destinada al fracaso o, en el mejor de los casos, a producir una más de las muchas instancias de coordinaciones informales y vacías que, en los hechos, no organiza ni coordinan a nadie. Una de las características de las instituciones que integran el sector es la multiplicidad de sus formas organizativas y el celo con el que cuidan su autonomía e independencia.

La idea de un proyecto común que responde a una misma línea política, tarea propia de un partido, no tiene ninguna posibilidad de imponerse al conjunto de las organizaciones que integran el sector. La pluralidad y diversidad, que se traduce en puntos de vista diferentes, son características propias del sector. Existe siempre la posibilidad de encontrar puntos comunes, de convergencia, que en determinado momento interesan al conjunto de las organizaciones, pero siempre está referido a acciones puntuales en tiempos precisos como son los propios de una campaña a favor o en contra de algo. Estos grandes temas o puntos pueden, en un momento, despertar el potencial del conjunto de las organizaciones y de la sociedad en su conjunto y abrir espacios para que se multipliquen las iniciativas, pero siempre que las organizaciones vean que tienen un espacio propio para actuar y traducir en sus propios términos, las tareas que demanda la campaña o el proyecto común.

Nadie representa a las organizaciones del sector y, en todo caso, cuando hay necesidad de que esto suceda, las organizaciones y sus miembros se representan a sí mismos, por eso, cualquier intento de representación de un grupo a nombre del conjunto es imposible por la misma manera como se estructura el sector. En momentos específicos y para tareas puntuales, una parte del sector -por ejemplo, el conjunto de organizaciones que trabajan con niños- puede delegar en algún grupo su representación, pero sin tener carácter permanente.

La construcción de una agenda común es una tarea que entraña enormes dificultades por la diversidad de las organizaciones y el carácter de la especialización de cada una de ellas. Resulta muy difícil, si no imposible, que una sola agenda logre abarcar la totalidad de los problemas e intereses de la Fundación Clara Moreno con los demás integrantes del sector y, por lo tanto, que éstos se puedan sentir identificados con ella. Debe hablarse, entonces, de agendas y no de una agenda. En caso de que se trate de construir la agenda común debe ser a partir de la integración de las partes para lograr que todos, o la mayor parte, se sientan identificados.

La integración de alianzas de la Institución con otras agrupaciones u organismos públicos y privados, no puede pensarse en términos definitivos y totales; deben concebirse, precisamente, como temporales y parciales. Por la diversidad de los integrantes y sus propósitos, es probable que se coincida o se esté de acuerdo en algunos aspectos, pero no en todos. Lo que resulta verdaderamente relevante es cómo, a partir de las coincidencias y en el respeto a las diferencias, impulsar acciones en común que puedan beneficiar al conjunto social. El carácter cambiante de las alianzas exige, con todo, de la confianza mutua. Si no hay confianza, por lo menos mínima, las alianzas se vuelven imposibles.

---

<sup>142</sup> Kaoru Ishikawa. "¿Qué es el control total de calidad? Edit. Norma, Quinta reimpresión Colombia 1992 pags 132-140

La organización establecerá y documentará su relación con las partes interesadas con el fin de adaptar mejor el desarrollo de su actividad a sus necesidades. En este sentido el Trabajador Social puede instaurar en la medida de lo posible fórmulas de colaboración en red, sistemas de consulta, comparación de resultados, formación conjunta, participación en proyectos comunes, patrocinio de proyectos y otras formas de colaboración y alianza.

Vale la pena hacer hincapié que la concepción de la profesionalización no significa necesariamente burocratización, ni adquisición de una estructura administrativa y operativa complicada. De ahí la importancia de una gestión de Alianzas estratégicas que permita a la institución dedicarse a las tareas de ayuda social de manera eficiente, vinculada y profesional, pero sin tener que distraer sus recursos, su atención y su tiempo en procesos administrativos complejos.

## CAPÍTULO 7.-CONCLUSIONES GENERALES.

La asistencia social vive actualmente una época de constantes cambios, algunos de ellos ocurren con extraordinaria rapidez, lo cual dificulta una comprensión profunda de la misma, cambios en hábitos, costumbres, concepciones y visiones de lo que es el mundo actual y de lo que puede ser el mundo futuro. Estos cambios provocan tensiones e incertidumbre en algunos y para otros siembran esperanza en construir sociedades más justas, en este tenor la idea de plantear la importancia del quehacer del profesional en trabajo social desde la perspectiva asistencial es sumamente importante y más aun cuando esta actividad es realizada por las instituciones sin un preámbulo científico que les permita comprender de manera multidimensional el contexto en el que están inmersos dentro la sociedad mexicana actual.

