

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

**Centro Universitario Ignaciano**

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)**

**Programa de Apoyo e Inserción con Poblaciones Rurales**



**ITESO**  
Universidad Jesuita  
de Guadalajara

**2B01 Inserción de Verano con Poblaciones Vulnerables**

**“Intervención psicológica con poblaciones vulnerables a través de Cáritas  
A.C. en San Luis Potosí”**

**PRESENTAN**

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Psicología. Sofía Garza Alonso

Lic. en Psicología. Michllie García Monter

Profesor PAP: M.C. Elsa Ivette Jiménez Valdez

José A. Martín del Campo S.J.

Tlaquepaque, Jalisco, Agosto de 2016.

## **Presentación Institucional**

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

## Índice:

1. Resumen pág. 6
2. Análisis Social pág. 7
  - 2.1 Introducción al problema pág. 7
  - 2.2 Contexto Local pág. 7
    - 2.2.1 Cáritas A.C. pág. 7
    - 2.2.2 Comedor la Esperanza pág. 8
    - 2.2.3 Casa de la Caridad Hogar del Migrante pág. 11
  - 2.3 Pertinencia y aporte del producto pág. 16
    - 2.3.1 Comedor la Esperanza pág. 16
    - 2.3.2 Casa de la Caridad Hogar del Migrante pág. 17
3. Metodología de planeación del producto pág. 19
  - 3.1 Comedor la Esperanza pág. 19
    - 3.1.1 Fundamentación pág. 19
    - 3.1.2 Objetivo general pág. 21
    - 3.1.3 Objetivos específicos pág. 21
    - 3.1.4 Metas pág. 22
    - 3.1.5 Metodología pág. 22
    - 3.1.6 Actividades pág. 25
    - 3.1.7 Temporización pág. 27
    - 3.1.8 Recursos pág. 31
    - 3.1.9 Resultados pág. 31
      - 3.1.9.1 Microencuestas pág. 31
      - 3.1.9.2 Centros de Rehabilitación pág. 33
      - 3.1.9.3 Microcharlas y acompañamientos pág. 35
      - 3.1.9.4 Aplicación de pruebas de VIH pág. 36
      - 3.1.9.5 Implementación de corcho informativo y manual de compromiso social pág. 36
      - 3.1.9.6 Bolsa de Trabajo pág. 40
      - 3.1.9.7 Organigramas y Perfiles de puestos pág. 40
  - 3.2 Casa de la Caridad Hogar del Migrante pág. 40
    - 3.2.1 Fundamentación pág. 40
    - 3.2.2 Objetivo general pág. 43

- 3.2.3 Objetivos específicos pág. 43
- 3.2.4 Metas pág. 43
- 3.2.5 Metodología pág. 44
- 3.2.6 Actividades pág. 46
- 3.2.7 Temporización pág. 47
- 3.2.8 Recursos pág. 53
- 3.2.9 Resultados pág. 53
  - 3.2.9.1 Acompañamientos pág. 53
  - 3.2.9.2 Manual de primeros auxilios psicológicos pág. 53
  - 3.2.9.3 Organigramas y perfiles de puestos y Propuesta de organigramas y perfiles de puestos pág. 54
- 4. Reflexión sobre la recuperación de la experiencia y los aprendizajes durante el PAP. pág. 55
  - 4.1 Experiencia personal de Michllie García pág. 55
  - 4.2 Experiencia Personal de Sofía Garza pág. 59
- 5. Bibliografía pág. 65
- 6. Anexo 1 : Productos terminados y/o evidencias de éstos y de su entrega a los responsables de la organización. pág.
- 7. Anexo 2: Formato de recepción del producto. pág.
- 8. Anexo 3: Material visual, auditivo o audiovisual que permita evidencian y compartir tu experiencia PAP. pág.

## 1-. Resumen

El siguiente reporte consta de los proyectos realizados en la Casa de la Caridad Hogar del Migrante y el Comedor la Esperanza, coordinados por la asociación civil Cáritas. El objetivo general del Comedor la Esperanza es dar seguimiento al proyecto realizado el año pasado de manera que se pueda lograr un mejor funcionamiento y que los comensales puedan contar con información permanente a su alcance. La base teórica que lo sustenta parte desde la psicología organizacional, psicología positiva y empoderamiento. La metodología utilizada fue cuantitativa en cuanto a la aplicación de encuestas, y cualitativa en cuanto a la observación participante. Los resultados fueron organigramas y perfiles de puestos, acompañamientos a los comensales, e implementación de corcho informativo y manual de compromiso social.

En cuanto a la Casa de la Caridad Hogar del Migrante, el objetivo general es Implementar recursos para mejorar el funcionamiento interno de la organización, así como brindar herramientas para el manejo de emociones y toma de decisiones de las personas en tránsito y equipo de trabajo. La base teórica que lo sustenta parte de la psicología organizacional, positiva y transpersonal. La metodología fue cuantitativa en cuanto a los acompañamientos y cualitativa en cuanto a las entrevistas al equipo de trabajo y observación participante. Los resultados fueron organigramas y perfiles de puestos, así como propuestas de mejora de los mismos. Implementación de un manual de primeros auxilios psicológicos.

## **2-. Análisis Social**

### **2.1 Introducción al problema**

San Luis Potosí (SLP) y su zona metropolitana se localiza en un punto estratégico para la población migratoria, formando parte de la región norte. El informe nacional de la Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes (REDODEM) (2015) señala que esta región “Es un espacio trascendental para la migración, varios de estos estados son puertas de salida y/o ingreso para miles de personas. En ellos la dinámica de migración adquiere matices propios del contexto geográfico, político, social, destaca de manera primordial la presencia del crimen organizado y los ataques contra migrantes en diferentes ciudades fronterizas.” (p.116)

Según la estadística interna de la Casa de la Caridad Hogar del Migrante (CCHM), ubicada en SLP, el flujo migratorio de 2015 fue de 5,300 personas. En el primer semestre de 2016, el flujo migratorio ha sido de 3,466 personas.

Por otro lado, Consejo Nacional de la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (2014) señala que “El 49.1% de la población en SLP no cuenta con una vivienda y vive en condiciones de pobreza”. Por estas razones SLP fue un foco de atención para desarrollar el albergue “Casa de la Caridad Hogar del Migrante”, y el “Comedor la Esperanza” a través de la asociación civil Cáritas, con el fin de apoyar a personas en situación vulnerable.

### **2.2 Contexto Local**

#### **2.2.1 Cáritas A.C.**

Cáritas es un organismo de asistencia y promoción humana que no persigue fines de lucro. Atiende sin excepción a toda persona que le demande servicios, sobre todo a los menos favorecidos. Tiene 35 años brindando ininterrumpidamente un servicio humanitario en la Arquidiócesis de San Luis Potosí. Forma parte de la Federación Mexicana de Cáritas, y como tal, a la Red de Cáritas internationalis presente en 154 países.

Actualmente Cáritas A.C. en San Luis Potosí, cuenta con ocho programas. El programa de “Bazar”, es donde se vende a un precio justo las donaciones brindadas por la sociedad. El programa de “Courage Latino”, que tiene la finalidad de dar atención pastoral a las personas que se sienten atraídas por él mismo sexo. El programa de “Esperanzas de VIHDA” que junto con AHF, tiene la finalidad de aplicar

pruebas rápidas de VIH, para capacitar, orientar y canalizar a las instituciones pertinentes. El programa de “Cáritas Parroquiales” que busca concientizar a la comunidad parroquial de su propia realidad: política, social, económica y cultural a partir de un diagnóstico de participación. El programa de “Trabajo social” es el contacto directo con las personas en diferentes situaciones y con diversas necesidades a las cuales se busca dar una respuesta inmediata y solidaria. El programa de “Dispensarios” que se encuentran en diferentes partes de San Luis Potosí, y tiene la finalidad de ofrecer medicamento a un precio accesible. El programa de “Casa de la Caridad Hogar del Migrante”(CCHM) que tiene la finalidad de servir a aquellos peregrinos sin distinción de raza, credo, nacionalidad, sexo o preferencia sexual. Y el programa de “Comedor la Esperanza” que tiene la finalidad de brindar alimento de forma digna a personas de escasos recursos y situación de calle.

Durante la inserción se trabajó con dos escenarios, el primero fue “Comedor la Esperanza”, en donde se detectó la falta de atención hacia los comensales. El segundo escenario fue “Casa de la Caridad Hogar del Migrante” en donde se detectaron problemáticas dentro del equipo de trabajo y con la población migratoria.

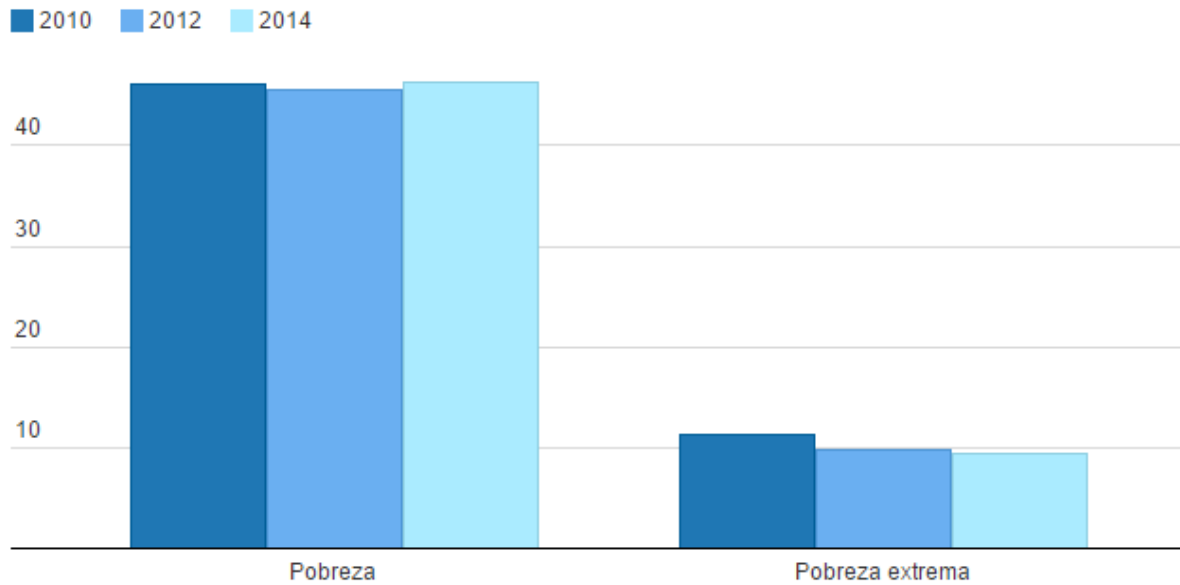
### **2.2.2 Comedor la Esperanza**

El comedor comunitario “La Esperanza” busca aportar a la población vulnerable alimento a bajo costo sin distinción de género, edad, nacionalidad, sexo, credo. El comedor es operado por la organización antes mencionada, Cáritas A.C. la cual se ha encargado de instalarlo y mantenerlo. La población mayoritaria que asiste al comedor son personas que han sufrido abusos, adicciones, prostitución, que no cuentan con un empleo formal, adultos mayores sin redes de apoyo, franeleros, pepenadores, entre otros. Las ocupaciones de los comensales fueron obtenidas por medio de una aplicación de micro encuestas que se explicará más adelante.

La evolución de la pobreza y pobreza extrema nacional en México disminuyó 1.8% entre 2012 y 2014. (ver gráfica 1) Al mismo tiempo, la pobreza extrema se redujo marginalmente al 24.6% entre 2012 y 2014, como señalan los porcentajes de la siguiente gráfica.(Coneval, 2014).

## La pobreza y pobreza extrema nacional en porcentaje.

(Gráfica 1)



Fuente: CONEVAL 2014

La pobreza actual en México está constituida de diversos factores que la provocan y refuerzan. (ver gráfica 2) San Luis Potosí ocupa el lugar número 13 de las 32 entidades federativas de México según CONEVAL (2014). Entendiendo la pobreza como falta de servicios básicos, salud, alimento, educación y vivienda. En el 2010 el 52.4% (1,375.3 habitantes) de la población estaba en pobreza disminuyendo al 49.1% (1338.1 habitantes) de la población en el 2014. En el 2010 el 15.3% (402.6 habitantes) de la población estaba en pobreza extrema disminuyendo al 9.5% (258.5 habitantes) de la población en el 2014.



## Cambio de pobreza 2014 - 2010 en porcentaje

### (Gráfica 2)

**Evolución de la pobreza y pobreza extrema nacional y en entidades federativas, 2010,2012 y 2014.**

Entidad federativa	Pobreza									Pobreza extrema							
	Porcentaje			Miles de personas			Cambios en el número de personas			Porcentaje			Miles de personas			Cambios en el número de personas	
	2010	2012	2014	2010	2012	2014	Porcentual (2014-2010)	Absoluto (Miles de personas)	2010	2012	2014	2010	2012	2014	Porcentual (2014-2010)	Absoluto (Miles de personas)	
Aguascalientes	38,1	37,8	34,8	466,8	467,6	442,9	-5,3%	-24,7	3,8	3,4	2,1	45,1	42,0	28,7	-38,4%	-15,3	
Baja California	31,5	30,2	28,6	1.019,8	1.010,1	984,9	-2,5%	-25,2	3,4	2,7	3,1	109,1	91,5	105,5	15,3%	14,0	
Baja California Sur	31,0	30,1	30,3	203,0	211,3	228,2	7,1%	14,9	4,6	3,7	3,6	30,3	25,8	29,5	14,4%	3,7	
Campeche	50,5	44,7	43,6	425,3	387,6	391,0	0,8%	3,062	13,8	10,4	11,1	116,1	90,7	99,2	9,4%	8,5	
Coahuila	27,8	27,9	30,2	775,9	799,3	885,8	10,8%	86,5	2,9	3,2	3,7	81,9	92,7	109,7	18,4%	17,0	
Colima	34,7	34,4	34,3	230,3	237,2	244,9	3,3%	7,7	2,5	4,0	3,4	16,7	27,4	24,4	-11,2%	-3,1	
Chiapas	78,5	74,7	76,2	3.866,3	3.782,3	3.961,0	4,7%	178,673	38,3	32,2	31,8	1.885,4	1.629,2	1.654,4	1,5%	25,2	
Chihuahua	38,8	35,3	34,4	1.371,6	1.272,7	1.265,5	-0,6%	-7,2	6,6	3,8	5,4	231,9	138,3	200,3	47,0%	64,0	
Distrito Federal	28,5	28,9	28,4	2.537,2	2.665,3	2.502,5	-2,5%	-82,9	2,2	2,5	1,7	192,4	219,0	150,5	-31,3%	-88,5	
Durango	51,6	50,1	43,5	864,2	858,7	761,2	-11,3%	-97,4	10,5	7,5	5,3	175,5	128,0	93,0	-27,4%	-35,0	
Guanajuato	48,5	44,5	46,6	2.703,7	2.525,8	2.683,3	6,2%	157,4	8,4	6,9	5,5	498,5	391,9	317,6	-18,9%	-74,3	
Guerrero	67,6	69,7	65,2	2.330,0	2.442,9	2.315,4	-5,2%	-127,5	31,8	31,7	24,5	1.097,6	1.111,5	898,1	-21,9%	-243,4	
Hidalgo	54,7	52,8	54,3	1.477,1	1.485,9	1.547,8	5,6%	81,9	13,5	10,0	12,3	384,0	276,7	350,5	28,6%	73,7	
Jalisco	37,0	39,8	35,4	2.766,7	3.051,0	2.780,2	-8,9%	-270,8	5,3	5,8	3,2	392,4	448,2	253,2	-43,2%	-169,0	
México	42,6	45,3	46,6	6.712,1	7.328,7	8.299,9	12,8%	941,1	8,6	5,8	7,2	1.341,2	945,7	1.208,9	27,8%	261,2	
Michoacán	54,7	54,4	59,2	2.424,8	2.447,7	2.708,6	10,7%	280,9	13,5	14,4	14,0	598,0	650,3	641,9	-1,3%	-8,5	
Morelos	43,2	45,5	52,3	782,2	843,5	993,7	17,8%	150,2	6,9	6,3	7,9	125,4	117,2	149,3	27,4%	32,1	
Nayarit	41,4	47,6	40,5	461,2	553,5	488,8	-11,7%	-84,72	8,3	11,9	8,5	92,7	138,7	102,1	-26,4%	-36,6	
Nuevo León	21,0	23,2	20,4	994,4	1.132,9	1.022,7	-9,7%	-110,1	1,8	2,4	1,3	86,4	117,5	66,7	-43,2%	-50,8	
Oaxaca	67,0	61,9	66,8	2.566,3	2.434,6	2.662,7	9,4%	228,2	29,2	23,3	28,3	1.133,5	916,6	1.130,3	23,3%	213,7	
Puebla	61,5	64,5	64,5	3.616,3	3.878,1	3.958,8	2,1%	80,7	17,0	17,6	16,2	1.001,7	1.059,1	991,3	-6,4%	-67,8	
Querétaro	41,4	38,9	34,2	767,0	707,4	675,7	-4,5%	-31,76	7,4	5,2	3,9	137,5	98,7	76,1	-22,9%	-22,6	
Quintana Roo	34,6	38,8	35,9	471,7	593,3	553,0	-1,8%	-10,278	6,4	8,4	7,0	87,5	122,2	107,6	-11,9%	-14,6	
San Luis Potosí	52,4	50,5	49,1	1.375,3	1.354,2	1.338,1	-1,2%	-16,1	15,3	12,8	9,5	402,6	342,9	258,5	-24,6%	-84,5	
Sinaloa	36,7	36,3	39,4	1.048,6	1.056,6	1.167,1	10,6%	111,5	5,5	4,5	5,3	186,3	130,2	155,8	19,7%	25,6	
Sonora	33,1	29,1	29,4	905,2	821,3	852,1	3,7%	30,8	5,1	5,0	3,3	140,1	139,8	86,6	-31,6%	-44,2	
Tabasco	57,1	49,7	49,6	1.291,6	1.149,4	1.169,8	1,8%	20,391	13,6	14,3	11,0	306,9	330,8	260,3	-21,3%	-70,5	
Tamaulipas	39,0	38,4	37,6	1.301,7	1.315,6	1.330,7	1,1%	15,1	5,5	4,7	4,3	183,4	160,2	151,6	-5,3%	-8,6	
Tlaxcala	60,3	57,6	58,6	719,0	711,9	745,1	4,7%	33,3	9,9	9,1	6,5	118,2	112,2	82,6	-29,4%	-39,6	
Veracruz	57,6	52,6	58,0	4.448,0	4.141,8	4.634,2	11,9%	492,5	18,8	14,3	17,2	1.446,0	1.122,0	1.370,5	22,1%	248,5	
Yucatán	48,3	48,6	45,9	958,5	966,9	957,6	-3,9%	-39,0	11,7	9,8	10,7	232,5	200,6	223,2	11,3%	22,6	
Zacatecas	60,2	54,2	52,3	911,5	835,5	819,8	-1,9%	-15,726	10,8	7,5	5,7	164,1	115,3	89,4	-22,4%	-25,9	
<b>Estados Unidos Mexicanos</b>	<b>46,1</b>	<b>45,5</b>	<b>46,2</b>	<b>52.813,0</b>	<b>53.349,9</b>	<b>55.341,6</b>	<b>3,7%</b>	<b>1.991,7</b>	<b>11,3</b>	<b>9,8</b>	<b>9,5</b>	<b>12.964,7</b>	<b>11.529,0</b>	<b>11.442,3</b>	<b>-0,8%</b>	<b>-86,647</b>	

