

# · EPIKEIA ·

Revista del Departamento de  
Ciencias Sociales y Humanidades

## **Patronatos y voluntariados en salud desde la responsabilidad social**

Karla Hidalgo Rodríguez, egresada de la Maestría en Comunicación Estratégica.

### **Resumen**

El presente trabajo se enfoca en la importancia de las personas que colaboran en los patronatos y voluntariados como medios para contribuir al bienestar social y comunitario. Se aborda el concepto de patronato y voluntariado, su origen, objetivos y características. Además, se analiza la relevancia de la colaboración entre el sector público en la implementación de programas y proyectos de patronato y voluntariado, y se destaca el desarrollo del patronato del Hospital de Especialidades Pediátrico León. Asimismo, se discuten los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones y personas que participan en estas actividades y se ofrecen algunas recomendaciones para fortalecer el trabajo de patronato y voluntariado en el futuro. El estudio concluye que el patronato y voluntariado son herramientas valiosas para promover la solidaridad, el compromiso y la participación ciudadana en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. A su vez, realza la importancia de la construcción de una identidad dentro del organismo y que permita una mayor identificación, principalmente en las personas que colaboran.

Palabras Clave: patronato, voluntariado, bienestar social, colaboración

### **Abstract**

This paper focuses on the importance of people who collaborate in patronage and volunteer work as means to contribute to social and community welfare. It addresses the concept of patronage and volunteer work, their origin, objectives, and characteristics. Additionally, it analyzes the relevance of collaboration between the public sector in implementing patronage and volunteer work programs and projects, and highlights the development of the patronage of the Pediatric Specialty Hospital in Leon. Furthermore, it discusses the challenges and opportunities faced by organizations and individuals participating in these activities and offers recommendations to strengthen patronage and volunteer work in the future. The study concludes that patronage and volunteer work are valuable tools for promoting solidarity, commitment, and citizen participation in building a more just and equitable society.

Key words: patronage, volunteer work, community welfare, collaboration.

## Introducción

La responsabilidad social es un concepto clave en el mundo empresarial y organizacional y cada vez cobra mayor importancia en la sociedad en general. Los patronatos y voluntariados en México no son la excepción y se espera que estas iniciativas cumplan con su responsabilidad social en la contribución al bienestar social y comunitario.

En el ámbito de la salud, los patronatos y voluntariados son particularmente importantes, ya que permiten a las organizaciones y personas involucradas colaborar con el sistema de salud para mejorar la calidad de vida de las personas involucradas. En este contexto, el Hospital de Especialidades Pediátrico León se ha destacado como un ejemplo de cómo los patronatos y voluntariados pueden cumplir con su responsabilidad social y tener un impacto positivo en el acompañamiento durante la atención médica y el bienestar de los usuarios.

Dentro de este artículo, se examina la responsabilidad social de los patronatos y voluntariados en México y se presenta el caso del Hospital de Especialidades Pediátrico León. El objetivo principal es analizar cómo estas iniciativas pueden cumplir con su responsabilidad social enfocada a las personas pacientes y sus familias y cómo su colaboración, a través de sus acciones, puede incluso fortalecer el sistema de salud en México.

Por último, se presenta una proposición para mejorar la responsabilidad social del patronato en el Hospital de Especialidades Pediátrico León. Esta propuesta incluye una serie de medidas concretas para mejorar el desarrollo y así aumentar el impacto de las iniciativas existentes y desarrollar nuevas iniciativas para atender las necesidades de la fundación.

## Responsabilidad Social

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un enfoque que las empresas adoptan voluntariamente para integrar consideraciones sociales, ambientales y económicas en sus operaciones y en sus relaciones con sus *stakeholders* (partes interesadas). Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), "La responsabilidad social de las empresas es un concepto mediante el cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad más justa y a un medio ambiente más limpio".