Por eso al iniciar este trabajo, la idea de desarrollar un análisis sobre el desarrollo de la asistencia social y su papel en el combate a las necesidades de los sectores más desprotegidos, buscaba establecer una serie de líneas que permitieran asumir una postura respecto a la importancia de esta actividad social desde la perspectiva del Trabajo Social y la importancia de su participación en las instituciones privadas que brindan este tipo de servicios. Concluyendo con un segundo punto que consistiría realizar a través de un ejercicio una propuesta de modelo asistencial, abordado de manera general,<sup>143</sup> pero con los elementos suficientes como para aterrizar lo planteado en los capítulos anteriores.

Esta meta fue cumplida permitiendo establecer que la relación de la asistencia social como una forma de acción social; con la filantropía vista como un elemento de valores y principios que alimenta y promueve las labores asistenciales. Deben ser un complemento que impulse las actividades de las organizaciones inmersas en este campo. Siendo válido considerar esta actividad como una expresión de amor hacia los semejantes, pero contando con una metodología que reconozca, oriente y desarrolle las capacidades para salir adelante de los que se encuentran en condiciones de desventaja social

La profesionalización de los modelos de atención y de las mismas organizaciones requiere indudablemente de la visión del Trabajador Social ante los fenómenos sociales, económicos, culturales y políticos del país. Pero lo que también es innegable es que esta práctica por muy profesional que sea, si carece de los más elementales valores y principios humanistas no tendrá la capacidad para sentar las bases para un futuro mejor.

En el desarrollo histórico de este trabajo se pudo observar como el paternalismo asumido primero por la iglesia católica y después por el Estado, genero en los sectores marginados una dependencia e inamovilidad social, lo que en este trabajo se denominó paternalismo estático. Concluyendo que el paternalismo es parte de la misma asistencia pero no por esto debe ser descalificado si se logra el dinamismo suficiente para que de manera gradual involucre a los sujetos en la construcción de su propio destino. Siendo el Trabajador Social quien se posea en esta tarea de organizar y movilizar a la población proponiendo alternativas que den respuestas a las exigencias de cambio de la sociedad actual. Vinculando procesos y actores, elaborando estrategias de acción con un sentido e intencionalidad definida sistemáticamente a partir de diagnósticos precisos de realidades concretas, para la construcción de modelos de intervención a nivel de atención de promoción y de prevención que ofrezcan a través de la política, la planeación y la organización social, respuestas que trasciendan hacia

<sup>143</sup> Debido al tiempo y seriedad que se requiere para la construcción de un modelo con las características del abordado aquí es importante hacer hincapié que este es solo un ejercicio que de manera general retoma algunos de los elementos implicados en la construcción del mismo modelo.

resultados inmediatos a las necesidades mas elementales del ser humano.

La no profesionalización en las formas de intervención asistencial dentro de las I.A.Ps han generado sujetos expectantes y dependientes, en lugar de sujetos que asuman la responsabilidad de participar en la construcción de su propio destino como se establece en la hipótesis de este trabajo. Instituciones como la Fundación Clara Moreno no son ajenas a este planteamiento. Pero lo importante para ella es tener claro hacia donde se quiere ir, pero sobre todo saber dirigir esos cambios en beneficio de las personas y niñas que atiende, y tener la capacidad de convocar y promover la participación de la sociedad en las labores institucionales.

Es un hecho que en el país están ocurriendo cambios de distintas dimensiones, entre los cuales destacan el crecimiento fortalecimiento de la sociedad civil, la mayor disposición de los gobiernos para reconocer y aceptar la participación del sector privado en los programas sociales y la creación de nuevos espacios democráticos. En este contexto la Fundación enfrenta hoy el desafío de transformarse para estar a la altura de las necesidades y de las expectativas que la sociedad vislumbra en ella.

En los últimos años la institución ha sido testigo y participe de las tensiones que a vivido el sector asistencial y en particular, la Junta de Asistencia Privada. Los medios de comunicación han informado a la sociedad de los desencuentros, crisis y confrontaciones que han vivido las instituciones de asistencia privada (I.A.P) en el Distrito Federal, y muy poco se conoce de las contribuciones que se han hecho en beneficio de los sectores mas vulnerables de la población. Lo anterior ha provocado desanimo, desconfianza, confusión y en alguna medida ha profundizado la desarticulación de los programas sociales. Esta desarticulación ocurre al interior de las instituciones de asistencia y con otras organizaciones del mismo sector y del sector publico.