\* El cambio en pobreza respecto de 2010 es estadísticamente significativo con un nivel de significancia de 0.05.  
Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2010, 2012 y 2014.

Fuente: CONEVAL 2014

El “Comedor la Esperanza”, aporta alimento a personas de escasos recursos y situación de calle, desde diciembre de 2002, donde también ellas mismas se descubren parte de la comunidad, formando y creando un espacio en donde vive el amor y el calor del hogar. Se encuentra ubicado en la calle Aurelio Manrique #133, en el Centro Histórico de la ciudad de SLP. Es uno de los únicos proyectos de la asociación Cáritas que se considera auto-sustentable, en la misma ciudad, debido a que es el único que cobra por sus servicios.

El equipo se conforma de dos cocineras, dos personas que colaboran a servir la comida y hacer la limpieza del comedor, y una persona que cobra por la comida y lleva la administración del dinero. Así como voluntarios de distintas instituciones que dan pláticas u ofrecen sus servicios profesionales. Dentro de esta organización colaboran 5 personas, de las cuales solo 3 reciben un sueldo mínimo por sus servicios (la cocinera, el servicio al comensal y limpieza). La ayudante de cocina y la cobranza se consideran a sí mismas como “voluntarias”. No existe jerarquía dentro del personal, debido a que se trabaja como equipo y ellos mismos se consideran una familia.

Los horarios para los comensales son de 1:00 pm a 2:30 pm de lunes a sábado. Los horarios del equipo de trabajo son de 9:00 am a 3:00 pm de lunes a sábado. A los comensales se les cobra 5 pesos por cada comida, la cual puede ser para comer ahí o para llevar. La comida incluye un bolillo, agua de sabor y dos platos fuertes, los cuáles varían entre arroz, frijoles, papas, ensaladas, dependiendo de las donaciones recibidas en la semana por parte de la asociación de Cáritas. También mencionan tener una donación de proteína a la semana, que puede ser pollo o carne. Cáritas proporciona 15 vales gratuitos diarios a las personas que vayan a solicitarlo a la organización, conociendo las razones del mismo, teniendo como regla sólo proporcionar de 3 a 4 vales a una misma persona en el transcurso del mes.

Cada día se cocina para aproximadamente 80 personas, las cuales 40 son para comer en el lugar, y aproximadamente 38 para llevar. Se menciona también que la mayoría de los comensales se presenta regularmente, sin que exista un día donde haya más gente que otro.

Otro de los ingresos mencionados es la venta de pan dulce, en donde venden dos piezas por un peso, los ingresos varían debido a que no todos los días tienen pan para vender y la cantidad de los mismos varía. Cuando cuentan con él, tienen un ingreso aproximado de 60 pesos diarios.

Con estos datos, se obtiene un ingreso aproximado de 385 pesos por día por el cobro de la comida. Lo que corresponde a un ingreso mensual de con 9,750 pesos aproximadamente. Con estos ingresos se cubre la luz, el gas y el agua, como los ingredientes faltantes para realizar la comida y productos de limpieza. Los datos de ingreso son extremadamente variables, ya que algunas veces los comensales no traen dinero y les regalan la comida sin que tengan que pasar por un vale gratuito a la oficina de Cáritas, así como los ingresos recibidos por la venta del pan dulce.

### **2.2.3 Casa de la Caridad Hogar del Migrante**

El segundo escenario es el albergue “Casa de la Caridad Hogar del Migrante” (CCHM) administrado por la misma asociación, este busca proveer apoyo a personas que se encuentran en estado de tránsito por el estado de SLP, en especial, provenientes de centroamérica, los cuales buscan llegar al norte del continente para encontrar una mejor calidad de vida.

La CCHM se encuentra ubicada a un lado de las vías del tren, en la calle Juan Álvarez #210, en el barrio de Tlaxcala. Tiene cinco años de antigüedad.

La Casa brinda alojamiento, servicios médicos, comida y un cambio de ropa, así como pruebas de detección de VIH y apoyo psicológico. Estos servicios se ofrecen de veinticuatro a setenta y dos horas, en caso de ser necesario más tiempo, se evalúa la situación de permanencia.

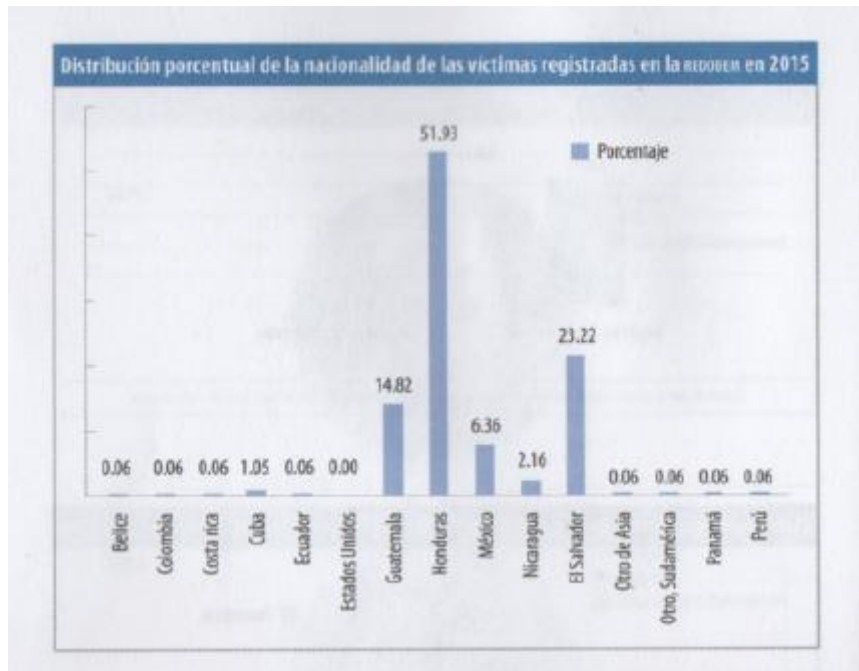
La violencia ejercida hacia los derechos humanos en cuanto a los migrantes en tránsito es evidente en México, para lograr llegar a su destino son privados de muchos de ellos. En el 2011, la ONU promulgó la “Ley de Migración” que reconoce: “el libre tránsito para migrantes, el reconocimiento del interés superior del niño y la unidad familiar como principio rector, el reconocimiento de los derechos a la justicia, la educación, la salud y al registro civil para los migrantes y sus familiares independientemente de su estatus migratorio, la ampliación de procesos de regularización migratoria, la definición de apátrida y la extensión de visado para personas que requieren de protección especial, tales como solicitantes de condición de refugiado, de protección complementaria y de la determinación de apátrida.” (p.1)

Una deficiencia encontrada en esta ley, es la falta de difusión de la misma, tanto en la capacitación de funcionarios, como en el conocimiento de las personas en tránsito. También es importante recalcar que no incorpora el principio de la *excepcionalidad de la detención*, esto significa que el derecho del/la migrante a permanecer en libertad mientras están pendientes los procedimientos migratorios.

El término de víctima se refiere al individuo que ha sufrido las consecuencias de un daño perjuicio, quedando afectado, bien sea física o emocionalmente. Los migrantes en tránsito son víctimas de desapariciones forzadas, asesinatos, explotación sexual, secuestros y discriminación. Existe una especial vulnerabilidad de mujeres, niñas, niños y adolescentes. Las autoridades coludidas con crimen organizado y estos delitos no son denunciados por temor y falta de confianza en las autoridades. Donde en su mayoría son personas de Centroamérica buscando llegar a Estados Unidos.

De acuerdo con la información obtenida en la base de datos de REDODEM (2015), de las 30 mil 321 personas registradas en 2015, 17 mil 882 son de origen hondureño. (ver gráfica 3) Esto también concuerda con el porcentaje de las víctimas, siendo estas privadas de sus derechos humanos en su país de origen, registradas en el 2015, siendo un 51.93 % de ellas pertenecientes a Honduras.

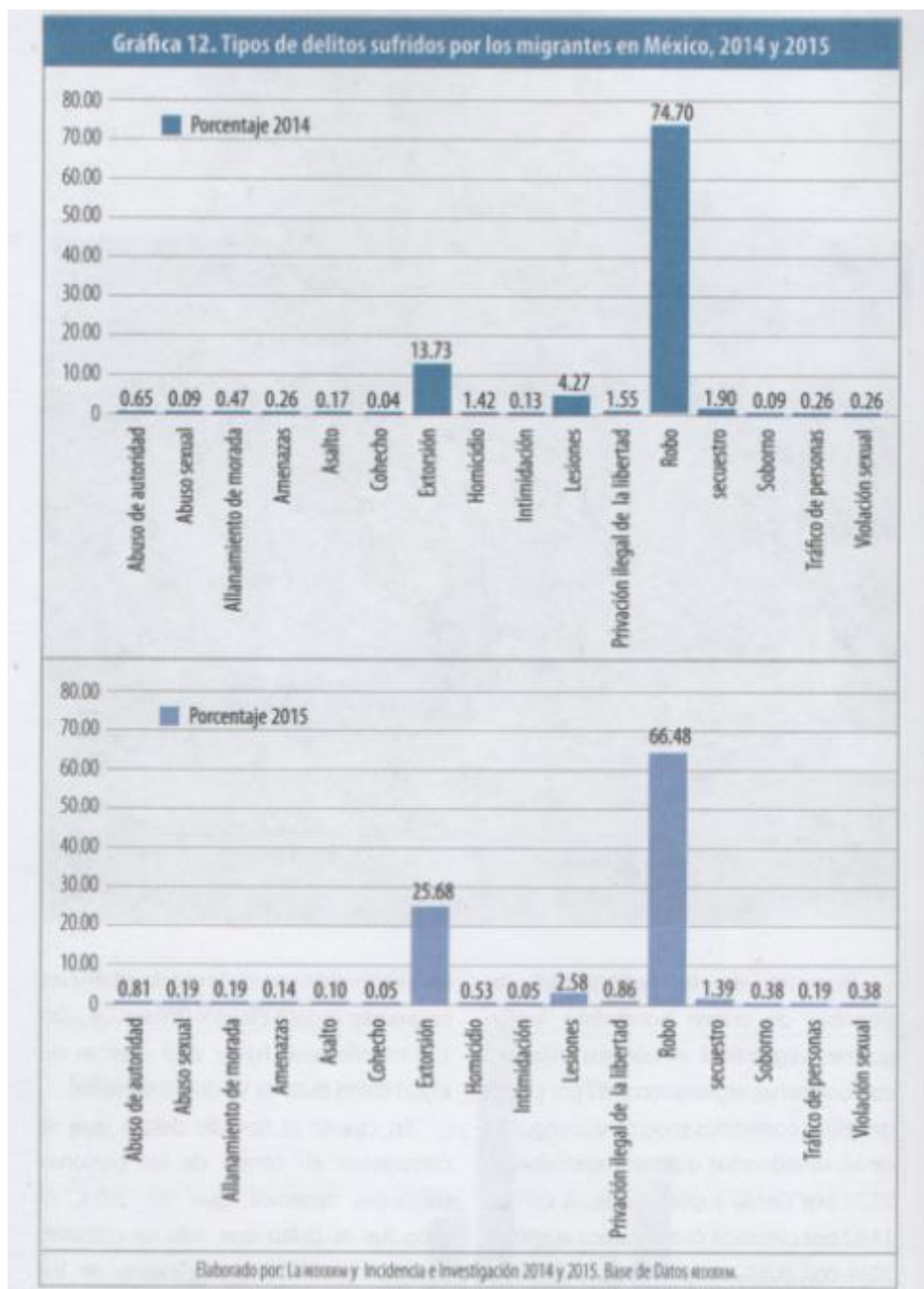
Distribución porcentual de la nacionalidad de las víctimas registradas en el REDODEM en 2015  
(Gráfica 3)



Fuente: REDODEM 2015

De acuerdo con la información obtenida en la base de datos de REDODEM (2015), los Hondureños fueron quienes registraron el número más alto como víctimas, registrando el 52%, seguidas por los salvadoreños con un 23.22% y guatemaltecas con un 14.82% comparado con el 2015.(ver gráfica 4) Se puede notar un ligero aumento en delitos cometidos en contra de personas migrantes de origen salvadoreño y guatemalteco, y una disminución en los migrantes hondureños.

Tipos de delitos sufridos por los migrantes en México, 2014 y 2015 registradas en el REDODEM  
(Gráfica 4)



Fuente: REDODEM 2015

El Programa Mundial de Alimentos (PMA) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) presentaron un informe en el 2004 sobre hambre, pobreza y seguridad en Guatemala, San Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, donde revelan estrecha asociación con la pobreza como causa de migración de sus países.

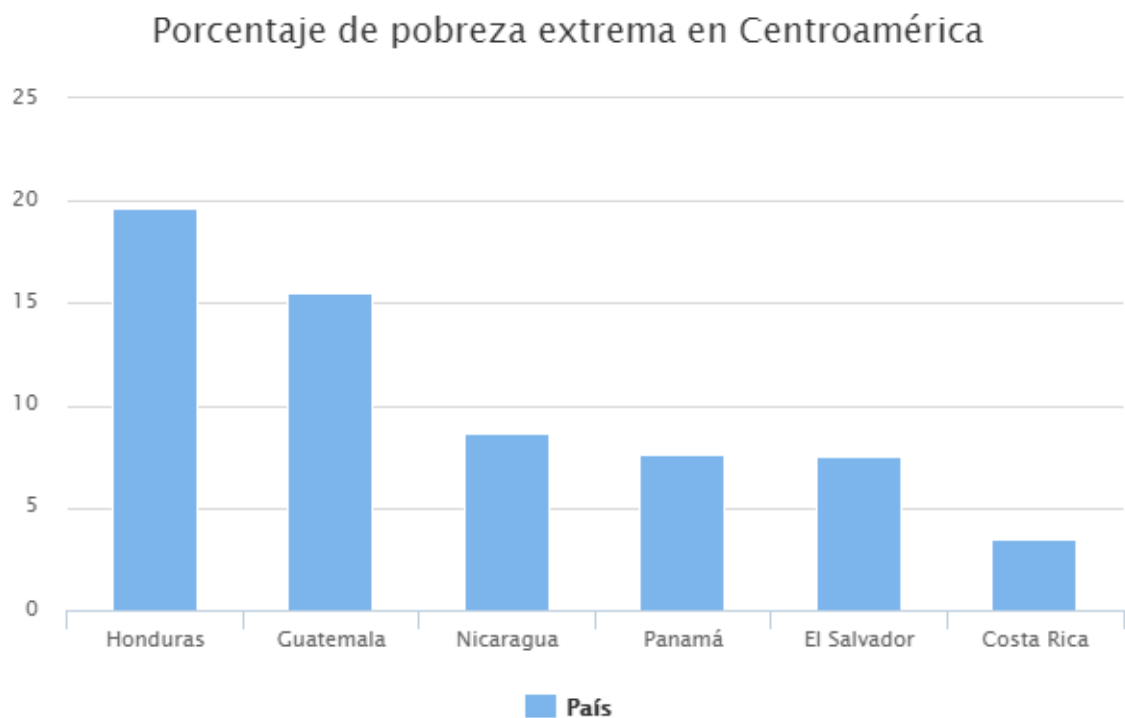
En San Salvador, más de la mitad de 40 millones de habitantes viven en condiciones de pobreza. En Guatemala existen 7 millones de personas que viven en pobreza y cerca de 2 millones en extrema pobreza.