Un estudio que respalda estos beneficios de las RSE en fundaciones es el *Corporate social responsibility in the non-profit sector: Benefits and challenges* de Ana Simaens y Marlene Aranguren, publicado en *Journal of Business Research* en 2019. En él se concluye que "la implementación de prácticas de responsabilidad social puede proporcionar beneficios significativos para los patronatos, incluyendo la mejora de la reputación, la atracción y retención de patrocinadores y voluntarios, la reducción de costos y la contribución al bienestar social" (Simaens y Aranguren, 2019: 249).

A pesar de que no existe un conjunto en específico de estándares mínimos con los que se deba cumplir para lograr ser socialmente responsable, la Responsabilidad Social es un concepto amplio que se refiere a cómo las empresas deciden actuar éticamente y contribuir positivamente a la sociedad. Por otro lado, existen diferentes iniciativas y marcos de trabajo que las empresas pueden seguir para guiar sus prácticas de responsabilidad social. Por ejemplo:

- **Global Reporting Initiative (GRI):** El GRI es un marco global utilizado por empresas para medir y reportar su impacto social, ambiental y económico. A través del GRI, las empresas pueden informar sobre su desempeño en áreas como derechos humanos, prácticas laborales justas, protección ambiental y participación en la comunidad. (Global Reporting Initiative, "About GRI").

- **ISO 26000:** La norma ISO 26000 es un estándar internacional para la responsabilidad social que proporciona orientación sobre prácticas empresariales responsables en áreas como derechos humanos, prácticas laborales justas, medio ambiente, gobierno corporativo y participación en la comunidad. (ISO, "ISO 26000").
- **Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa que anima a las empresas a adoptar prácticas de RSE y a informar sobre su desempeño en áreas como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, "Sobre el Pacto Mundial").

Retomando el punto acerca de Naciones Unidas, referente al Pacto Mundial, vale la pena señalar que es una iniciativa voluntaria para las empresas y organizaciones que se comprometen a alinear sus operaciones y estrategias con diez principios universales en áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El Pacto Mundial fue lanzado en julio de 2000 por el entonces Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan y se convirtió en la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo. Los principios del Pacto Mundial se derivan de declaraciones y convenciones internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Pacto Mundial busca movilizar a las empresas para que adopten prácticas comerciales más sostenibles y responsables, y promover la colaboración entre empresas, gobiernos, sociedad civil y Naciones Unidas para abordar los desafíos globales. (Pacto Mundial de las Naciones Unidas)

A continuación, se enlistan sus principios rectores:

1. Apoyar y respetar los derechos humanos: Las empresas deben asegurarse de no infringir los derechos humanos en sus operaciones y abordar cualquier impacto negativo que puedan tener en ellos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos: Las empresas deben evitar estar involucradas en abusos de los derechos humanos y deben tomar medidas para prevenir y abordar cualquier complicidad en estas violaciones.
3. Respetar los estándares laborales: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, eliminar el trabajo forzado y obligatorio, abolir el trabajo infantil y eliminar cualquier discriminación en el empleo.
4. Apoyar el enfoque preventivo del medio ambiente: Las empresas deben tomar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente sostenibles.
5. Fomentar las prácticas de responsabilidad ambiental: Las empresas deben tomar medidas para reducir la contaminación, gestionar de manera responsable los recursos naturales y promover la eficiencia energética y la mitigación del cambio climático.
6. Promover la responsabilidad social: Las empresas deben promover la responsabilidad social en sus operaciones y fomentar prácticas comerciales éticas en toda su cadena de valor.
7. Combatir la corrupción en todas sus formas: Las empresas deben tomar medidas para prevenir y combatir la corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.
8. Promover la transparencia y rendición de cuentas: Las empresas deben ser transparentes en sus operaciones, comunicar su desempeño y estar dispuestas a rendir cuentas por sus acciones.
9. Colaborar con otros actores para promover los objetivos del Pacto Mundial: Las empresas deben trabajar en colaboración con gobiernos, organizaciones

de la sociedad civil y otras partes interesadas para promover los principios del Pacto Mundial y abordar los desafíos globales.