En medio de estas circunstancias complejas, la Fundación ha mantenido presente el trabajo y la cooperación solidaria pero a la luz de los resultados no ha sido de lo más eficaz como se hubiere deseado. Es incuestionable que se han hecho esfuerzos para mejorar la calidad profesional y organizativa de la Institución, pero esto no ha sido suficiente para crear las condiciones de convivencia y armonía para construir un frente común.

Esto exige el reto de superar las circunstancias actuales para hacer posible el renacimiento y la recuperación del papel fundamental de las I.A.Ps en la construcción de una comunidad más justa, para una mejor calidad de vida de sus habitantes particularmente del sector infantil.

Por eso es importante no quitar el dedo del renglón para que el profesional en Trabajo Social inserto en el universo asistencial; proponga líneas de acción generales que podrían ser hilos conductores hacia la profesionalización del trabajo para la elaboración de su propio modelo y de programas dentro de las Instituciones Asistenciales: Esto depende claro de la generación de conocimiento y de su transmisión hacia el interior y exterior de la Institución por lo que es necesario el desarrollo de estudios de campo que permitan el acopio y la generación de información precisa, relevante sobre las actividades, características, esquemas operativos, tendencias, etc., de la organización y de las demás instituciones que conforman el suprasistema asistencial. Es importante mencionar que debido a la complejidad del mismo tema es importante, buscar el apoyo de otros especialistas, universidades y centros educativos para que de manera multidisciplinaria se de el soporte necesario para dichas labores.

Estas líneas generales se concluye son las siguientes:

**Institucionalidad:** esta línea de acción buscaría dar claridad en lo que la ley establece, como parte importante del marco normativo para la acción asistencial. Lo fundamental es conocer la ley. Reconociendo la necesidad de conocer a detalle los términos legales y estar en posibilidad de definir el campo de acción. Tanto en los procesos y procedimientos para la obtención y aplicación de recursos como en aquellos que hagan posible la necesaria sinergia institucional entre el sector privado y el público; la deseable cooperación horizontal entre la IAPs y el establecimiento de acciones de complementariedad con las instancias de gobierno que desarrollan programas sociales y políticas públicas, con las cuales deben concurrir para trabajar con base en consensos, en el logro de metas comunes.

Esta institucionalidad deberá consolidar los procesos de desarrollo profesional que se han venido aplicando desde hace tiempo, y poder establecer un programa de formación permanente de los cuadros técnicos y de directivos. Para ello habrá que sumar, al esfuerzo de profesionales, de universidades, la experiencia y el conocimiento de aquellas personas e instituciones de las propias I.A.Ps que podrían aportar una gran riqueza a la mejora continua de las mismas.

Por otro lado, reconocer que la sociedad de hoy esta mas informada y que es una obligación informar acerca del trabajo institucional, conlleva el establecimiento de un mecanismo de rendición de cuentas transparente, periódico, oportuno y ampliamente divulgable, para que los donantes y colaboradores tengan muy claro de donde proceden los recursos, ¿en que se aplican?, y cuales son sus resultados y efectos. No es suficiente hacer boletines y distribuirlos; es necesaria evaluar el trabajo para conocer el impacto social. Sumando los enfoques cualitativos a los cuantitativos que se han aplicado durante largo tiempo. Es pertinente desarrollar y aplicar un enfoque humanista en las evaluaciones que explique a la sociedad el significado del trabajo colectivo.

**Recuperación de valores:** En esta línea se debe tener claro que la visión política, técnica y social de los cambios es insuficiente si no se incluye un marco referencial de valores. Se requiere ponerse de acuerdo y trabajar en la consolidación de valores basado en consideraciones éticas, en las que el respeto a la dignidad de las personas, la tolerancia a las diferentes visiones y concepciones y la búsqueda de la equidad sean, entre otros, los valores comunes que guíen las relaciones y actuaciones institucionales.

Fundamentando la dinámica del trabajo en actitudes propositivas, en las que la formulación de planes y programas sea el resultado de la participación y del compromiso de todos, para ser capaces de proyectar acciones de largo plazo.