Por otro lado, datos del gobierno de Nicaragua sostienen que de los 5 millones de habitantes un 61% viven en pobreza y un 15% en extrema pobreza. Panamá, uno de los países menos poblados de Centroamérica, con más de 3 millones de habitantes posee un 37,2% de pobreza.

El país que presentó menos población en precariedad es Costa Rica, ya que de los más de 4 millones de habitantes sólo el 20% de los habitantes viven en pobreza, del cual 5% es de pobreza extrema.

De acuerdo a los datos del Banco Mundial (BM) (2015) el porcentaje en Honduras mantiene el promedio de pobreza extrema más alto de la región centroamericana con un 19.6%,(ver gráfica 5) le sigue Guatemala con 15.5%, Nicaragua con 8.6%, Panamá 7.6%, El salvador reduciendo sus cifras al 7.5% y Costa Rica con 3.5%.

Porcentajes de pobreza extrema en centroamérica 2015 en porcentaje  
(Gráfica 5)



Fuente: Banco Mundial 2015

## **2.3 Pertinencia y aporte del producto**

### **2.3.1 Comedor la Esperanza**

El producto en el comedor “La Esperanza” consistió en dar seguimiento al proyecto implementado el año pasado por compañeros de psicología del ITESO, ellos implementaron módulos de información, los cuáles se dividían en: bolsa de trabajo, trámite del seguro popular, información a la mujer y centros de adicciones.

El seguimiento del producto consistió en primera instancia, en conocer porque los módulos de información se encontraban vacíos, por lo que se realizaron visitas a la bolsa de trabajo para gestionar la folletería del mismo y se firmó un nuevo acuerdo en donde se entregarán folletos quincenales con nuevas ofertas de trabajo.

Se identificó que en módulo de “Adicciones” solo contaban con un centro, por lo que se visitaron cuatro, de los cuáles se escogieron tres para poner la folletería en el módulo.

En caso de que no se llegaran a llenar de nuevo los módulos de información y nadie les diera un seguimiento, se implementó un “Corcho Informativo” que contiene toda la información visible que se encuentra en los módulos para que los comensales puedan hacer uso de ella.

Se identificó que muchos de los comensales no sabían leer ni escribir, por lo que se implementaron imágenes que acompañan a los letreros de “por favor” “lava tus trastes” “gracias” “respeta”, que fueron implementados por los compañeros del año pasado, para que la información pudiera llegar por distintos canales de comunicación a los comensales y para que pudieran entender los que no cuentan con habilidades básicas de lectura.

Se encontró la problemática de que no había un manual, el cual pudiera proveer información detallada sobre trámites legales, médicos, laborales y psicológicos, para el uso específico de los comensales, por lo que se elaboró un “Manual de compromiso social” para el tipo de trámites antes mencionados con instrucciones fáciles, el cual también será utilizado dentro de las oficinas de Cáritas A.C. en el programa de “Trabajo Social”.

Los productos antes mencionados, son para el uso de los comensales, de acuerdo a encuestas realizadas en el mismo, los comensales pertenecen a un nivel socioeconómico bajo, sus niveles de educación también son bajos, cuentan con un

trabajo informal o son desempleados, por lo que tampoco cuentan con documentos oficiales ni información básica sobre servicios del gobierno.

Los productos antes mencionados buscan aportar información fácil y concreta, de los servicios básicos y en su mayoría gratuitos, para fungir como asesoría en trámites de salud (Seguro Popular), identificación oficial (INE), adicciones (cuatro centros para distintas problemáticas), violencia hacia la mujer (INM), y bolsa de trabajo. El lenguaje utilizado es sencillo tomando en cuenta que el nivel educativo de los comensales es bajo. También se capacitó a la persona encargada de la cobranza, para que pudiera dar asesoría sobre el manual por si alguien tenía alguna duda o no era capaz de entenderlo por él mismo.

Se realizaron acompañamientos personalizados a los comensales que lo pedían, esta parte del producto busca aportar una mejor calidad de vida para los asistentes a este espacio. También se impartieron micro charlas, con una duración de diez minutos aproximadamente, en las cuales se habló sobre valores, adicciones y enfermedades de transmisión sexual, se invitó a que reflexionaran sobre cómo vivían los diferentes temas en su vida diaria. En complemento se aplicaron pruebas de VIH, las cuales fueron coordinadas por el equipo de la CCHM.

Por último, debido al cambio de dirección que se dará en septiembre dentro de la organización Cáritas A.C. se elaboró un organigrama y perfiles de puestos del comedor. Este recurso funciona en el caso de que exista nueva contratación de personal en cualquier instancia y también para que el personal conozca sus funciones. El producto se realizó con entrevistas que fueron aplicadas a todo el personal y luego revisadas por la coordinación de programas de Cáritas A.C.

### **2.3.2 Casa de la Caridad Hogar del Migrante**

Debido al cambio de dirección que se dará en septiembre dentro de la organización Cáritas A.C. resultó de gran importancia este recurso, debido a que funciona en el caso de que exista una nueva contratación de personal en cualquier instancia y también para que el personal que labora dentro del mismo conozca sus funciones.

El organigrama y perfiles de puestos buscan aportar información sobre las habilidades y competencias que el personal necesita cumplir para poder laborar dentro de un puesto determinado. Estos últimos se realizaron a través de entrevistas



que fueron aplicadas a todo el personal y luego revisadas por la coordinación de programas y por la dirección de Cáritas A.C.

Durante la elaboración del organigrama, se logró entender que era muy “horizontal” nadie respetaba la jerarquía, el personal tenía a su cargo varias áreas por lo cual no se daba abasto, y esto también influía a que la productividad de la casa disminuyera.

Adicionalmente al organigrama anterior, se identificó la posibilidad de plantear uno nuevo, a modo de sugerencia, para que pudiera ser implementado en el cambio de administración. Con el objetivo de que la Casa funcione de manera más productiva y que el personal tenga responsabilidades concretas, así como autoridad sobre las mismas. Mostrando también las habilidades y competencias necesarias que el personal necesita cumplir para laborar en un puesto determinado.

En complemento, pudimos notar que las mujeres eran una población minoritaria dentro de la Casa, por lo que nos acercamos a ellas por medio de dinámicas grupales y convivios junto con sus hijos.

Otra de las actividades realizadas en la Casa, fue la aplicación de pruebas de VIH, junto con coordinador del programa, durante una brigada en la que se realizaron 27 pruebas.

Por último, se realizaron acompañamientos por las tardes con la población migrante, así como con el equipo de trabajo de la CCHM. Debido a los casos atendidos se identificó como una de las principales problemáticas son los pensamientos constantes destructivos que no les permitían estar en el presente, ni enfocarse en su plan de vida al partir de la Casa, esto incluía miedos, frustraciones y violaciones de los derechos humanos, que habían experimentado durante su trayectoria a la CCHM.

Se decidió desarrollar un manual llamado “Primeros Auxilios Psicológicos para una mente abierta” el cual consiste en prácticas de meditación, respiraciones y visualizaciones, las cuales permiten conectarse con el cuerpo y liberar emociones, tomando en cuenta que es una población transitoria y no es lo más conveniente hacer intervenciones profundas.

La aportación de este producto es permitir a la persona relajarse, auto conocerse y encontrar respuestas internas, sin la necesidad de tener un guía, ya que está redactado de tal manera que cualquier persona puede leerlo y aplicarlo a su vida diaria. Busca también aportar un espacio para ellos mismos en donde

puedan desahogarse y encontrar recursos positivos para poder continuar su viaje de la mejor manera. El manual se encontrará en la biblioteca de la Casa, visible para el uso de la población y el equipo de trabajo.

### **3.- Metodología de Planeación del Producto:**

#### **3.1 Comedor la Esperanza**

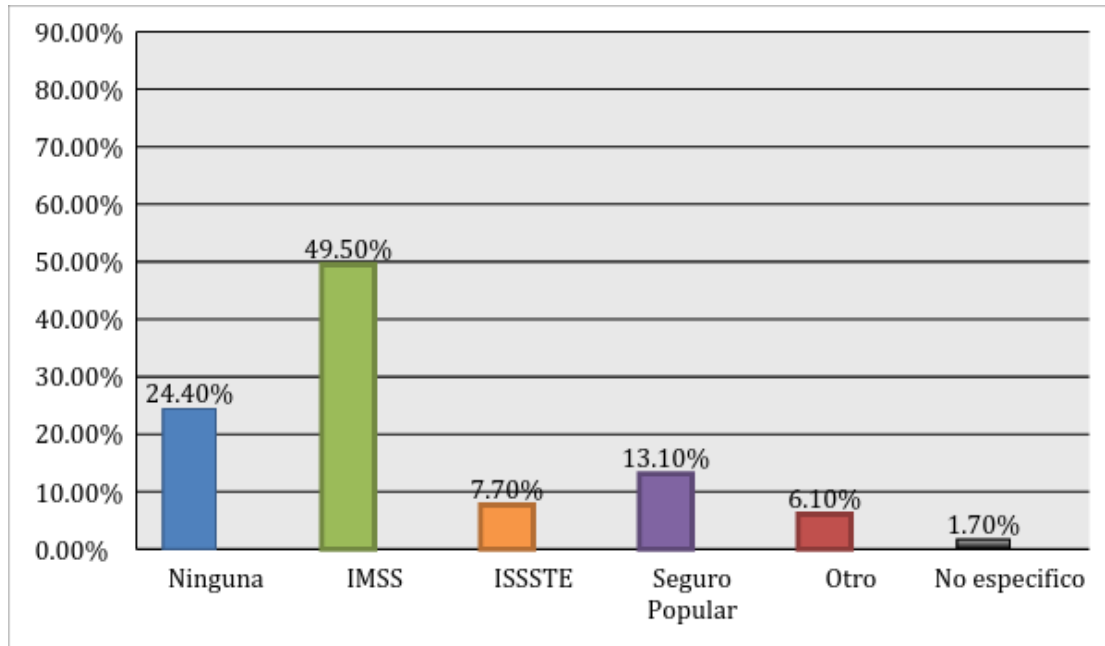
##### **3.1.1 Fundamentación**

Como se mencionó anteriormente en el análisis social, según el CONEVAL (2014) el 49.1% de la población viven con escasos recursos y el 9.5% viven en dificultades económicas extremas, es decir, que se ven privados de servicios básicos, como lo son la vivienda, la salud, la alimentación y la educación.

Por lo cual se gestionó brindar información sobre las instancias gubernamentales o instituciones alternas de servicios de salud, adicciones, atención a violencia, atención psicológica y bolsa de trabajo. Esto era fundamental debido a las circunstancias en que se encuentran los comensales (falta de vivienda, violencia, dependencias a drogas, alcohol y personas) de las cuales se pudo dar cuenta en los acompañamientos particulares, por la observación participante y encuestas aplicadas.

Como se muestra en la siguiente gráfica (ver gráfica 6) más del 24% de la población no cuenta con ningún servicio en el sector de la salud según INEGI (2010).

Distribución de la población según institución derechohabiente  
(Gráfica 6)



Fuente: INEGI 2010

Con respecto a la situación laboral (ver gráfica 7) se aprecia que un 44% de la población se encuentra económicamente inactiva, de cada 100 personas 44 no participan en actividades económicas.

Características económicas en San Luis Potosí  
(Gráfica 7)

Características económicas			
Población de 12 años y más	Total	Hombres	Mujeres
Económicamente activa:	55.4%	70.9%	41.4%
Ocupada:	94.3%	93.0%	96.2%
No ocupa:	5.7%	7.0%	3.8%
<i>De cada 100 personas de 12 años y más, 55 participan en las actividades económicas: de cada 100 de estas personas, 94 tienen alguna ocupación.</i>			
No económicamente activa:	44.3%	28.7%	58.3%
<i>De cada 100 personas de 12 años y más, 44 no participan en las actividades económicas.</i>			
Condición de actividades no especificada:	0.3%	0.4%	0.3%

Fuente: INEGI 2010

El Comedor la Esperanza cuenta con poco trabajo previo con distintos estudiantes de psicología, nutrición y enfermería, que han hecho voluntariado con el

fin de aportar algo más que solo alimento a los comensales, poner en práctica los saberes profesionales, generando proyectos de capacitación a las cocineras para una comida saludable, charlas sobre adicciones, enfermedades y bienestar humano. Sin embargo, no cuentan con un seguimiento después de terminar la práctica profesional y tampoco existe mucho interés por parte de los comensales, el tiempo es limitado y los espacios son reducidos.

Dadas las circunstancias se sugirió cambiar la ubicación del mismo, que sea estratégica para la población vulnerable y así aumentar la gente que asiste, elegir un espacio más grande y extender los horarios de atención. Con la finalidad de trabajar en el empoderamiento y reflexión, y así no contribuir a que los comensales sigan en su zona de confort.

Tomando en cuenta que las instituciones están transformándose constantemente, se elaboraron organigramas y perfiles de puestos con sugerencias para un trabajo eficiente y de calidad, revisado previamente por dirección general.

Por otra parte se capacitó al personal para brindar toda la información que se encuentra en el manual de compromiso social, y así poder dar un seguimiento sin necesidad de un practicante universitario.

De igual manera, se estableció un corcho informativo visible y permanente. Se complementaron los letreros con dibujos, al identificar que no todos sabían leer. Así como nuevos letreros de “cómo lavar tus manos” y para identificar las áreas del comedor; requisitos de salubridad.

### **3.1.2 Objetivo general**

- Dar seguimiento al proyecto realizado el año pasado en el Comedor la Esperanza de manera que se pueda lograr un mejor funcionamiento y que los comensales puedan contar con información permanente a su alcance.

### **3.1.3 Objetivos específicos**

- Detectar los temas de interés y conocer el contexto de los comensales a través de encuestas.
- Planear y ejecutar microcharlas de los temas de interés obtenidos.
- Establecer entrevistas al personal para conocer el funcionamiento del comedor la esperanza.
- Con la información obtenida, realizar organigramas y perfiles de puestos.

- Llevar acompañamientos individuales con los comensales y el equipo de trabajo.
- Enfocar los acompañamientos en el empoderamiento de los comensales y del equipo de trabajo.
- Aplicar pruebas gratuitas de VIH.
- Restablecer vínculos entre las instituciones de apoyo y Cáritas con el fin de obtener folletaje y posible apoyo dirigido a los comensales
- Gestionar capacitaciones para el equipo de trabajo en adicciones a través de la organización CIJ.
- Implementar un corcho informativo permanente y visible para complementar el folletaje.
- Implementar un manual con información detallada sobre servicios legales, médicos, psicológicos y laborales.
- Capacitar al equipo de trabajo para dar seguimiento a los manuales entregados.

#### **3.1.4 Metas**

1. Dar seguimiento al vínculo entre Cáritas y organizaciones de apoyo para los módulos de información.
2. Elaboración de organigramas y perfiles de puestos.
3. Implementación de corcho Informativo con información visible y permanente.
4. Elaborar un Manual de Compromiso Social con información detallada sobre trámites legales, médicos, psicológicos y laborales para uso exclusivo de los comensales.

#### **3.1.5 Metodología**

En la realización de este producto se utilizó una metodología mixta. El primer método fue el cuantitativo, se caracteriza por la utilización de números y la interpretación de gráficas y tablas para la obtención de datos. A través de la etnografía, entrevistas semiestructurada y observación participante, detectando los temas de interés y necesidades de la población, para elaborar intervenciones adecuadas.

El segundo método es el cualitativo, se caracteriza por ser inductivo y empírico. A través de la observación participante del espacio y las personas que la

conforman, experimentando la realidad tal como ellos la experimentan, apartando las propias creencias y perspectivas, tomando todos los puntos de vista como valiosos en busca de la comprensión.