10. Avanzar en la implementación de los principios del Pacto Mundial: Las empresas deben comprometerse a avanzar progresivamente en la implementación de los principios del Pacto Mundial y a informar regularmente sobre sus avances.

Para alcanzar los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en relación con los derechos humanos, las organizaciones pueden seguir diversas estrategias y acciones. Se presenta un ejemplo de cómo se puede abordar este objetivo:

Según el Informe publicado en el 2017 *Implementing the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights* de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, para alcanzar el Pacto Mundial con respecto a los derechos humanos, las empresas deben:

- Comprometerse con la responsabilidad de respetar los derechos humanos: La alta dirección debe mostrar un compromiso claro con los derechos humanos y establecer una cultura empresarial que promueva y respete estos derechos.
- Realizar una evaluación de impacto en los derechos humanos: Las empresas deben llevar a cabo una evaluación sistemática de los impactos potenciales de sus operaciones, productos y servicios en los derechos humanos. Esto implica identificar y evaluar los riesgos y las áreas de mejora.
- Integrar los derechos humanos en las políticas y prácticas empresariales: Las empresas deben desarrollar políticas y prácticas internas que estén alineadas con los estándares internacionales de derechos humanos. Estas políticas deben abordar aspectos como la no discriminación, la libertad de

asociación, la prevención del trabajo forzado y el trabajo infantil, y la protección de los derechos de los pueblos indígenas, entre otros.

- Establecer procesos de debida diligencia en derechos humanos: Las empresas deben llevar a cabo una debida diligencia para identificar, prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en los derechos humanos que pueda estar relacionado con sus operaciones, productos o servicios. Esto implica adoptar medidas adecuadas y proporcionadas para abordar los riesgos identificados.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas y remedio: Las empresas deben establecer mecanismos efectivos para recibir y responder a las quejas y reclamaciones relacionadas con los derechos humanos. Esto incluye proporcionar remedios adecuados a las personas afectadas por cualquier impacto negativo en los derechos humanos causado por las actividades empresariales.

Existen diversas acciones que se pueden poner en práctica para demostrar su compromiso con la responsabilidad social empresarial. Algunas de ellas involucran temas de suma importancia para el desarrollo de estos espacios, tales como promover la diversidad e inclusión e implementar prácticas de responsabilidad social en sus cadenas de suministro. Con esta última, la empresa garantiza que no solo sus colaboradores asuman el compromiso, sino que las empresas o personas que pueden sumarse indirectamente, aquellos que funcionan como proveedores de algún servicio o material. Con esto, se logra un mayor alcance del objetivo planteado y un constante crecimiento en el interés y compromiso de las personas que integran directamente el espacio.

El Pacto Mundial establece aspectos que velan por las personas colaboradoras. Algunas de estas ventajas deberían ser indispensables; sin embargo, esta iniciativa aborda temas como la protección de derechos en temas específicos, por ejemplo: la libertad de asociación para garantizar un entorno justo y equitativo. La mejora de las condiciones de trabajo con el objeto de implementar el equilibrio entre sus

actividades y la vida personal, así como el fomento de un ambiente inclusivo y respetuoso. Igualdad de género, es decir, garantizar la igualdad de oportunidades y trato. Fortalecimiento de la responsabilidad empresarial, al actuar de manera ética y responsable, incluyendo el respeto a los derechos humanos. Por último, el contar con acceso a mecanismos de queja y remedio como un mecanismo para brindar una vía para presentar inquietudes y al mismo tiempo buscar y encontrar una solución justa en caso de irregularidad o abuso. Lo anterior pretende promover un entorno digno y respetuoso en el que se garanticen los derechos fundamentales.

Es importante mencionar que dentro de la mayoría de los espacios de asistencia se cuenta con filtros para elegir a sus colaboradores, esto debido a que a pesar de existir una constante búsqueda de personas que quieran sumarse a sus proyectos, no todas cuentan con el perfil que las tareas requieren. Reconocer que, en algunos casos, son espacios que colaboran con seres humanos en situación de vulnerabilidad, requiere además de la discreción, personas que demuestren un carácter de empatía y respeto.