**Innovación organizacional:** Esta tercera línea propone como punto de partida la identificación y el reconocimiento de las aportaciones de las IAPs que han hecho posible las mejores prácticas, para la gestión y la articulación con los diversos actores que concurren en los mismos espacios de trabajo y con fines similares. Identificando experiencias innovadoras y exitosas que al ser socializadas formen parte del capital social con que el Trabajador Social puede contribuir en el desarrollo social.

Un desafío mayor será buscar la transición de instituciones cuyas inercias caritativas son aun muy limitadas en su impacto social, a instituciones creativas y abiertas, en las que su eje de acción este regido por el marco de derecho establecido en las leyes y reglamentos aplicables a las instituciones. Buscando promover cambios para dejar de ser instituciones de sobrevivencia y convertirse en

instituciones capaces de orientar y preparar a la gente para los cambios que se requieren o para que sean ellos en primera instancia, quienes los originen.

Un papel fundamental será el desarrollo de modelos que hagan posible la necesaria complementariedad de los sectores públicos y privados cuidando siempre la autonomía y respeto a las posibilidades y limitantes de cada institución. Conocimiento del campo de acción y cobertura poblacional y geográfica para evitar duplicidades confrontaciones estériles y desperdicio de esfuerzos. Para esto es necesario la revisión y en su caso elaboración de reglamentos, procedimientos y procesos administrativos que faciliten las gestiones en lugar de hacerlas mas complicadas.

### 8.- Bibliografía.

**ALAYON Norberto.**

"Asistencia y Asistencialismo. Pobres controlados o Erradicación de la pobreza".  
Editorial Humanitas 2ª edición 1992

**AGUILAR, Valenzuela. Rubén.**

"Apuntes para una historia de las organizaciones de la sociedad civil en México: Análisis y debates.  
Vol II, N° 1, México, DEMOS, IAPS, FAM; 1997.

**AYALA Anguiano, Armando.**

Salinas y su México.  
Grijalbo México D.F, 1995.

**BOLTVINIK, Julio.**

Pobreza y distribución del ingreso en México.  
Siglo XXI. México 1999.

**CARRANZA, Carrion Carmen**

Guía Técnica de Teoría de Sistemas aplicada a la asistencia Social.  
Sistema Nacional Para el Desarrollo Integral de la Familia. DIF Agosto 2002

**CARL, Sagan**

"Cosmos"  
Ed. Planeta 7ª edición 1983

**CASTRO, Salinas Consuelo**

Manual de introducción a las instituciones filantrópicas, Asociaciones civiles e Instituciones de Asistencia Privada.  
CEMEFI. Impresión Comunicación Grafica. 3ª impresión agosto 2000

**CASTEL Robert**

"El espacio institucional."  
Edit. Buenos Aires 1991

**CEMEFI**

"La sociedad civil frente a los retos del nuevo milenio".  
Fundación Miguel Alemán A.C. Noviembre 2000, México D.F

**DOLLARD, John,**

Como vencer al miedo.  
Alda, Buenos Aires, 1946

**Diario Oficial de la Federación.**

Anexo 14 Resolución Miscelánea Fiscal.  
30 de mayo del 2002

**Diario oficial de la Federación. 9 de enero de 1986**

Ley sobre el sistema nacional de asistencia social.

**ESCARTIN, Caparros, María José.**

La institución como nivel de intervención en Trabajo Social.  
Edit. Alicante Aguaclara 1998

**ESTIVILL Jordi.**

Modelos ideológicos en el abordaje de la problemática social.  
Universidad de Barcelona 2001.

**EVANGELISTA, Eli**

*Historia del Trabajo Social en México.*  
Edit ENTS, Plaza y Valdez, México 1998,

**FERNÁNDEZ, Arturo**

*"Políticas sociales y Trabajo Social"*  
Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1984.

**FERNÁNDEZ Rivera, Mónica.**

*Origen de los organismos no Gubernamentales.*  
Revista Trimestral, Trabajo Social ENTS-UNAM.  
Año 3. N° 8y9, Enero-junio 1995

**FRESCO, Juan Carlos.**

*"Desarrollo Gerencial"*  
Editorial Macchi, Buenos Aires, 1991.

**FEIGEMBAUN, Armand Vallin.**

*"Control total de la calidad"*  
Editorial Lecca, México 1994.