A través de la metodología antes mencionada, se consideró conveniente utilizar los enfoques que serán explicados a continuación:

1.Organizacional: Consiste en el flujo de trabajos, el papel que desempeñan los trabajadores en la ejecución de tareas, en el que se incluye la estructura de la organización, normas y valores que la forman, con las que se toman decisiones y brindan la oportunidad a los trabajadores de desarrollar todo su potencial.

Para Richard L. Daft (2009)

El capital social se refiere a la calidad de las interacciones entre las personas y si comparten una perspectiva común se basan en la confianza, la mutua comprensión, las normas y valores compartidos que permiten que las personas cooperen y coordinen sus actividades con el fin de alcanzar sus metas. Un alto nivel de capital social permite interacciones e intercambios sin fricciones, que ayudan a facilitar a un funcionamiento organizacional fluido y se relaciona tanto con la cultura como con la ética corporativa (p.374).

Las organizaciones son sistemas vivos que se crean constantemente dependiendo de quienes las conforman. Se identificó mediante la recopilación de datos, que el comedor la esperanza no tenía organigramas ni perfiles de puestos, por lo cual se hizo un diagnóstico para formular estrategias y desarrollar mediante la intervención activa. Aplicando técnicas y metodologías propias de la psicología, enfocados al ambiente laboral con el objetivo de generar bienestar social, económico y mental, a cada uno de los miembros de la organización.

2. Psicología Positiva: consiste en comprender los procesos que se llevan a cabo para llegar a las emociones positivas, fomentando la salud mental, el bienestar humano y la calidad de vida de cada persona potenciando los aspectos más positivos. Experimentar emociones negativas es inevitable sobre todo en población altamente vulnerable, por eso es importante aprender a modularse de manera apropiada. La psicología positiva fue definida por Seligman (2005) como “el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su

desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología.” Con lo mencionado anteriormente, se recalca la importancia del Manual de Compromiso Social, enfocado en la obtención de información que promueve el bienestar humano.

Seligman, M. (2005) considera que “las emociones positivas pueden centrarse en el futuro, presente o pasado.” Las personas felices tienen mayor probabilidad de ver los eventos y circunstancias de la vida de manera que ayuden a su bienestar, brindando un sentido de control sobre sus acciones y confianza en las habilidades o destrezas.

Se utilizaron los cinco pasos para la felicidad de Seligman, M. (2005) como complemento de los acompañamientos los cuales consisten en:

1. Emociones positivas: cantidad de palabras positivas y emociones positivas que sentimos durante el día. Mientras mayor sea el número en relación a las emociones negativas, mayor nuestro bienestar.
2. Involucramiento: Se refiere a la capacidad de involucrarse de manera positiva en los actos del día a día. Aunque nos parezcan poco placentero, si logramos darle la vuelta usando nuestras fortalezas en esa situación, entonces nuestro nivel de bienestar se eleva.
3. Relaciones: Manejar las relaciones de manera constructiva nos ayuda también a mantener nuestro nivel de bienestar alto.
4. Significado: El pertenecer a algo más grande que uno mismo es uno de los pasos para el bienestar. Por ejemplo ayudar a alguien entrega más felicidad según Seligman que comprar.
5. Logro: el sentir que se pueden hacer las cosas es uno de los pasos, pero asociado a que quienes realmente tienen éxito son quienes tienen mayor capacidad de determinación y abandonan.

3. Empoderamiento: es un proceso para fortalecer las capacidades, generar confianza, adquirir poder y visión como sociedad para impulsar cambios positivos de las situaciones vividas, Aplicado a la población vulnerable consiste en reforzar las capacidades individuales como colectivo mediante acompañamientos y microcharlas.

Se enfocó en lo personal y colectivo para trabajar su autoestima y capacidad para responder asertivamente a las situaciones que se les enfrenten como la pobreza.

(Pérez, 2014)

“Adquirir poder significa hacerse de habilidades, capacidades y destrezas; éstas no implican solamente el conocimiento de un oficio, también aluden a experiencias exitosas en gestión de recursos, conocimiento de derechos y obligaciones (ciudadanización), información sobre oportunidades, sobre el dónde, cuándo, cómo y con quién. Por eso la adquisición de poder se da a través de la experiencia, no solamente de la capacitación” (p. 12).

Se elaboró el manual de compromiso social, con la finalidad de proporcionar la información necesaria para que el participante activo pueda acudir a los servicios en instituciones estatales o asociaciones civiles que trabajan en la calidad de vida y bienestar de las personas médica, psicológica, laboral y legal.

### **3.1.6 Actividades**

#### **Organigramas y perfiles de puestos:**

- Junta sobre avances con la coordinadora Geraldine: 3 de Junio.
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 14 de junio: 5
- Junta de avances con coordinadora: 17 de Junio.
- Trabajo en perfiles de puestos y organigramas: 20 de Junio al 25 de Junio.
- Junta con directivos para revisar producto: 28 de Junio.
- Término de productos: 30 de Junio.

#### **Corcho Informativo y Manual de Compromiso Social:**

- Asistimos a la bolsa de trabajo por volantes: 7 de junio.
- Gestión de información sobre fundación origen e instituto de la mujer: 15 de Junio.
- Trabajo en Manual de compromiso social (INE): 20 de Junio.
- Aplicación y sistematización de encuestas: 20- 23 de Junio.
- Asistencia a la bolsa de trabajo para gestionar folletos: 24 de Junio.
- Visita a cuatro centros de rehabilitación : 30 de Junio.
- Elaboración de letreros para bodega: 1 de Julio.
- Pegado de carteles para salubridad: 4 de Julio.



- Trabajo en redacción de manual: 8 de Julio.
- Forrado de material para el corcho e implementación de nuevos folletos: 11 de Julio.
- Trabajo en redacción de manual: 11 de Julio.
- Visita a la bolsa de trabajo para dar continuidad a los folletos de empleo: 13 de Julio.
- Trabajo en redacción de manual: 14 de Julio.
- Se forró el corcho informativo y se pegó la información: 15 de Julio.
- Finalización de redacción de manual: 15 de Julio.
- Terminó forrado de corcho y manuales informativos: 20 de Julio.
- Implementación de corcho informativo y cuadros con imágenes: 21 de Julio.
- Proyecto terminado: 22 de Julio.

#### **Micro- Charlas y Acompañamientos:**

- Se crearon formatos para los acompañamientos brindados en el comedor: 2 de Junio.
- Gestión de muebles para el comedor : 3 de Junio.
- Acompañamientos realizados del 30 al 3 de Junio: 5.
- Se pegaron los manteles que habían realizado los del proyecto anterior: 6 de Junio
- Pláticas sobre “respeto”: 6- 10 Junio.
- Acompañamientos realizados del 6 al 10 de Junio: 5.
- Pláticas sobre compromiso social: 13- 17 de Junio.
- Acompañamientos realizados del 13 al 17 de Junio: 4.
- Pláticas sobre responsabilidad: 20- 24 de Junio.
- Acompañamientos realizados del 20 al 24 de Junio: 7.
- Pláticas sobre consciencia: 27 Junio al 1 de Julio.
- Acompañamientos realizados del 27 de Junio al 1 de Julio: 3.
- Pláticas sobre dependencias legales e ilegales: 4- 7 de Julio.
- Acompañamientos realizados del 4 al 7 de Julio: 1.
- Aplicación de pruebas de VIH: 14 de Julio, pruebas aplicadas: 26.
- Proyecto terminado: 22 de Julio.

★ Entrega de resultados y despedida de escenario: Jueves 28 de Julio de 2016.

### 3.1.7 Temporización

A continuación se anexa el cronograma de las actividades realizadas en el Comedor la Esperanza, empezando por la segunda semana de la inserción hasta la semana número diez.

<b>Semana 2: Mayo y Junio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 30</b>	Primera visita al comedor, se conoce el contexto y la forma de funcionamiento. Casos atendidos: 2
<b>Martes 31</b>	Ayuda en el servicio de comida y limpieza. Casos atendidos: 2
<b>Miércoles 1</b>	No asistimos.
<b>Jueves 2</b>	Ayuda en el servicio de comida y limpieza. Casos atendidos: 1 Se crearon formatos para los acompañamientos brindados en el comedor.
<b>Viernes 3</b>	No asistimos, a ese horario tuvimos junta en Cáritas con Geraldine y otra en CCHM. Gestión de muebles para el comedor con Geraldine.
<b>Sábado 4</b>	Día libre
<b>Domingo 5</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones. Perfiles de puestos. Organigramas. Entrega Quincenal del PAP. Acuerdos del producto con Geraldine.

<b>Semana 3: Junio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 6</b>	Se pegaron los manteles que habían realizado los del proyecto anterior. Se impartió una plática sobre "El respeto a mí mismo". Se estuvieron entregando papeles toda la semana sobre "Yo trato a los demás, como me trato a mí mismo".
<b>Martes 7</b>	Fuimos a la bolsa de trabajo por volantes.

	Se compraron los manteles de plástico para las mesas. Se impartió la plática sobre el respeto en la familia.
<b>Miércoles 8</b>	No se asistió al comedor para dar seguimiento a las entrevistas de perfiles de puesto.
<b>Jueves 9</b>	Plática sobre el respeto en la diversidad. Casos atendidos: 2
<b>Viernes 10</b>	Plática sobre el respeto a la sociedad. Casos atendidos:3
<b>Sábado 11</b>	Día libre
<b>Domingo 12</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones. Compromiso social.

<b>Semana 4: Junio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 13</b>	Plática sobre el compromiso social la práctica del ejemplo. Casos atendidos: 1
<b>Martes 14</b>	Entrevistas sobre perfiles de puestos: 5 Plática sobre la espiritualidad. Casos atendidos: 2
<b>Miércoles 15</b>	Gestión de información sobre fundación origen e instituto de la mujer.
<b>Jueves 16</b>	Plática sobre límites. Casos atendidos: 1 Entrevistas sobre perfiles de puesto : 1
<b>Viernes 17</b>	Plática sobre la ciencia de la paz: "paciencia".
<b>Sábado 18</b>	Día libre
<b>Domingo 19</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 5: Junio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 20</b>	Trabajo en el manual de compromiso social: INE

	Plática sobre la responsabilidad conmigo mismo. Casos atendidos: 2
<b>Martes 21</b>	Plática sobre la responsabilidad en la familia. Aplicación y sistematización de encuestas. Casos atendidos: 1
<b>Miércoles 22</b>	Plática sobre la responsabilidad en la sociedad. Aplicación y sistematización de encuestas. Casos atendidos: 2
<b>Jueves 23</b>	Plática sobre la responsabilidad en el medio ambiente. Aplicación y sistematización de encuestas. Casos atendidos: 2
<b>Viernes 24</b>	Asistencia a la bolsa de trabajo para gestionar folletos. Este día no se asistió al comedor.
<b>Sábado 25</b>	Día libre
<b>Domingo 26</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 6: Junio y Julio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 27</b>	Plática sobre la consciencia. Casos atendidos: 1
<b>Martes 28</b>	Plática sobre la consciencia.
<b>Miércoles 29</b>	Plática sobre la consciencia. Casos atendidos: 2
<b>Jueves 30</b>	Visita a 4 centros de rehabilitación para llevar información al comedor.
<b>Viernes 1</b>	Elaboración de letreros para bodega. Este día no se asistió al comedor.
<b>Sábado 2</b>	Día libre
<b>Domingo 3</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 7: Julio</b>	Comedor la Esperanza
------------------------	----------------------

<b>Lunes 4</b>	Pegado de carteles para salubridad. Casos atendidos: 1
<b>Martes 5</b>	Plática sobre dependencias legales e ilegales.
<b>Miércoles 6</b>	Llevamos a Pepe a conocer el comedor.
<b>Jueves 7</b>	Este día no se asistió al comedor debido a la junta con directivos y junta con Pepe.
<b>Viernes 8</b>	Este día no se asistió al comedor debido a la actividad con mujeres.
<b>Sábado 9</b>	Día libre
<b>Domingo 10</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 8: Julio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 11</b>	Forrado de material para el corcho e implementación de nuevos folletos.
<b>Martes 12</b>	Este día no se asistió al comedor debido a la junta con IBERO.
<b>Miércoles 13</b>	Visita a la bolsa de trabajo para dar continuidad a los folletos de empleo.
<b>Jueves 14</b>	Aplicación de pruebas de VIH. Pruebas aplicadas: 26
<b>Viernes 15</b>	Se forró el corcho informativo y se pegó la información.
<b>Sábado 16</b>	Día libre
<b>Domingo 17</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 9: Julio</b>	Comedor la Esperanza
<b>Lunes 18</b>	Este día no se asistió al comedor debido a la junta.
<b>Martes 19</b>	
<b>Miércoles 20</b>	Terminó forrado de corcho y manuales informativos.
<b>Jueves 21</b>	Implementación de corcho informativo y cuadros con imágenes.
<b>Viernes 22</b>	Día libre

<b>Sábado 23</b>	Apoyo en tiendita.
<b>Domingo 24</b>	Apoyo en tiendita.

★ Entrega de resultados y despedida de escenario: Jueves 28 de Julio de 2016.

### 3.1.8 Recursos

- **Humanos:**

- Asesor en Recursos Humanos
- Asesor en Trabajo Social
- Capacitación en educación sexual y adicciones

- **Financieros:**

-Se necesitaron 391 pesos para la implementación del corcho, así como el forrado del material, la compra de cartulinas y plumones, los cuadros y letreros.

- **Materiales:**

- Bicicletas para transportación
- Cartulinas
- Plumones
- Cinta adhesiva
- Cuadros
- Tijeras
- Papel Contact
- Fotocopias de folletos
- Computadora
- Impresora para letreros y encuestas

### 3.1.9 Resultados

A continuación se presentarán los resultados desglosados de los documentos entregados a Cáritas A.C. de S.L.P. en el Comedor la Esperanza, en el periodo de trabajo antes mencionado que consta del 30 de Mayo al 28 de Julio de 2016.

#### 3.1.9.1 Microencuestas

A continuación se anexan las encuestas realizadas en el comedor “La Esperanza”, (ver gráfica 8) para conocer el contexto de la población, basada en las ocupaciones laborales de los mismos, así como conocer el tipo de información que les gustaría encontrar dentro del comedor.

Microencuestas realizadas en el comedor “La Esperanza”  
(Gráfica 8)