La Alianza Fronteriza de Filantropía México-EEUU, en su perfil de voluntariado (s.f.), brinda una guía que tiene como objetivo la correcta elaboración de un perfil para voluntarios. En esta menciona preguntas que las organizaciones deben de realizarse para así poder definir qué tipo de voluntarios requieren. Algunas de estas preguntas son:

- ¿Un voluntario podría desempeñar el puesto requerido o necesitamos contratar a alguien? Esto dependerá de la naturaleza y objetivos de las funciones.
- ¿Tenemos una idea realista de lo que requerimos del voluntariado en términos de disponibilidad de tiempo y habilidades?
- ¿Contamos con las políticas y procedimientos necesarios para incluir y retener al voluntariado?



- ¿Tenemos presupuesto y personal operativo que apoye / coordine las actividades del voluntariado?
- ¿Cómo se llevará a cabo el reclutamiento y selección de voluntarios y quién será responsable?

Para posteriormente clarificar los siguientes temas:

- Las tareas específicas que desea que los voluntarios realicen.
- El tipo de habilidades y experiencia requeridas y la necesidad de capacitación específica.
- El tiempo durante el cual se requerirá del apoyo de voluntarios y número de voluntarios necesarios.
- Acciones previas al reclutamiento de voluntarios, por ejemplo, estudios psicométricos, estudios médicos, formatos que firma el voluntario en el que acepta que su servicio será no remunerado y que no existe una relación laboral con la organización, reglamento, etc.

Además, prevé el definir temas como la temporalidad, edad, sexo, intereses personales, experiencia, profesión, conocimientos técnicos, conocimientos del sector filantrópico, personalidad, tipo de liderazgo personal, disposición a trabajar con grupos beneficiarios. Así como la definición de responsabilidades principales, criterios de selección y tipo de posición, es decir, si está será tradicional, ocasional, temporal o virtual.

Otra parte importante es la descripción de las actividades que desarrollará y con quién tendrá contacto. Por otro lado, si tendrá personal a su cargo. (Alianza Fronteriza de la Filantropía, s.f.). La mayoría de las personas que participan como voluntarias no reciben una remuneración económica, por lo que, al no existir un vínculo laboral formal, tampoco son acreedoras a prestaciones o reglamentos. Es por esto que, al momento de que una persona muestra interés en asistir, los filtros

de seguridad no son tan arduos a comparación de alguna empresa o corporativo; se apela principalmente al compromiso y se busca que la gente tenga simpatía por la misión, visión y valores. Por lo mismo, algunas prerrogativas involucran el tiempo, no es posible establecer horarios de entrada o salida, respetar si las personas voluntarias desean tomar tiempo de vacaciones, comprender si no les es posible asistir en eventos fuera del horario regular de operación. Quienes deciden ser parte de la organización es por voluntad, sin pasar por alto que hay normas internas que deben considerar. Las asociaciones implementan los filtros que consideran pertinentes y que en ocasiones involucran la edad, conocimientos y disponibilidad de horario, para poder contar con personal que permita la óptima operatividad de su espacio.

Por lo anterior, se vuelve fundamental el reconocimiento de aquellos que han decidido y que fueron aceptados como parte de algún espacio que tenga el compromiso social para algún grupo específico de la población, así como la extensión de la invitación a nuevos integrantes. A las personas que ya forman parte de estas instituciones, se les debe dar transparencia en cuanto a la organización y en sus actividades dentro de la misma.

### **Aspectos organizacionales clave**

Para conocer la definición de pertenencia organizacional, se consulta la propuesta por Meyer y Herscovitch (2001), quienes la definen como "el grado en que las personas colaboradoras se sienten psicológicamente vinculadas con su institución y sus metas". Este significado se basa en la idea de que la pertenencia organizacional implica una conexión emocional entre colaboradores y la organización, que puede influir en su compromiso, lealtad y desempeño laboral.