**-FONTAINE, Ernesto R.**

*"Evaluación Social de Proyectos"*

**FUENTES Alcalá, Mario Luis.**

*La Asistencia Social en México. Historia y Perspectivas.*  
Ediciones del Milenio año 2000

**HERBERT Spencer,**

*Principios Éticos y Libertad Clásica.*  
Vol. I, Capítulo 12, UNAM 1978

**ISHIKAWA Kaoru.**

*¿Qué es el control total de calidad?*  
Edit. Norma, Quinta reimpresión Colombia 1992

**Junta de Asistencia Privada.**

*Revista de comunicación Interna JAP N° 7 año 1994*

**KRICKEBERGERG, Walter,**

*Las antiguas culturas mexicanas,*  
Editorial Fondo de cultura económica, Buenos Aires, 1961

**KRAUZE, Enrique.**

*El sexenio de Miguel de la Madrid.*  
Serie México siglo XX. Los Sexenios, Vol. 9 México,  
Edit. Clio, 1999.

**LUCAS, Javier de.**

*"El concepto de solidaridad"*  
Biblioteca de ética, filosofía del derecho y política N° 29 Fontamara

**LÓPEZ, de la Rosa José Ramón.**

*"Estructura política- institucional de los derechos Sociales.*  
Universidad de Madrid C.E.U 1998

**MEADOWS, Paúl.**

"Hacia una epistemología Sociológica"

Biblioteca de ensayos sociológicos. Instituto de Investigaciones Sociales.  
UNAM. México D.F 1960..

**MENDEZ, José Luis.**

"Organizaciones civiles y políticas públicas en México"

Editorial Porrúa, México, 1998.

**-MERCADO, Garza Ario.**

Manual de Técnicas de investigación para estudiantes de Ciencias Sociales.

Colegio de México. México.

**-MEMORIAS AGOSTO-OCTUBRE DE 1996.**

"Consulta Nacional Sobre Asistencia Social, Senado de la Republica, LVI Legislatura"

Editorial Comunicación Meridiana, Diciembre 1996.

**MEJIA, Rosa Elvira.**

La comercialización como un factor estratégico en la distribución de la canasta básica.

Tesis Licenciatura Administración, ITAM, México 1985

**-MIRANDA, Pelayo Jorge.**

"Temas de Asistencia Social"

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF. 1988.

**MORGAN Colon, Humberto.**

Las ONG entre el autoritarismo y la esperanza de un desarrollo más humano.

Revista Trimestral, Trabajo Social. ENTS-UNAM. Nueva Época N° 2 primavera 2001.

**PINILLA, Sánchez Antonio.**

"Relaciones humanas y laborales en la empresa"

Barcelona 1972.

**PAULA, Faleiros Vicente.**

"Trabajo Social e Instituciones"

Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1986.

**PEREIRA, Gómez María Nieves.**

"La percepción familiar del niño abandonado."

Edit. Trillas, México 1981.

**Patronato Nacional de Promoción del Voluntariado**

La acción voluntaria en el contexto histórico de la asistencia en México.

México Edit. Gustavo Casasola S.A 1994.

**FRUDENCIO, Oscar Mochl.**

"El voluntariado una elección de solidaridad y reciprocidad"

Fundación Demos México 2000

**Presidencia de la Republica.**

México Presidente (1982-1988: Madrid Hurtado) Opinión, realidad y compromisos.

Dirección General de Comunicación Social, México 1987.

**Revista Trimestral Trabajo Social.**

ENTS-UNAM. Nueva Época N° 2 2001

**SIERRA, Sela, S.**

"Introducción a la asistencia social"

Editorial humanitas, 3ª edic. Buenos Aires, 1971

**SIERRA, Sela, S.**

De colega a colega (testimonio de una asistencia social)

**SILVA Arciniega Ma. Del Rosario.**

"Apuntes para la realización de un proyecto de investigación social."

Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, 1997.

**Senado de la República**

Memorias. El marco Jurídico de la Asistencia Social.

Consulta Nacional Sobre Asistencia Social. Agosto-Octubre 1996.

**Sistema Integral para el Desarrollo de la Familia**

Las niñas y niños en el DIF de hoy.

DIF, México, Julio 1996.

**TORRES Nafarrete, Javier.**

"Perspectivas en las teorías de sistemas".

Edit. Siglo XXI. Colección Aprender a Aprender.

**VIVES, Juan Luis.**

"Tratado del socorro de los pobres"

Obras completas, Editorial Aguilar, 1ª Edic. Madrid 1947.

**Vektor Consultores:**

Manual de Calidad Total.

Vektor Consultores México D.F 2000