Encuestas comedor "La esperanza"									
Edad	Sexo	Frecuencia	Antigüedad	¿Con quién vienes?	Ocupación	¿Qué te gusta?	¿Qué cambiarías?	Tipo de Orientación social	Temas de pláticas
65	M	6	1 año	solo	empleado	todo	si	0	0
62	M	2		SOLO	asistente digital	si	si	sacerdote	religiosas
46	M	5	1 AÑO	SOLO	PEPENADOR	BUEN SERVICIO	NADA	SEGURIDAD	RESPONSABILIDAD
41	M	RELATIVO	1 MES	UN COMPAÑERO	AYUDANTE DE ALBAÑIL	TODO	NADA	NINGUNA	0
54	M	3	5 AÑOS	SOLO	PEDIR LIMOSNA	COMIDA	MÁS TIEMPO	CULTURAL	TRABAJO MANUAL
20	M	3		SOLO	HOJALATERO	SI	NADA	RESPECTO A LA SOCIEDAD	0
60	M	4	2 AÑOS	SOLO	LAVADOR DE COCHES	TODO	NADA	0	0
46	M	4	4 AÑOS	MI PAREJA	COMERCIANTE	BUEN SERVICIO	NADA	NINGUNA	VIOLENCIA
28	M	4	4 AÑOS	MI PAREJA	COMERCIANTE	BUEN SERVICIO	NADA	NINGUNA	VIOLENCIA
38	M	RELATIVO	6 MESES	AMIGOS	PEPENADOR	COMIDA	NADA	AMISTAD	0
27	M	4	5 AÑOS	SOLO	PINTOR	BARATO	TODO	0	0
24	M	2	1 MES	SOLO	PINTOR	TODO	NADA	0	0
69	M	RELATIVO	1 AÑO 5 MESES	SOLO	AYUDANTE	BUEN SERVICIO	TOLERANCIA	RESPECTO	TODO TIPO
48	M	5	1 AÑO	SOLO	COMERCIO	SI	NADA	EDUCACIÓN	VICIOS
66	M	5	5 AÑOS	SOLO	PENSIONADO	COMIDA	NADA	PSICOLÓGICAS	0
35	M	5	3 AÑOS	SOLO	JORNALEROS	TODO	NADA	PSICOLÓGICAS	RESPECTO
50	M	3	3 AÑOS	SOLO	CARPINTERO	COMIDA Y ATENCIÓN	0	SALUD Y EMPLEO	FAMILIA Y SEXUALIDAD
43	M	6	2 AÑOS	SOLO	LAVADOR DE COCHES	TODO	NADA	0	0
40	M	4	1 AÑO	SOLO	SEGURIDAD INDUSTRIAL	BUEN SERVICIO	ESPACIO	DEPORTIVOS	FAMILIA
35	M	RELATIVO	1 AÑO	SOLO	YECERO	BUEN SERVICIO	VARIADO	ORIENTACIÓN FAMILIAR	0
60	M	4	1 MES	SOLO	ENTRETENIMIENTO	BUEN SERVICIO	0	EDUCACIÓN	ADICIONES
70	F	3	2 años	solo	ama de casa	todo	no	apoyo a la mujer	NO
67	M	5	6 AÑOS	SOLO	COMERCIANTE	EL SALON	NADA	SERVICIOS MEDICOS	0
35	M	RELATIVO	DESDE QUE SUS FAMILIARES SON CRISTIANOS RACISTAS	SOLO	MUSICO	SENCILLAS, HUMILDAD DE LOS SERVIDORES	GARRAFÓN LIBRE	DROGAS QUIMICAS Y SOLVENTES PARA LA BANDA	GRATUITA PERSONAL
35	M	2	2 DIAS	SOLO	ACABADOS DE YESO	BUEN SERVICIO	SALSA	0	FAMILIA, DROGADICCIÓN Y EMOCIONES
39	M	RELATIVO	1 AÑO	AMIGOS	JUNTA CARTÓN	COMIDA	FRUOLES	PSICOLÓGICAS	0
70	M	3	1 AÑO	SOLO	CONSTRUCCIÓN	COMIDA	NADA	NADA	NO
35	M	1	HOY	AMIGOS	CAMINAR	TODO	NADA	NO	PROBLEMAS DE PAREJA Y ADICIONES
40	M	6	5 AÑOS	AMIGOS	CANTANTE URBNAO	BUEN SERVICIO Y COMIDA	NADA	PSICOLOGIAS PERMANENTE	AUTOESTIMA Y ADICIONES
53	F	3	2 AÑOS	SOLO	DESEMPLEADO	BUEN SERVICIO	NADA	NADA	SOCIALES
50	M	6	8 AÑOS	SOLO	EMPLEADO	LIMPIEZA	NO	NADA	NADA
29	M	RELATIVO	3 AÑOS	SOLO	VIGILANTE	BUEN SERVICIO	NADA	ESTUDIO Y PSICOLOGICA	0
26	M	RELATIVO	6 MESES	SOLO	EMPLEADO	BUEN SERVICIO	TRATO AL VISITANTE	VALORES	NADA
36	F	3	2 AÑOS	CON MI HUO	TRABAJO	TODO	NADA	SOBRE LA MUJER	NADA
42	M	2	3 AÑOS	SOLO	COMIDA	QUE LA COMIDA NO ESTÉ PASADA	TRABAJO DE CÁRITAS	FORMACION	SOBRE CARITAS
37	F	5	1 MES	PAREJA	DESEMPLEADO	COMIDA	NADA	MÁS PLATCAS	PAREJA
53	M	5	1 MES	PAREJA	LAVADOR DE COCHES	COMIDA	NADA	NADA	PAREJA
21	F	4	6 AÑOS	CON MI HUA	ama de casa	TODO	NADA	ALBERGUES	VIOLENCIA
50	M	6	2 AÑOS	SOLO	VIGILANTE	0	CARNE	ADICIONES	0
21	M	RELATIVO	2 MESES	SOLO	MUSICO	COMIDA Y ATENCIÓN	VARIADO	SERVICIOS MEDICOS	MEDIO AMBIENTE, ENFERMEDADES
17	M	3	6 AÑOS	MAMA	TRABAJO	TODO	NADA	DEPORTIVOS	DEPORTE

Fuente: directa

**El resumen de los resultados fue el siguiente:**

*Número de participantes:* 40 usuarios.

*Rango de edad:* 17- 70 años.

*Sexo:* 5 pertenecientes al sexo femenino y 35 pertenecientes al sexo masculino.

*Promedio de frecuencia semanal de asistencia:* 3.9 veces.

*Promedio de antigüedad acudiendo al comedor:* 1 año y medio.

*Número de personas que acuden solas:* 28

*Número de personas que acuden acompañadas:* 12, el acompañante varía en pareja, hijos y amigos.

*Ocupaciones:* Las ocupaciones son variadas, se destacan entre ellos lavadores de coches, pensionados, comerciantes y desempleados. Reconociéndose estos como empleos informales, por lo cual no cuentan con prestaciones de ley ni seguros de gastos médicos.

En la pregunta ¿Qué les gusta del comedor? Las respuestas con mayor frecuencia fueron el buen servicio de parte del personal, la calidad de la comida y el precio.

En la pregunta ¿Qué cambiarías del comedor? En donde el 88% de las respuestas fueron que no cambiarían nada. El 12 % restante fue variado, encontrándose dentro de las respuestas cambiar la variedad de la comida, implementar un garrafón de agua para uso libre, salsas y mayor tolerancia de parte del personal.

En la pregunta de ¿Qué tipo de información orientación social te interesa? Las respuestas más recurrentes fueron centros de adicciones, atención psicológica, salud y empleo.

En la pregunta de ¿Cuáles son los temas que te interesan de las pláticas impartidas por las psicólogas? Las respuestas más recurrentes fueron problemas en las relaciones de pareja, adicciones y sexualidad.

En cuanto a los resultados obtenidos a partir de las micro encuestas realizadas, se reconocen varios factores de intervención, los cuales pueden dar seguimiento al proyecto realizado el año anterior:

- Existe una falta de información psicológica.
- Solo hay un centro de rehabilitación disponible en el módulo de información.
- No se conocen los pasos para realizar trámites legales ni médicos.
- La bolsa de trabajo dejó de llevar folletos sobre ofertas de empleo.
- Cuentan con poca o nula información sobre valores.

A partir de los factores analizados, se genera un plan de intervención, el cual se encuentra diseñado para que siga en funcionamiento sin necesidad de que exista un guía (omitiendo las microcharlas), se desglosa en los siguientes apartados.

### **3.1.9.2 Centros de Rehabilitación**

Debido a la falta de variedad en los módulos de información en cuanto adicciones, se decidió visitar cuatro centros diferentes, con el objetivo de que los comensales pudieran contar con más opciones, se decidió que tres de ellos eran los más convenientes, debido al tipo de población con al que se trabajó. Al momento de conocer a los directores de los centros, explicó la intención del comedor y el tipo de población que asiste.

1. Centro de Integración Juvenil A.C.: Es una asociación civil fundada en 1969, dedicada a la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la investigación



del consumo de drogas. Su red nacional de atención está conformada por 115 unidades, lo que permite atender anualmente a más de 7 millones de personas en prevención y a más de 103 mil en tratamiento. Cuenta con 3 programas:

a. *Prevención:*

- 1) Información: Consta de pláticas gratuitas de 40 a 60 minutos, en diferentes sectores de la población sobre factores de riesgo, proyecto de vida y escolaridad.
- 2) Orientación: Trabajan de 8 a 12 temas con un grupo permanente. Enfocado en padres de familia, jóvenes y niños.
- 3) Capacitación: Capacitan a otra gente para poder multiplicar la información, cuentan con diferentes temas y materiales. Es completamente gratuita y se adecúa a las necesidades de la población.

b. *Tratamiento:* El programa de tratamiento en San Luis Potosí está estructurado para proporcionar atención oportuna a los pacientes desde el primer contacto y en diferentes etapas del consumo, es decir, uso, abuso y dependencia de drogas. La etapa diagnóstica, consta de una entrevista inicial, el costo es de 70 pesos e incluye 3 citas que se dividen en médicas, la historia clínica y un estudio socioeconómico para ver las necesidades del paciente.

c. *Seguimiento:* El seguimiento se da cuando mejoran las relaciones primarias de los pacientes y existen cambios significativos en cuanto al consumo de sustancias. El alta parcial consiste en citas más retiradas y el alta definitiva cuando el paciente se encuentra estable.

2. Alcohólicos Anónimos “Nuevo Horizonte”: Es una agrupación de hombres y mujeres, que procuran no beber el día de hoy y dar ayuda a quienes también desean dejar de beber. El sostenimiento del grupo y del Albergue en cada uno de sus servicios, es atendido voluntariamente por cada uno de los miembros, no se reciben aportaciones de ninguna clase de personas o instituciones ajenas. Los servicios prestados son GRATUITOS.
3. Estrategias Familiares en Adicciones, A. C. “UNIDOS PODEMOS”: El plan consiste en una estancia voluntaria de 90 días, en los cuales la primera visita es a la mitad del proceso. Se siguen los 12 pasos de A.A. La valoración se

lleva a cabo por médicos y psicólogos. Cuentan con gimnasio. La atención es individual (una vez a la semana) grupal (diario) y familiar (los viernes). Medicación en caso necesario. Se firma carta responsiva. La familia puede llevar donaciones a la casa y peticiones del interno.

### **3.1.9.3 Microcharlas y Acompañamientos**

Después de identificar la problemática social y conocer los intereses de los comensales, se implementaron microcharlas de la semana 4 a la semana 8 sobre bienestar humano, con la intención de invitar a los comensales a reflexionar sobre los siguientes temas:

- Respeto
- Compromiso social
- Responsabilidad
- Consciencia
- Dependencias

Se encontró con la problemática de que los periodos de atención de los comensales era corto y lo más relevante es que no se puede contar con un seguimiento, debido a la falta de personal capacitado. Para resolver esta problemática se decidió terminar con las microcharlas. Se asistió al CIJ, mencionado anteriormente, con el cual se gestionó capacitación para el equipo de trabajo social de Cáritas A.C., con la finalidad de que asistieran a capacitaciones y pudieran impartir las microcharlas cada quince días.

Esto último no se pudo resolver, debido a que habrá un cambio de dirección y el personal no sabe si seguirá trabajando en la asociación. Sin embargo, se comprometieron a darle seguimiento cuando los cambios fueran realizados en septiembre.

Los acompañamientos psicológicos son individuales, constan de varias sesiones (relativas dependiendo la necesidad del usuario) en donde se trabajan los aspectos de mayor relevancia en busca de generar estrategias individuales para el afrontamiento de problemas.

Todos los días antes que empezara la comida, hacíamos anuncios sobre el papel que hacían los psicólogos y se les ofrecían los servicios recalcando que era un servicio gratuito y confidencial.

Los casos atendidos en total fueron 25, en su mayoría fueron hombres, debido a los porcentajes de la asistencia de los mismos. El tiempo de cada acompañamiento fue variable, dependiendo del usuario. Los horarios de atención por lo general empezaban a la una y media de la tarde, después de las microcharlas, y terminaban a las tres de la tarde, que es la hora del cierre del comedor.

#### **3.1.9.4 Aplicación de pruebas de VIH**

Se realizó una pre consejería, aplicación de prueba, pos consejería y entrega de resultados de VIH. El 14 de julio de 2016 con el consejero y vinculador miembro de la AHF México, Alberto Castillo Muñoz y equipo de la CCHM capacitado, en donde ITESO participó en aplicación de encuestas y entrega de resultados con los usuarios del comedor.

Se aplicaron 14 pruebas del folio 027 al 040, con el modelo de pruebas rápidas en espacios abiertos. El rango de edad de las pruebas aplicadas fue de 20 a 65 años de edad. Todos los resultados fueron no reactivos.

#### **3.1.9.5 Implementación de corcho informativo y Manual de Compromiso social**

Debido a la falta de continuidad de folletaje en los módulos informativos implementados el año pasado, se estableció un “Corcho Informativo” en donde se encuentran los folletos forrados sobre centros de adicciones, seguro popular, instituto de la mujer, centros de intervención psicológica, centros de detección y atención de VIH. Así como los contactos del Instituto Nacional Electoral (INE) , Seguro Popular y Bolsa de trabajo. (ver imagen 9)

## Corcho Informativo Comedor la Esperanza

(Imagen 9)



Fuente: Fotografía directa

El corcho informativo tiene la finalidad de que si en algún momento se vacían los módulos de información, los usuarios puedan acercarse y obtener la información que necesiten, de un modo permanente y visible.

En cuanto a la explicación y orientación de los trámites antes mencionados, se implementó el “Manual de Compromiso Social”, el cual tiene como objetivo proveer a toda persona información detallada sobre trámites legales, médicos, laborales y psicológicos. Está dirigido particularmente hacia los comensales y al equipo de trabajo.

El manual consta de cinco apartados en donde se encuentra asesoría e información para el trámite o reposición de la credencial oficial INE, el trámite del Seguro Popular, información sobre la bolsa de trabajo, instituto de la mujer y cuatro centros diferentes de adicciones.

Dicho manual fue entregado a la dirección de Cáritas A.C., contando también con la presencia del equipo de trabajo social del mismo, en donde se capacitó al equipo de trabajo para que estos pudieran fungir como guías en caso de que algún comensal

requiera apoyo. También se entregó una copia para el departamento de trabajo social para que se haga uso del mismo dentro de las oficinas de Cáritas, A.C. La entrega del Manual de Compromiso Social fue el 28 de Julio de 2016.

### Entrega de Manual de Compromiso Social

(Imagen 10)



Fuente: Fotografía Directa

Al enfrentarnos con la problemática de que muchos de los comensales no sabían leer, se implementaron cuadros con fotografías para complementar la información sobre el reglamento que se había realizado el año pasado. Se implementaron imágenes referentes a “gracias”, “respeta”, “lava tus trastes” y “por favor”. (ver imagen 11)

## Ejemplo de imagen implementada “Lava tus trastes”

(Imagen 11)



Fuente: Fotografía directa

Por último, se implantaron imágenes sobre el adecuado lavado de manos en los diferentes baños y letreros sobre el almacenaje en los diferentes tipos de bodegas. Los letreros fueron requisito de salubridad. (ver imagen 12)

## Ejemplo de letreros

(Imagen 12)



Fuente: Fotografía directa.

### **3.1.9.6 Bolsa de Trabajo**

Para dar continuación a los módulos de información implementados por el equipo de trabajo del año anterior, se pudo notar que la Bolsa de Trabajo había dejado de distribuir folletaje en cuanto a las ofertas del mismo.

Se gestionó una cita con la Lic. Arely del Rocío, encargada de la distribución de folletaje con la finalidad de que los folletos fueran entregados quincenalmente. Se firmó un acuerdo y el folletaje fue entregado en las siguientes semanas.

### **3.1.9.7 Organigramas y Perfiles de puestos**

En cuanto a los resultados obtenidos en los organigramas y perfiles de puestos, realizados a través de entrevistas con el personal y revisados posteriormente por coordinación y dirección. Se presentaron ante el equipo de trabajo de Cáritas A.C., refiriéndose a equipo de trabajo como el área de trabajo social, el coordinador de programa y el director general.

Como se ha mencionado anteriormente, este producto tiene como objetivo implementar mejoras en las áreas de trabajo del personal del comedor, para mejorar el servicio al cliente. Otro de los objetivos es que en futuras contrataciones, se pueda utilizar de manera en que se conozcan las habilidades y competencias con las que tienen que contar para cada puesto.

No se acordó un seguimiento a este producto, pero debido al cambio de dirección que se realizará en diciembre, es de gran utilidad porque se logrará visualmente conocer el sistema de funcionamiento del Comedor la Esperanza, contando con una opinión externa del mismo.

Los resultados fueron satisfactorios por parte de dirección general, el proyecto fue presentado el 1 de Agosto de 2016.

## **3.2 Casa de la Caridad Hogar del Migrante**

### **3.2.1 Fundamentación**

Como se mencionó anteriormente, San Luis Potosí forma parte de la región norte, la cual se encuentra integrada por los estados de Tamaulipas, Coahuila, Nuevo León, Chihuahua, Zacatecas, Durango, Sinaloa, Sonora, Baja California Norte y Sur.

En San Luis Potosí, el único operativo o retén es en el municipio de Matehuala. Es de los operativos más grandes saliendo del estado, y dentro de la ciudad los operativos son puntos específicos, en esquinas donde las personas



migrantes, por lo general, se dedican a pedir dinero. Esto lleva a San Luis Potosí a ser la ciudad con más tránsito en México, por la ubicación geográfica en la que se encuentra.

Según la entrevista realizada al coordinador de la casa Marden Avelar (2016) señala que “Todos consideran a San Luis Potosí un punto decisivo para saber si van a seguir su camino o no, porque se encuentra justo en el centro de la ruta migratoria” (M. Avelar, comunicación personal. 2016, Julio).

En el mapa “Rutas a Estados Unidos” (ver mapa 13) desde centroamérica, recuperado del Servicio Jesuita a Migrantes (2015), San Luis Potosí es una de las rutas más cortas para llegar a la frontera con Estados Unidos, así como una de las más frecuentadas que se dirigen hacia las fronteras más transitadas, Reynosa y Nuevo Laredo.