Por otro lado, otra definición es la propuesta por Rhoades y Eisenberger (2002), quienes denominan la pertenencia organizacional como "la creencia de una persona en la aceptación y la inclusión en una empresa, así como su percepción de

compartir los valores y objetivos de la compañía". Esta definición enfatiza la importancia de la percepción de un ser humano sobre su inclusión y su conexión con la corporación, así como su alineamiento con los valores y objetivos de la misma.

Acorde a López, R. (2018; 76(1), 75-91) algunas de las actividades que se pueden llegar a implementar con el fin de lograr desarrollar este concepto dentro de algún espacio, principalmente sin fines de lucro, son las siguientes:

1. Fomentar la participación activa de los miembros en la toma de decisiones y en la planificación de proyectos: Esto puede hacerse a través de reuniones regulares, encuestas y solicitudes de comentarios. De esta manera, los miembros se sentirán más involucrados y tendrán un mayor sentido de responsabilidad en el éxito de la organización.
2. Desarrollar programas de formación y capacitación: La capacitación y el desarrollo de habilidades pueden mejorar el rendimiento de los miembros y fomentar su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Además, la capacitación puede mejorar la calidad del trabajo de la organización.
3. Fomentar la comunicación abierta y transparente: La comunicación abierta y transparente es clave para desarrollar la confianza y la pertenencia en la organización. Es importante que los miembros se sientan informados sobre los objetivos, los proyectos y los logros de la organización.
4. Celebrar los éxitos y los hitos alcanzados: Reconocer los logros de los miembros y de la organización puede fomentar un mayor compromiso y sentido de pertenencia. Esto puede hacerse a través de ceremonias, premios o reconocimientos públicos.
5. Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo: La colaboración y el trabajo en equipo pueden mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización. Además, el trabajo en equipo puede fomentar la comunicación y la confianza entre los miembros de la organización.

Conforme a lo anterior, es importante tener presente que se requiere adaptar las acciones a la cultura y necesidades específicas de la organización.

## **Identidad y Cultura Organizacional**

Según Schein (2010) la identidad y cultura organizacional son dos conceptos relacionados pero distintos en el campo de la gestión empresarial. La primera se refiere a cómo los miembros de la organización se ven a sí mismos y cómo se ven en relación con el organismo. La segunda idea, por su parte, se refiere a las normas, valores, creencias y comportamientos compartidos dentro de la organización.

La cultura organizacional puede influir en la identidad organizacional, y viceversa. Por ejemplo, una organización con una cultura de innovación y experimentación puede fomentar una identidad entre sus miembros de ser creativos y arriesgados. En cambio, una organización con una cultura de jerarquía y control puede fomentar una identidad de obediencia y conformidad entre sus integrantes.

### **¿Cómo se construye la Identidad Organizacional?**

Según Hatch y Schultz (2003), la identidad organizacional se construye a través de un proceso de categorización, que implica la creación de una imagen mental que permite distinguir a una organización de otras. Este proceso implica la selección y la interpretación de información que se relaciona con la organización, así como la elaboración de juicios y evaluaciones sobre la misma.

Por su parte, Alvesson y Willmott (2002) sugieren que la identidad organizacional se construye a través de la construcción de narrativas y discursos que permiten dar sentido a la experiencia y al comportamiento de los miembros de la organización. Estas narrativas pueden ser construidas tanto por la dirección como por los empleados y pueden influir en la forma en que se percibe la cultura y la identidad de la organización.

En resumen, la identidad organizacional se construye a través de procesos cognitivos, comunicativos y simbólicos que permiten a los miembros de la organización crear una imagen colectiva de quiénes son y qué hacen. Esta imagen puede ser influenciada por diferentes factores, tanto internos como externos.