Rutas a Estados Unidos  
(Gráfico 13)



Fuente: Servicio Jesuita a Migrantes 2015.

La REDODEM (2015) señala que “En San Luis Potosí, los testimonios recibidos en el albergue son evidencia de que las prácticas violentas se han incrementado; los casos son más al sur, los chicos describen cómo son perseguidos y si se resisten a golpes los obligan a subir a la camioneta del Instituto Nacional de Migración (INM)” (p.120)

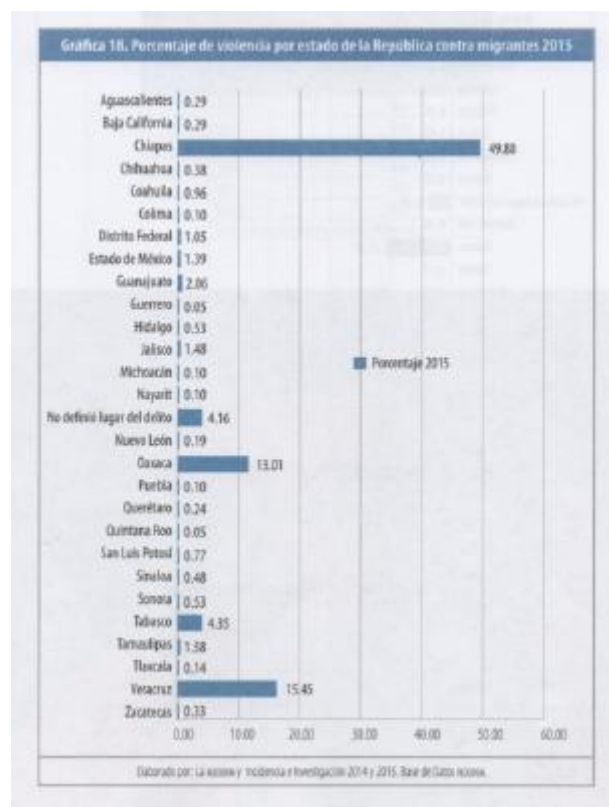
Con la información obtenida a través de los acompañamientos realizados a la población migrante, se identificó el tipo de violencia que sufren durante el camino,



por lo que existe mucho miedo y/o confusión por continuar el camino. En casi todos los acompañamientos se pudieron encontrar violaciones de los derechos humanos.

Según el “Porcentaje de violencia por estado de la República contra migrantes 2015” publicado por la REDODEM (2015) señala que “Chiapas se considera el estado más peligroso con mayor número de delitos cometidos registrando un 49.88 %. En segundo lugar se encuentra Veracruz con un porcentaje de 15.45%. Y en tercer lugar se encuentra Oaxaca con un porcentaje de 13.01. Todos estos estados son pertenecientes a la región sur.” (Ver gráfica 14)

Porcentaje de violencia por estado de la República contra migrantes 2015  
(Gráfica 14)



Fuente: REDODEM 2015.

Debido a lo antes mencionado, surgió la idea de hacer un manual de “Primeros Auxilios Psicológicos para una mente abierta” que estuviera al alcance de la población y que pudiera ser auto didacta, para que de esta manera la población migrante pudiera desahogar sus emociones a través de una serie de meditaciones, respiraciones y visualizaciones, para lograr relajarse y encontrar respuestas internas.

El manual está diseñado para que una persona sin conocimiento previo de los ejercicios pueda realizarlos y también llevar las herramientas aprendidas durante su vida diaria y utilizarlos como recursos durante el camino.

Tomando en cuenta que las instituciones están transformándose constantemente, se elaboraron organigramas y perfiles de puestos con sugerencias para un trabajo eficiente y de calidad. Así como las propuestas sobre la nueva organización y los perfiles mencionada en el apartado uno.

### **3.2.2 Objetivo general**

- Implementar recursos para mejorar el funcionamiento interno de la organización, así como brindar herramientas para el manejo de emociones y toma de decisiones de las personas en tránsito y equipo de trabajo.

### **3.2.3 Objetivos específicos**

- Detectar necesidades internas en el equipo de trabajo y organización del mismo a través del conocimiento de las diferentes áreas y entrevistas personalizadas.
- Implementar un organigrama y perfiles de puestos.
- Generar una nueva propuesta de organigrama y perfiles de puestos a partir de los conocimientos y resultados obtenidos.
- Brindar acompañamientos a la población en tránsito y al equipo de trabajo con la finalidad de lograr un mejor manejo de emociones y toma de decisiones.
- Complementar los acompañamientos con técnicas de focusing para aportar a su planificación de vida, autoconocimiento, toma de decisiones y claridad mental de las personas en tránsito.
- Diseñar un manual con las técnicas antes mencionadas para que se encuentre al alcance de todos sin la necesidad de un guía.
- Trabajar grupalmente con las mujeres en tránsito por medio de actividades pretexto para aumentar la cohesión.

### **3.2.4 Metas**

1. Organigramas y perfiles de puestos.
2. Propuesta de organigrama y perfiles de puestos.

### 3. Manual de primeros auxilios psicológicos para una mente abierta.

#### 3.2.5 Metodología

En la realización de este producto se utilizó una metodología mixta. De uso cuantitativo, su principal característica es la utilización de números y la interpretación de gráficas y tablas para la obtención de datos a través de la etnografía, entrevistas semiestructurada y observación participante, detectando los temas de interés y necesidades de la población, para elaborar intervenciones adecuadas. De uso cualitativo, su principal característica es ser inductivo y empírico, a través de la observación participante del escenario y las personas que la conforman, experimentando la realidad tal como ellos la experimentan, apartando las propias creencias y perspectivas, tomando todos los puntos de vista como valiosos en busca de la comprensión.

A través de la metodología antes mencionada, se consideró conveniente utilizar los enfoques antes mencionados en la página 21,22 y 23 del presente documento (organizacional y psicología positiva) así como:

1. Transpersonal: Es un enfoque terapéutico con la finalidad de brindar a las personas niveles óptimos de bienestar y salud psicológica. Haciendo énfasis en las modificaciones de estados de conciencia conectado con la espiritualidad. “El término transpersonal significa *más allá* o *a través de* lo personal, y en este *más allá* se produce una conexión con una realidad más grande y significativa” (Daniels, 2005, p.11-12).

Se utilizó también la técnica de Focusing y Mindfulness, a partir de la experiencia corporal realizando visualizaciones guiadas, meditaciones y ejercicios de respiración. Esto facilitó los acompañamientos, haciendo reflexiones sobre sensaciones corporales, se logró encontrar apoyo a partir de teorías formuladas, desde el enfoque sistémico y sus estrategias para brindar herramientas y poder acompañar procesos terapéuticos que abarcan situaciones familiares e interpersonales.

Salvador Moreno (2009) en su libro “Descubrimiento de mi sabiduría corporal: Focusing” nos invita a prestar atención en lo que sentimos y su relación con las emociones. Gendlin (1996) en su libro “Focusing en psicoterapia” ayudó a complementar el libro de Salvador Moreno, sobre la relación terapeuta y cliente. Muchas veces había dificultades al momento de

poder intervenir, por lo que esta forma de intervenir se enfoca en la habilidad de dirigir su atención hacia sus sensaciones-corporales y sentimientos, reconociendo los pensamientos que experimentan en relación con qué y quiénes los rodean, en las situaciones particulares de su vivir.

Se logró identificar las debilidades y fortalezas personales, tenerlas presentes fue importante para el autoconocimiento. Con la misma práctica y participación se dio cuenta que las herramientas aprendidas a lo largo de la formación académica se fortalecieron, como las técnicas de entrevista, manejo de grupos y abordajes desde distintas perspectivas teóricas.

La finalidad fue que los participantes reflexionaran sobre el cuidado de sí, del otro y el ambiente que los rodea, reconociendo como viven su situación en relación con el bienestar emocional y a nivel experiencial a través del silencio interior.

Para Gendlin (1981)

“Integración de componentes fisiológicos (sensación real localizada en alguna parte del cuerpo), afectivos (tonalidad, sentimiento) y filosóficos (contiene el significado implícito de nuestras acciones, pero sin desplegarse todavía) siendo una sensación global, vaga, difusa que se irá percibiendo con gradual nitidez, aunque no tenga en el momento un nombre para etiquetarla.” (p. 35).

Se aplicaron los 5 pasos del enfoque corporal según Moreno, S. (2009):

1. Despejar el espacio, ponerte cómodo.
2. Sentir el cuerpo, respirar y escoger la problemática.
3. Resonar: ponerle nombre a la sensación.
4. Preguntar.
5. Recibir y agradecer.

Buscando identificar la sensación sentida definida por Moreno, S. (2009) como un “Tejido de muchos hilos de la conciencia corporal”.(p.25)

La auto conciencia por medio de experiencias corporales para sentir y encontrar soluciones a conflictos llevan a la transformación, por lo cual se desarrolló un manual para que los usuarios pudieran seguir practicandolo sin la necesidad de tener un facilitador para la visualización o meditación. Es una manera “relacionarse con uno mismo (acto interno) que nos permite descubrir el significado de lo que sentimos y resolver eficazmente diversas situaciones o problemas” (Gendlin, 1973).

### **3.2.6 Actividades**

#### **Organigramas y perfiles de puestos:**

- Junta sobre avances con la coordinadora Geraldine: 3 de Junio.
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 6 de Junio: 3
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 7 de Junio: 5
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 8 de Junio: 9
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 12 de Junio: 2
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 14 de Junio: 1
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 15 de Junio: 2
- Junta de avances con coordinadora: 17 de Junio.
- Entrevistas sobre perfiles de puestos 20 de Junio: 1
- Trabajo en perfiles de puestos y organigramas: 20 de Junio al 25 de Junio.
- Junta con directivos para revisar producto: 28 de Junio.
- Término de organigramas y perfiles: 30 de Junio.

#### **Manual de primeros auxilios psicológicos:**

- Trabajo en Manual: 27 de Junio.
- Trabajo en Manual: 29 de Junio.
- Trabajo en Manual: 6 de Julio.
- Trabajo en Manual: 8 de Julio.
- Trabajo en Manual: 11 de Julio.
- Trabajo en Manual: 14 de Julio.
- Término del producto: 15 de Julio.
- Impresiones: 27 de Julio.

#### **Propuesta de organigramas y perfiles de puestos:**

- Gestión sobre la propuesta: 5 de Julio.
- Junta con el Ingeniero para propuesta de perfiles de puestos: 12 de Julio.
- Junta con el Ingeniero para asesoría sobre perfiles de puesto: 18 de Julio.
- Junta con coordinadora para asesoramiento de proyectos: 19 de Julio.
- Trabajo en propuesta: 20 de Julio.
- Término de proyecto: 26 de Julio.

#### **Acompañamientos:**

- Casos atendidos de la semana del 23- 29 Mayo: 29
- Dinámica grupal con mujeres: 1 de Junio.
- Casos atendidos de la semana del 30- 5 Junio: 20

- Casos atendidos de la semana del 6- 12 Junio: 13
- Casos atendidos de la semana del 13- 19 Junio: 10
- Casos atendidos de la semana del 20- 16 Junio: 3
- Dinámica grupal con mujeres: 1 de Julio.
- Casos atendidos de la semana del 27- 1 Julio: 5
- Dinámica grupal con mujeres: 8 de Julio.
- Casos atendidos de la semana del 4- 10 Julio: 7
- Dinámica grupal con mujeres: 15 de Julio.
- Casos atendidos de la semana del 11- 17 Julio: 4
- Casos atendidos de la semana del 18- 24 Julio: 5
- Casos atendidos de la semana del 25- 31 Julio: 5
- ★ Presentación de proyectos a dirección: 2 de Agosto.
- ★ Presentación de proyectos a equipo de trabajo: 3 de Agosto.

### 3.2.7 Temporización

A continuación se anexa el cronograma de las actividades realizadas desde la primera hasta la semana once de inserción.

<b>Semana 1: Mayo</b>	CCHM
<b>Lunes 23</b>	Llegada e introducción al escenario por parte de los coordinadores. Entrega de carta responsiva CCHM.
<b>Martes 24</b>	Conocimiento del contexto.: Conocimiento del contexto hace referencia al apoyo en cocina, ropería, tiendita, recepción y acercamiento a población, tanto migrantes como personal administrativo. Primeros acompañamientos. Casos atendidos: 4
<b>Miércoles 25</b>	Conocimiento del contexto. Acompañamientos. Casos atendidos: 5
<b>Jueves 26</b>	Conocimiento del contexto. Acompañamientos. Casos atendidos: 9 Conocimiento del contexto hace referencia al apoyo en cocina, ropería, tiendita, recepción y acercamiento a población, tanto migrantes como personal administrativo.
<b>Viernes 27</b>	Conocimiento del contexto. Acompañamientos. Casos atendidos: 11

	Junta con la coordinadora Geraldine y el padre Rubén sobre seguimiento de casos atendidos.
<b>Sábado 28</b>	Día libre
<b>Domingo 29</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 2: Mayo y Junio</b>	CCHM
<b>Lunes 30</b>	Apoyo en ropería. Casos atendidos:3
<b>Martes 31</b>	Apoyo al festejo del día de la madre por parte de la cruz roja. Casos atendidos: 4
<b>Miércoles 1</b>	Dinámica grupal de focusing a mujeres basada en el empoderamiento. Casos atendidos individuales:3
<b>Jueves 2</b>	Participación en el servicio de ropería y tiendita. Casos atendidos: 2
<b>Viernes 3</b>	Junta sobre avances con la coordinadora Geraldine. Casos atendidos: 8
<b>Sábado 4</b>	Día libre
<b>Domingo 5</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 3: Junio</b>	CCHM
<b>Lunes 6</b>	Casos atendidos: 6 Se comenzaron a realizar entrevistas sobre perfiles de puesto. Entrevistas realizadas: 3
<b>Martes 7</b>	Junta con los coordinadores. Entrevistas sobre perfiles de puestos: 5
<b>Miércoles 8</b>	Entrevistas sobre perfiles de puestos: 9 Casos atendidos: 3
<b>Jueves 9</b>	Casos atendidos: 2

<b>Viernes 10</b>	Cobrar claves. Casos atendidos: 1 Terapia psicológica
<b>Sábado 11</b>	Día libre
<b>Domingo 12</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones. Casos atendidos: 1 Entrevistas sobre perfiles: 2

<b>Semana 4: Junio</b>	CCHM
<b>Lunes 13</b>	Casos atendidos: 2
<b>Martes 14</b>	Conferencia sobre los derechos humanos de los migrantes en la casa de la cultura jurídica. Entrevistas sobre perfiles de puestos : 1
<b>Miércoles 15</b>	Perfiles de puestos: 2 Casos atendidos : 5 Lista sobre personas candidatas a “proyecto de vida”
<b>Jueves 16</b>	Asistimos a terapia psicológica. Casos atendidos: 1
<b>Viernes 17</b>	Entrevistas sobre perfiles de puesto: 2 Casos atendidos: 2 Junta con Gery la coordinadora. Apoyo en el taller de VIH impartido por el psicólogo de planta.
<b>Sábado 18</b>	Día libre
<b>Domingo 19</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 5: Junio</b>	CCHM
<b>Lunes 20</b>	Junta con directivos. Perfiles de puesto: 1 Casos atendidos: 2
<b>Martes 21</b>	Trabajo en perfiles de puestos y organigramas. Búsqueda de información de centro de rehabilitación.



	Gestión de datos migratorios.
<b>Miércoles 22</b>	Apoyo en la aplicación de pruebas rápidas de VIH. Trabajo en perfiles de puestos y organigramas. Casos atendidos: 1
<b>Jueves 23</b>	Asistencia al bautizo de dos migrantes. Selección de letrero sobre cómo lavar las manos adecuadamente para comedor. Trabajo en perfiles de puestos y organigramas.
<b>Viernes 24</b>	Trabajo en perfiles de puestos y organigramas.
<b>Sábado 25</b>	Día libre
<b>Domingo 26</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 6: Junio y Julio</b>	CCHM
<b>Lunes 27</b>	Trabajo en perfiles de puestos, organigramas y manual de primeros auxilios psicológicos. Casos atendidos: 1
<b>Martes 28</b>	Junta con directivos para revisar producto. Casos atendidos: 2
<b>Miércoles 29</b>	Asistimos a terapia psicológica. Trabajo en manual de primeros auxilios psicológicos.
<b>Jueves 30</b>	Se terminó el producto de organigramas y perfiles de puestos. Casos atendidos: 2
<b>Viernes 1</b>	Limpieza general de la casa. Dinámica grupal con mujeres.
<b>Sábado 2</b>	Día libre
<b>Domingo 3</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 7: Julio</b>	CCHM
<b>Lunes 4</b>	Casos atendidos: 3

<b>Martes 5</b>	Junta en cáritas con trabajadoras sociales. Legada de Pepe Casos atendidos: 3
<b>Miércoles 6</b>	Junta con directivos y propuesta de organigramas y perfiles de puesto. Trabajo en manual de primeros auxilios.
<b>Jueves 7</b>	Junta con directivos. Casos atendidos: 1
<b>Viernes 8</b>	Actividad grupal con mujeres junto con socióloga Tania. Se trabajó en manual de primeros auxilios psicológicos y manual de compromiso social.
<b>Sábado 9</b>	Día libre
<b>Domingo 10</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 8: Julio</b>	CCHM
<b>Lunes 11</b>	Trabajo en manual de compromiso social y primeros auxilios psicológicos. Casos atendidos: 2
<b>Martes 12</b>	Despedida de los voluntarios de IBERO león. Junta con el Ingeniero para propuesta de perfiles de puestos. Casos atendidos: 1
<b>Miércoles 13</b>	Ayuda en la atención de tiendita. Casos atendidos: 1
<b>Jueves 14</b>	Trabajo en manual de compromiso social y primeros auxilios psicológicos. Entrega de claves.
<b>Viernes 15</b>	Se terminó con el manual de compromiso social y de primeros auxilios psicológicos. Dinámica sobre focusing con mujeres. Entrega de claves. Ayuda en tiendita.
<b>Sábado 16</b>	Día libre
<b>Domingo 17</b>	Trabajo en R-PAP y planeaciones.

<b>Semana 9: Julio</b>	<b>CCHM</b>
<b>Lunes 18</b>	Junta con el Ingeniero para asesoría sobre perfiles de puesto. Casos atendidos: 3
<b>Martes 19</b>	Junta con coordinadora para asesoramiento de proyectos. Despedida de seminarista. Casos atendidos: 1
<b>Miércoles 20</b>	Apoyo en tiendita.
<b>Jueves 21</b>	Asistencia a terapia psicológica.
<b>Viernes 22</b>	Día libre
<b>Sábado 23</b>	Apoyo en tiendita. Casos atendidos: 1
<b>Domingo 24</b>	Apoyo en tiendita.

<b>Semana 10 :Julio y Agosto</b>	<b>CCHM</b>
<b>Lunes 25</b>	Trabajo en Rpap Casos atendidos: 3 Ayuda a cobranza de claves.
<b>Martes 26</b>	Trabajo en Rpap Impresiones de manuales Casos atendidos: 2
<b>Miércoles 27</b>	Ayuda a cobranza de claves. Impresión y engargolado de manuales. Apoyo en tiendita.
<b>Jueves 28</b>	Entrega de resultados en comedor.
<b>Viernes 29</b>	Día libre
<b>Sábado 30</b>	Apoyo en tiendita. Trabajo en Rpap.
<b>Domingo 31</b>	Apoyo en tiendita. Trabajo en Rpap.

### **3.2.8 Recursos**

- **Humanos:**

- Asesor en Derechos Humanos
- Asesor en Derecho
- Asesor en Psicología con experiencia con población en tránsito
- Asesor en Trabajo Social
- Asesor en Administración

- **Financieros:**

- Se necesitaron 498 para la impresión y engargolado de manuales, organigramas y perfiles de puestos.

- **Materiales:**

- Computadora
- Impresora para letreros
- Libros de consulta

### **3.2.9 Resultados**

#### **3.2.9.1 Acompañamientos**

El total de casos atendidos en el periodo del 23 de mayo al 4 de agosto fueron 101, el tiempo y el número de sesiones varía, dependiendo del caso y del paciente.

Los acompañamientos psicológicos son individuales, constan de varias sesiones (relativas dependiendo la necesidad del usuario) en donde se trabajan los aspectos de mayor relevancia en busca de generar estrategias individuales para el afrontamiento de problemas.

Los casos atendidos en total fueron 101, en su mayoría fueron hombres, debido a los porcentajes mayoritarios de la asistencia de los mismos. El tiempo de cada acompañamiento fue variable, dependiendo del usuario. Los horarios de atención por lo general empezaban entre las cinco de la tarde y finalizaban a las siete de la noche, eran variables ya que dependían del número de pacientes que solicitaron el acompañamiento, así como de las actividades realizadas por la tardes.

#### **3.2.9.2 Manual de primeros auxilios psicológicos**

Debido a las emociones identificadas durante los acompañamientos se evidenció que el focusing y mindfulness eran una herramienta funcional en el manejo de

emociones, debido a la vulnerabilidad de la población. Se elaboró el “Manual de primeros auxilios psicológicos para una mente abierta”

El objetivo del manual es proveer al practicante un conjunto de meditaciones para el autoconocimiento, fomentar el control y canalización de emociones, así como la comunicación eficiente y asertiva. Redactado de tal manera que no se requiere un facilitador para practicarlo.

Se dejó una copia en la biblioteca que se encuentra a la disposición de la población migrante, así como del equipo de trabajo, para que puedan practicarlo autónoma.

Los resultados fueron entregados el 2 de Agosto de 2016 y los resultados fueron altamente satisfactorios.

### **3.2.9.3 Organigramas y perfiles de puestos y propuesta implementada**

En cuanto a los organigramas y perfiles de puestos que se realizaron en la CCHM, por medio del conocimiento de todas las áreas de la casa, así como de entrevistas semi-estructuradas a los encargados de dichas áreas, y los voluntarios migrantes pertenecientes a las mismas, para ser posteriormente revisados por dirección general, se encontraron con problemáticas organizacionales, por lo que se decidió hacer una nueva propuesta del mismo, serán desglosados a continuación.

Al poder tener el organigrama listo, se pudo notar que no había jerarquía del mismo, es decir, que todas las áreas tenían la misma importancia, por lo que en la propuesta se implementaron dichas jerarquías, divididas por área de importancia e implementando un director de operaciones, que cumple con la comunicación directa a dirección general.

También se pudo notar, que muchos del equipo de trabajo eran encargados de múltiples áreas, por lo que había algunos que tenían muchas responsabilidades y otros no tantas, logrando con esto, descuidar áreas de importancia. Se hizo evidente, el desconocimiento de las responsabilidades y las deficiencias de habilidades de las mismas. En la propuesta se implementó un encargado por área que contara con las habilidades necesarias y conociera las responsabilidades de la misma, para así lograr un mejor funcionamiento y organización de la CCHM.

La comunicación entre el equipo de trabajo también contaba con muchas deficiencias, ya que existía un director general y tres coordinadores, por lo que no

existía delegación de responsabilidades y no se respetaba la toma de decisiones de los mismos.

Se detectó también que el director general debía de estar presente en un turno completo, para así conocer la problemática cotidiana, y no podía ser el mismo director de la organización de Cáritas A.C., por lo que se planteó en la propuesta contar con un director general con experiencia con población en tránsito, capacitado para cumplir dichas funciones.

Los resultados fueron entregados el 3 de Agosto de 2016, estos fueron altamente satisfactorios.

#### **4.- Reflexión sobre los aprendizajes significativos generados en el proceso PAP**

##### **4.1 Experiencia personal de Michllie**

###### **¿Qué significa para ti el magis?**

Ponerse al servicio de los demás, compartir mis habilidades, experiencias profesionales y personales. Trascendiendo de la mano del otro, entregarte al presente, disfrutar del momento y aportar con responsabilidad (tener deseos de responder). Dejar los apegos a un lado, sentirte uno con el otro, ir más allá y cuestionarme constantemente.

###### **¿Cómo desarrollaste el magis durante tu proceso PAP (primavera verano)?**

En primavera aplique el magis primero conmigo, reflexione sobre lo que me gusta hacer y con qué sentido lo hago. Siento que mire dentro de mi, los retiros y las dinámicas de interioridad, historia de vida, silencio etc., fueron claves para cuestionarme, prepararme y desarrollar la empatía por mi proyecto. Después lo aplique conociendo a mis compañeros del PAP y a Sofía mi compañera de habitación en la inserción de verano y poco a poco fui amando a cada uno de ellos y sus intenciones de servir a los escenarios que nos habían asignado. Cuando estaba clara acerca de todo lo que podía dar, tenía muchas ideas de cómo aplicarlo en el proyecto, pero me di cuenta que no era ni el 10% de lo que pude dar. Cuando una persona me da el permiso y la oportunidad de sembrar semillas de esperanza, amor, felicidad, compasión, fe, es una oportunidad valiosa para sembrar semillas en las personas de autocuidado, amor, responsabilidad, compromiso social. Ya no siento que sea la misma Michllie, he encontrado claridad acerca de lo que quiero

hacer con mis conocimientos, descubrí que mientras se haga con pasión lo demás fluye, los días dejaron de contar hice que los días cuenten.

Definitivamente para llegar a este punto de entendimiento tuve que pasar por crisis emocionales, donde dude de hacer lo correcto, tuve miedo de equivocarme, me sentí débil, estuve en desacuerdo, sentí que hacía mucho y valoraban poco y me resistí al cambio, quise imponer y fantasie con cambios radicales pero sin este caos no me hubiera podido entregar y permitido ver lo bendecida que estoy, lo importante y satisfactorio que es servir sin esperar nada, los regalos que encuentras con una mirada o una bendición. Trabajar en equipo para un bien común, escuchar y conectarse con el otro, dejarme tocar por sus realidades y cambiar de perspectivas solo fue un impulso para seguir a mi corazón y darle un sentido de unidad a todo lo que hice.

**¿Encontraste, a partir de tu experiencia, elementos para identificar qué es lo medular en tu vida a partir del discernimiento? ¿Cómo llegaste a ello?**

Si, experimenté cosas que me hicieron decir (en los acompañamientos), no puedo, necesito ayuda, fueron cosas que no estaba preparada o no me sentía lista para llevarlas a cabo. Entendí que eran cosas relacionadas con el sufrimiento que yo misma he experimentado, sin embargo busque un acompañamiento psicológico para mi y no tirar la toalla.

Hay otras cosas en las cuales me entregue fue un llamado de hacerlo por ejemplo la psicología organizacional, psicología transpersonal, disfruto hacerlo. Yo escogí mi carrera porque me apasiona, disfruto trabajar con las emociones, me gusta servir, acompañar pero por primera vez pude reconocer una necesidad de recibir honores por mi labor es algo latente en mí y me conflictuó porque quería que se me reconociera mi labor, había otros voluntarios de otra universidad que desde mi perspectiva podían dar más y los reconocían como si hubieran hecho grandes cosas (si las hicieron pero en ese momento no podía verlo) y me enojaba porque sentía que ellos no lo merecía, sin embargo estoy procesando el equilibrio entre trabajar y decir a todo si hasta agotarme sin preocuparme por mi y estar totalmente centrada en mi.

**¿Has tomado decisiones que te orienten a profundizar o que te acerquen más a eso que es medular para ti? ¿Cómo se reflejan estas decisiones en tu vida?**

Las veo reflejadas en la seguridad que siento ahora de terminar mi etapa universitaria y enfrentarme completamente al mundo laboral, estoy clara con lo que quiero hacer, todo está fluyendo y acomodando gracias a las semillas plantadas. Todo lo que quiero en la vida para mí es posible mientras lo haga posible para alguien más, cuando se trabaja en equipo con amor y compromiso el mundo te lo recompensa es un hecho para mí.

### **¿Qué entendemos por compromiso social? ¿Cómo se expresa?¿Cómo lo viviste tú?**

Es la experiencia de las elecciones que tomé con respecto a mi contexto, la creación de mi misma en conjunto con el otro, el interés y la voluntad de contribuir a las problemáticas actuales. El compromiso social es la conciencia del impacto de mi servicio, el amor con que lo hice y la innovación que se implementó. Lo vi expresado en la cantidad de acompañamientos que pudimos realizar. Los libros que me nació comprar para poder usar en acompañamientos y la disposición del equipo de difundir nuestro trabajo y brindarnos el espacio para llevarlo a cabo. Lo viví desde los perfiles de puestos y organigramas con la intención de plasmar el arte que hace la CCHM con su trabajo para futuros directores. Los manuales de primeros auxilios psicológicos y compromiso social fueran creados de tal manera que todos puedan tener acceso y seguir implementando estas técnicas e información en su vida.

### **¿Qué descubriste en el ámbito del compromiso social?**

Cuando hago las cosas de corazón todo fluye, cuando mi intención va más allá de la persona puede impactar en diversas realidades, es decir hay una conciencia colectiva y experimenté que todo lo que haces se regresa multiplicado. Lo que haces por el otro lo haces a ti mismo, entendí que esta oportunidad de sembrar semillas en este escenario va a impactar a sus familias y el contexto de cada persona lo cual es una oportunidad única (trabajar con una casa llena con alrededor de 300 personas diferentes a diario).

### **¿Qué invitaciones percibes en tu vida (ámbito personal, social y profesional)?**

Me sorprendió ver las ganas de servir sin esperar nada a cambio en ambos escenarios eso me motivaba a seguir dándolo todo. La invitación que recibo es a ocuparme y dejar de preocuparme, vivir un día a la vez, disfrutar y saborear las



experiencias, dejar que el miedo me impulse y seguir equivocándome y aprendiendo. Descubrí que puedo llegar a ser lo que quiera y todo es posible con paciencia y persistencia. Que lo que contemplo es en lo que me convierto y sobre todo que nunca hay que dejar de alimentar, el conocimiento, el alma, el cuerpo y el contexto.

### **Expresa tu opinión sobre el impacto de tu producto/s en los beneficiarios**

En el comedor la esperanza creo que el manual de compromiso social será de mucha utilidad ya que se capacitó al personal para resolver dudas y apoyar a los comensales en los trámites necesarios, se generaron convenios para que siga en marcha el trabajo, se gestionaron capacitaciones al personal de cáritas se complementó el antiguo proyecto del PAP pasado de tal manera que no necesiten de nosotras para dar seguimiento con la intención de que los comensales no se conformen y hagan valer sus derechos, tengan alternativas al alcance y puedan crear sus sueños sin embargo los acompañamientos son muy necesarios y no hay una psicóloga (o) de cabecera, lo cual encuentro mucho más esencial así implementar talleres e ir más allá de asistir a las personas con las necesidades básicas podría ser más productivo desde mi perspectiva.

Los organigramas y perfiles de puestos de ambos escenarios creo que son los más importantes ya que cáritas cambia de dirección en octubre y van a quedar perfectos, los cuales describen cómo trabajan, por quienes están conformados, que hacen, las habilidades que han identificado se requieren para llevar un buen funcionamiento etc., el resultado fue una visión global de fortalezas y debilidades como equipo de trabajo lo cual llevó a críticas constructivas y una propuesta de cambio que beneficia a toda la institución e incluso a la población porque cuando hay una organización sana se ve reflejada en su tarea.

El manual de primeros auxilios psicológicos surgen de la respuesta que se observó en los acompañamientos, pensando que podíamos dejar las técnicas a su alcance para que puedan experimentar la calma, tranquilidad, paz que da cuando estás en silencio, escuchando tu cuerpo, respirando, meditando por lo menos 5 minutos dada que la población con la que se trabajó está muy vulnerada y violentada nos pareció una excelente herramienta, en lo personal me da la impresión de que después de cada cierre de acompañamiento terminaban satisfechos y encontrando respuestas internas.

**¿Consideras que en tu experiencia universitaria tuviste oportunidad de crecer según las orientaciones fundamentales del iteso? ¿Cómo lo hiciste?**

Sí, definitivamente primero que nada estoy agradecida porque siento mucha confianza de mi gracias a toda mi formación, tuve la oportunidad de trabajar con psicólogos de otras universidades en este mismo escenario y me daba la impresión de que tenían miedo de actuar, no podía ver reflejado en sus acciones la libertad de ni el compromiso, cuando llegamos se nos dijo: “esta es su casa son libres de hacer lo que quieran profesionalmente” y a mi me llovían ideas, al segundo día estaba abriendo el consultorio y platicando con mi compañera sobre todo lo que podíamos hacer, cuando llegaban casos de violaciones, secuestros asesinatos los acompañamos hasta lo humana y éticamente posible. Utilizamos todo lo aprendido en clases, pedimos asesoramientos, buscamos nuevos, pedimos terceras opiniones, propusimos y actuamos a través de la crítica constructiva con el corazón en la mano, nos apoyamos de otras organizaciones y de otro tipo de profesionales no solo psicólogos por ejemplo para trabajar lo de adicciones nos ayudó mucho el CIJ o para entender los problemas migratorios con Marden Avelar licenciado en derecho, también en los organigramas y perfiles de puestos nos asesoramos con el Ing. Alejandro Pérez quien tiene una constructora muy exitosa y apoya mucho a la CCHM quién amablemente nos abrió las puertas de su empresa e incluso de su casa para que la propuesta de organigramas y perfiles de puestos se complementará. Aparte de estar en constante diálogo con nuestros maestros o coordinadores del PAP definitivamente siento que lleve a cabo los OFIs y no fue como una reglamento que llevaba a todas partes sino el resultado de toda mi carrera.