### **Beneficios de la Identidad Organizacional**

La identidad organizacional es un concepto clave en la gestión empresarial, ya que puede aportar una serie de beneficios para las personas colaboradoras. Algunos de los beneficios de la identidad organizacional son los siguientes:

- Mejora la cohesión y el sentido de pertenencia entre quienes integran de la organización. Según Ashforth y Mael (1989; 14(1), 20-39), la identidad organizacional puede fomentar un sentido de pertenencia y de conexión emocional entre sus miembros.
- Aumenta la motivación y el compromiso de los empleados. Según Saks y Ashforth (1997), los empleados que se identifican con la organización pueden estar más motivados y comprometidos con su trabajo.
- Facilita la toma de decisiones y la coherencia estratégica. Según Hatch y Schultz (2008), la identidad organizacional puede servir como guía para la toma de decisiones y para mantener la coherencia entre la estrategia y la cultura de la organización.
- Mejora la imagen y reputación de la organización. Según Balmer y Soenen (1999), la identidad organizacional puede ser una fuente de ventaja competitiva y mejorar la imagen y reputación de la organización.

La identidad en patronatos también puede aportar beneficios importantes, tanto para el funcionamiento del mismo como para las personas y comunidades a las que sirve. Algunos de los beneficios de la identidad en patronatos son los siguientes:

- Fortalecimiento de la misión y los valores del patronato. Según Bowen y Woehr (2001), la identidad de la asociación puede servir como guía para la misión y los valores que promueve.
- Mejora de la motivación y el compromiso de las personas voluntarias. Según Haski-Leventhal y Bargal (2008), los voluntarios que se identifican con la institución pueden estar más motivados y comprometidos con su trabajo.
- Generación de confianza y credibilidad. Según O'Neill y Conzemius (1996), la identidad de la corporación puede generar confianza y credibilidad entre los donantes, beneficiarios y otros actores relevantes.
- Coordinación y trabajo en equipo más efectivos. Según Park y Kim (2013), la identidad del organismo puede fomentar la cohesión y el trabajo en equipo entre los miembros del patronato y los voluntarios.
- Adaptación al cambio y la evolución. Según Ratten (2011), la identidad de la fundación puede ayudar a la organización a adaptarse a los cambios y evolucionar en función de las necesidades cambiantes de la comunidad.

### **Voluntariado Nacional de Salud en México**

Todo ser humano cuenta con garantías, la dignidad humana y la salud son dos de ellas.

A raíz de la necesidad de brindar asistencia a las familias mexicanas fue creado el Voluntariado Nacional de Salud. El objetivo principal de esta instancia fue diseñar, implementar y evaluar las políticas en materia de procuración de fondos, capacitación, vinculación y difusión de los programas de salud, para los voluntariados estatales y de Institutos y Hospitales sectorizados a la Secretaría de Salud, en base a la honestidad, solidaridad, profesionalismo y liderazgo.



Imagen. 1 Integrantes del Voluntariado Nacional de Salud (2018)  
Recuperado de: Reunión Ordinaria Trimestral del Voluntariado Nacional de Salud. 2018, <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/mision-vision-y-valores-del-voluntariado-nacional-de-salud>

El Voluntariado Nacional tiene el enorme objetivo de promover la operación y evaluación de los voluntariados del Sistema Nacional de Salud, a efecto de que trabajen de forma organizada y coordinada con gobierno, iniciativa privada y sociedad civil, apoyando las prioridades en salud.

Valores como la responsabilidad social, el amor y respeto, así como el compromiso, son algunos de los ejes rectores para su desarrollo. Es por esto que, el 14 de junio del 2007, el Dr. José Ángel Córdova Villalobos como secretario de Salud Federal, y el Lic. Vicente Fox Quezada como Presidente de México, promueven la creación a la instancia del Reconocimiento a la Creatividad Social del Voluntariado Nacional en el ámbito de la salud. Dicho acuerdo está vigente y disponible al público en general, con la posibilidad de consultarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2006)