## **4.2 Experiencia personal de Sofía**

### **¿Qué significa para ti el magis?**

El magis significa tener la capacidad para ponerse al servicio del otro, sin esperar ser considerado un “bueno o un santo”, así como tener la capacidad de amar al prójimo sin que el fin sea la satisfacción personal. Es siempre dar más allá de nosotros mismos, esforzándonos y cuestionándonos cada día. Es la capacidad de saber que no tenemos que hacernos responsables, si no que deseamos hacernos responsables, tanto de nosotros mismos, como del cambio que queremos ver en la

sociedad. Amando incondicionalmente al prójimo y aportando más allá de lo que siempre hemos hecho, saliendo de la zona de confort y aportando soluciones a través de los medios posibles más allá de nuestro alcance.

### **¿Cómo desarrollaste el magis durante tu proceso PAP (primavera verano)?**

Desarrollar el magis durante mi proceso PAP en primera fue más fácil que en verano, ya que aún no me encontraba inmersa en el escenario ni había salido de mi zona de confort. Aún así lo desarrollé en el ámbito personal en el hecho de que me preparé por medio de la interioridad y por el medio de empezar a conocer y a leer teoría sobre migración, sin tener una idea previa de lo que se trataba.

Durante el verano, al principio presenté un poco de resistencia al escenario, ya que no sabía cómo manejar mis emociones, pero después siento que me fui al extremo, ya que hacía todo por el otro y me olvidaba que yo también tenía necesidades personales, por lo que las semanas que siguieron me dediqué a encontrar el equilibrio entre dar todo lo que pueda por el otro y también en enfocarme en mis propias necesidades. Pude darme cuenta que empecé a crear vínculos tanto con mi compañera Michllie , como con muchas personas dentro de la organización y algunas veces hacía cosas que “no me tocaban” por mantenerlos contentos y ayudarlos en lo que necesitaran.

Logré hacerme responsable de mis decisiones personales y de las decisiones que tomaba en mi vida, ya que estas mismas influyeron también en mi estado emocional durante la inserción y a saber identificar cuáles me ayudaban a continuar y a dar lo mejor de mí en el proyecto y cuáles no lo hacían.

### **¿Encontraste, a partir de tu experiencia, elementos para identificar qué es lo medular en tu vida a partir del discernimiento? ¿Cómo llegaste a ello?**

Desde el proceso iniciado en primavera sobre mi interioridad, pude darme cuenta que no quería dedicarme a la psicología y al ser este una meta que tenía que cumplir para que el fin fuera titularme, decidí dar lo mejor de mí durante el año que faltaba.

En verano surgieron muchas preguntas a cerca de mi profesión y sobre las metas que tengo en la vida, así como su finalidad. Puedo decir que me encuentro muy confundida aún sobre los fines, uno de ellos es seguir apoyando a personas en situación vulnerable, ya que esta parte en verdad me hace sacar lo mejor de mí y

me hace sentir satisfecha con mi trabajo y con mi persona, puedo darme cuenta que los medios se han ido enfocando a los fines, gracias a mi historia de vida y al rumbo que yo he elegido darle.

Algunas veces es más fácil quedarnos en lo conocido y decir que eso nos gusta, durante el verano aprendí que salir de la zona de confort y conocer nuevos contextos y nuevos sueños es lo que hace que mi impulso sea seguir creciendo y seguir preparándome para seguir buscando el equilibrio entre los medios y los fines. También creo que la vida siempre nos irá poniendo en donde debemos de estar y que entre más medios tengamos y conozcamos, más claridad tendremos sobre el fin que queremos darles.

**¿Has tomado decisiones que te orienten a profundizar o que te acerquen más a eso que es medular para ti? ¿Cómo se reflejan estas decisiones en tu vida?**

Las decisiones que he tomado que me han orientado a acercarme más a lo medular para mí, siendo en este caso la ayuda al prójimo que me produce satisfacción personal, serían los viajes que he hecho como voluntaria y este PAP, son experiencias únicas que he tenido y que también me acercan más a la escritura, gracias al poder de la palabra y al ir documentando estas experiencias, se podría llegar a sensibilizar a la población sobre las poblaciones vulnerables con las que he compartido un estilo de vida.

Estas decisiones me han llevado a ser una personas más plena y a sentirme privilegiada por todo lo que tengo, sobre todo el acceso al conocimiento que he podido ir adquiriendo en el ámbito profesional y lo que considero que ha sido de gran importancia en mi ámbito personal.

Al convivir y aportar mis conocimientos y sentimientos en los contextos con los que he convivido, siendo estos considerados como los medios, me han llevado poco a poco a prepararme y acercarme a la finalidad de los mismos, que es la palabra y la sensibilización de las personas que me rodean.

**¿Qué entiendes por compromiso social? ¿Cómo se expresa?¿Cómo lo viviste tú?**

El compromiso social, desde la espiritualidad ignaciana, se basa no sólo en conocer las necesidades del otro, también sus sentimientos, para así poder dejarse afectar y afectarlo para poder lograr un cambio. Se basa en la búsqueda de la justicia, en

enfocarse en poblaciones menos favorecidas. Es conocer nuestra vida interior para así poder darnos cuenta de lo que podemos aportar, así como conocer diferentes realidades y enfrentarnos con nosotros mismos y con los demás para así poder identificar las necesidades del otro y saber discernir entre nuestras necesidades y las del otro. Con la capacidad de salir preparados para ser personas para el mundo, sin olvidar agradecer cada etapa y cada aprendizaje, tanto de las personas como de nosotros mismos.

Yo siento que el compromiso social va muy ligado al magis, considero que la manera de expresarlo es teniendo la apertura por hacer cosas por el prójimo sin esperar nada a cambio, sabiendo que no hay distinción de clases y lograr un pensamiento y acción basado en equidad y justicia.

Yo viví el compromiso social en pensamiento en la manera en que me deje afectar por el albergue, por los vínculos creados con las personas dentro de él, considerándome igual a ellos, sin pensar que contaba con privilegios diferentes. Y en el modo de acción creo que es un compromiso que tendré por toda mi vida, pues conviví de manera personal con los migrantes, conocí sus sueños, sus heridas, y su verdadero fin al encontrarse de paso por México, por lo que ahora toca actuar y dar a conocer, desde mi propia experiencia, para poder sensibilizar a la población acerca de este tema.

### **¿Qué descubriste en el ámbito del compromiso social?**

Antes de la inserción, yo no tenía ninguna idea ni experiencia previa sobre la población migratoria, era de las típicas que subía el vidrio porque le daban miedo cuando pedían dinero en los semáforos.

Después de haber vivido dos meses y medio en la casa y de haber convivido con una gran población en tránsito, me da coraje mi pensamiento pasado, ahora entiendo que estaba basado en la ignorancia, al igual que muchas personas que piensan igual sobre el tema de la migración.

Descubrí que la vida me dio el privilegio de estar inmersa en esta población y de conocer su cultura y sus sueños, por lo que como compromiso me toca sensibilizar a la población (que no es que sea mala) sino que es ignorante, para que descubran que la migración y las personas en tránsito son una población muy vulnerable que necesita de nuestra comprensión y nuestro apoyo.

### **Retomando las respuestas anteriores ¿Qué invitaciones percibes en tu vida (ámbito personal, social y profesional)?**

Retomando las respuestas anteriores, al considerar la palabra como un medio de sensibilización y comunicación en distintas instancias se liga a un fin específico, el cual desglosaré a continuación:

**Personal:** En el ámbito personal me invita a seguir escribiendo, a seguir transmitiendo mis experiencias y mis emociones por el medio de la palabra, que cada vez le encuentro un poder más claro y la puedo relacionar con mis vivencias diarias y las incongruencias que veo en la sociedad. Me invita a valorar todos los privilegios que tengo, en cuanto a comida, vestimenta, conocimiento y amor. También me invita a identificar cuales de mis problemas no son trascendentales y a enfocarme en cosas que valen verdaderamente la pena.

**Social:** En el medio social, me invita a seguir buscando este sentimiento de satisfacción al poder aportar mis conocimientos a un medio vulnerable. También me orienta a seguir enfocándome en la escritura para así poder lograr la sensibilización de la sociedad por medio de las experiencias vividas. Me invita a seguir con el tema de la migración, tal vez no como profesión pero sí como medio de difusión.

**Profesional:** En cuanto a lo profesional, existieron muchos temas que no supe manejar de la mejor manera, por lo que esta experiencia me invita a seguir preparándome en el ámbito psicológico para saber tener los recursos necesarios para afrontar situaciones similares y así en futuras ocasiones, poder aplicar los nuevos conocimientos ya sea en diferentes contextos o en similares.

### **Expresa tu opinión sobre el impacto de tu producto/s en los beneficiarios.**

En cuanto a los organigramas y perfiles de puestos que fueron entregados a la CCHM los considero fundamentales, ya que ellos pudieron hacer consciencia de manera visual de cómo el equipo de trabajo hace demasiadas cosas que no tienen que ver con su área, y que también la posición del director general consiste en estar siempre presente para conocer a fondo las problemáticas cotidianas del albergue. También pudieron notar la manera en que su organigrama es muy “plano” por lo que no existe un buen funcionamiento debido a que las responsabilidades no son delegadas correctamente. También en caso de futuras contrataciones, son muy útiles ya que saben el perfil de las personas que deben de buscar, correspondientes a cada área.

En cuanto a las propuestas de organigramas y perfiles de puestos que fueron entregados a la CCHM considero que son de vital importancia, ya que la dirección de la casa cambiará en septiembre de este mismo año, y el nuevo director de Cáritas podrá tener una propuesta fundamentada vista desde un punto externo, de lo que puede llegar a ser un buen funcionamiento del equipo de trabajo.

En cuanto a el “manual de primeros auxilios psicológicos para una mente abierta” entregado a la CCHM, aporta los recursos necesarios para abordar una población en tránsito, la cual también puede hacer uso del mismo sin necesidad de contar con un guía, lo cual favorece a la población debido a que solo cuentan con un psicólogo y la población es de aproximadamente 300 personas al día, por lo que no se da abasto.

En cuanto a los organigramas y perfiles de puestos realizados en base al Comedor la Esperanza, también son de vital importancia ya que en caso de renovación de personal se puede buscar un perfil adecuado para las necesidades del comedor, así como también serán de apoyo para la nueva dirección, ya que conocerá el funcionamiento del mismo visto desde un punto externo.

En cuanto al corcho informativo y al manual de compromiso social, entregados al Comedor la Esperanza, considero de vital importancia la información acerca de la asesoría de los trámites que se pueden llegar a hacer con ellos, ya que algunas veces los comensales, no tienen la iniciativa de acudir directamente a los módulos o no son del todo conscientes de los beneficios que les pueden aportar ciertos trámites.

**¿Consideras que en tu experiencia universitaria tuviste oportunidad de crecer según las orientaciones fundamentales del iteso? ¿Cómo lo hiciste?**

En el ámbito de ser profesional, competente, libre y comprometida, dispuesta a poner mi ser y quehacer al servicio de la sociedad, considero que el ITESO me dio todos los recursos para hacerlo, desde las materias de currículum universitario, donde nos ponían a ser congruentes con nuestros actos y de ser el cambio que queríamos ser en el mundo, cuestionándonos las relaciones de poder que existían.

También lo pude lograr al ser competente con los conocimientos brindados a lo largo de mi carrera y al ir aplicándolos en los tres proyectos con los que cuenta psicología, todos son enfocados a poblaciones vulnerables, así como con la

confianza de mis profesores para llevar casos en los que algunas veces no me sentía preparada, y al estar inmersa en los escenarios antes mencionados, pude ir haciendo conciencia y creando un compromiso social con cada uno de ellos.

En cuanto a ampliar las fronteras de conocimiento, la universidad siempre ha manejado un método un poco autodidacta, en donde siempre que quedan dudas los profesores empoderan a sus alumnos a seguir buscando sus propias respuestas en cuanto a los conocimientos impartidos, así como los cuestionamientos antes mencionados sobre las realidades que conocemos y en las que estamos inmersos a lo largo de la misma.

En cuanto a proponer y desarrollar en diálogo con las distintas organizaciones sociales, soluciones viables y pertinentes, también lo he visto en los proyectos en los que me he visto inmersa a lo largo de mi carrera, actuando de manera congruente con mis actos y mis conocimientos, así como la aplicación de los últimos. También es importante destacar que el ITESO siempre está de acuerdo con que estemos inconformes con la sociedad en la que vivimos, dando así el poder al alumno de poder transformarla desde conocimientos previos, siempre cuidando no juzgar al otro y conocer primero el contexto y la historia del mismo.

## **5.-Bibliografía:**

- Anexo estadístico de pobreza en México. (2014). Consultado el 31 de Junio de 2016, en: [http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/AE\\_pobreza\\_2014.aspx](http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/AE_pobreza_2014.aspx)
- Amuzurrutia-Valenzuela, D., Aguirre-Salado, C., & Sánchez-Díaz, G. (2015). *¿Hacia dónde crecerá la ciudad de San Luis Potosí (México) después de 2009?*. *Eure*, 41(124), 113-137.
- Avelar, M. (2016). *Información sobre rutas migratorias*. Entrevista Directa.
- Bono, E. D. (2012). *Seis sombreros para pensar*. Barcelona: Paidós.
- Collard P., (2015) *La biblia del mindfulness*. Gaia Ediciones: Gran Bretaña.
- Daft, R. L. (2009). *Teoría y diseño organizacional*. Australia .: CENGAGE Learning.
- Daniels, M. (2005), *Shadow, Self, Spirit. Essays in transpersonal psychology*. Gran Bretaña: Exeter.
- Gendlin, E. (1996). *El Focusing en Psicoterapia: Manual de Método Experiencial*.



España: Paidós.

Goleman D. (1995) *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Ed. Vergara.

Hernández, R., González, Y., Vernon, C., & Ball, I. (2014). *Migrantes invisibles, violencia tangible*. Ciudad de México: Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes.

Hernández, R., & Robles, R. (2015). *Migración en tránsito por México: Rostro de una crisis humanitaria internacional*. Ciudad de México: Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes.

León, A. (2004). Pobreza, hambre y seguridad alimentaria en Centroamérica y Panamá. Consultado el 8 de Julio de 2016, en:  
[http://www.unicef.org/lac/Pobreza\\_hambre\\_y\\_seg\\_aliases\\_CA\\_Panama\\_es\(1\).pdf](http://www.unicef.org/lac/Pobreza_hambre_y_seg_aliases_CA_Panama_es(1).pdf)

Moreno, S. (2009) *Descubrimiento de mi sabiduría corporal: Focusing*. Guadalajara: Focusing México.

Porcentaje de pobreza extrema en Centroamérica. (2015). Consultado el 14 de Julio de 2016, en: <http://datos.bancomundial.org/country/honduras?view=chart>

Ruta Migratoria. (2014). Consultado el 15 de Julio de 2016, en:  
[http://www.sjmmexico.org.mx/wp-content/uploads/2014/10/TBL\\_CDOCUMENTOS\\_78\\_2\\_49.pdf](http://www.sjmmexico.org.mx/wp-content/uploads/2014/10/TBL_CDOCUMENTOS_78_2_49.pdf)

Seligman, M.E.P. (2005). *La auténtica felicidad* (M. Diago & A. Debrito, Trads.). Colombia: Imprelibros, S.A. (Trabajo original publicado en 2002).

Pérez, G., Del Pozo, B., Artega, C. (2004). Empoderamiento, individuación y estrategias para salir de la pobreza; comentarios sobre la encuesta Lo que dicen los pobres. (Vol.19, pp. 12.17). México, D. F.: Secretaria de Desarrollo.

**6.- Anexo 1 : Productos terminados y/o evidencias de éstos y de su entrega a los responsables de la organización.**

**7.- Anexo 2: Formato de recepción del producto**

Centro Universitario Ignacio

Formato de recepción de Proyecto Profesional y productos a realizados por las  
y los alumnos que participaron en el PAP intensivo de Verano

Fecha: 2 de Agosto de 2016

Lugar: San Luis Potosí, San Luis Potosí.

Doy fe de haber recibido la **Metodología de planeación del producto** realizado por Sofia Garza y Michllie Garcia durante su periodo de apoyo en la organización el cual fue de el 23 de mayo de 2016 a el 5 de agosto de 2016.

De igual manera, testifico que recibí los **productos** solicitados al alumno/a que consisten en:

1. Perfiles de puesto y organigramas de Comedor la Esperanza
2. Manual de Compromiso Social
3. Perfiles de puesto y organigrama de CCHM
4. Propuesta de perfiles de puesto y organigrama de CCHM
5. Manual de primeros auxilios psicológicos para una mente abierta

Nombre de la organización Cáritas A.C.

Nombre y firma del responsable PBRO. RUBÉN PÉREZ ORTÍZ

**8.- Anexo 3: Material visual, auditivo o audiovisual que permita evidenciar y compartir tu experiencia PAP.**