De esta manera, al dar validez formal a los voluntariados en materia de salud que existen en el país, se refrenda el compromiso de los mismos para dar apoyo a aquellos quienes lo necesitan. La labor social que se lleva a cabo por parte de estos voluntariados ha sido de gran impacto, su existencia ha sido de gran apoyo para aquellos quienes han requerido de estos espacios, insumos o asistencia. Este sector beneficiario lo conforman principalmente familiares y pacientes en situación de vulnerabilidad que acuden a alguna unidad médica por urgencia o a recibir algún tratamiento médico; los anteriores sin tener la posibilidad de cubrir gastos de

traslado, hospedaje, alimentación, medicamentos, entre muchos otros. Es en este momento donde el voluntariado correspondiente a la unidad, en caso de contar con uno, entra en acción y, a sus posibilidades, favorece a las personas usuarias.

En la mayoría de las ocasiones, las personas que son beneficiadas por los voluntariados, reciben un servicio gratuito y, en caso de no ser así, se manejan cuotas de recuperación donde el pago es meramente significativo. Lo que asegura un sentimiento de seguridad en cuanto a la solvencia económica para las personas usuarias y no provoca un endeudamiento a corto y/o largo plazo debido a su situación.



Imagen. 2 Logotipo del Voluntariado Nacional de Salud. (2022) Recuperado de <https://www.facebook.com/voluntariadonacional.desalud.1/about>

El desarrollo y funcionamiento de los voluntariados es en gran medida debido a apoyos, eventos, donativos o procuración de fondos que son gestionados por sus integrantes. Lo anterior vuelve una labor titánica el buscar y conseguir los recursos necesarios para su operación.

El alcance de los voluntariados es tan grande que han llegado incluso a recaudar los fondos suficientes para la creación de espacios dentro o cerca de las unidades médicas, con el mero propósito de que estos brinden un servicio más completo y de mayor calidad. Áreas como Unidades de Cuidados Críticos (UCI). Albergues y Lactarios son los que destacan en este rubro.

Lo anterior sin duda representa un apoyo gigantesco no solo para pacientes y sus familiares, sino también para las personas que están a cargo de la dirección de las unidades; contar con grupo de voluntariados es una ventaja que ayuda no solo a la garantía de un servicio de salud adecuado, sino también, a su dignidad humana.



Sin estos espacios o personas que colaboran en ellos, miles de personas se verían desprotegidas. En ese mismo sentido, en el Estado de Guanajuato, la salud, poco a poco se ha ido convirtiendo en un derecho mucho más accesible para sus habitantes. De esta manera, se convierte en un servicio cercano, que permite que cualquier persona en la necesidad acuda a cualquier unidad médica, sabiendo que no representará un golpe económico o endeudamiento. Debido a esto, se han logrado dar tratamientos a personas que difícilmente hubieran considerado asistir a un centro de salud para ser tratados.

A las unidades médicas han llegado pacientes con padecimientos que han requerido incluso años de constantes terapias, tratamientos, análisis, entre otros servicios, mismos que podrían significar una inversión económica gigantesca. Por tal motivo, se vuelve una necesidad el contar con grupos que fungen no solo como acompañantes de momentos sumamente difíciles para cualquier persona, sino también, a través de sus apoyos, como un respiro económico.

En la actualidad, existe una falta de reconocimiento y apoyo gubernamental a los patronatos en México, lo que ha llevado a que estas organizaciones operen de manera informal y sin una regulación adecuada. A pesar de la importante labor social que realizan, los patronatos enfrentan diversos obstáculos para su funcionamiento, como la falta de financiamiento y el desconocimiento de las autoridades sobre su labor. Además, se destaca la importancia de la regulación y el reconocimiento de los patronatos para mejorar su funcionamiento y aumentar su capacidad para contribuir al desarrollo social y el bienestar de la población. Fernández, M. (2016)

Mantener el compromiso de la responsabilidad social, aun cuando el sistema público no da el respaldo adecuado, da la oportunidad a las empresas y fundaciones de adoptar prácticas responsables y sostenibles que generan beneficios a largo plazo. A su vez, se refleja en una buena reputación, una mayor identificación entre sus colaboradores y la atracción de nuevas personas voluntarias. Lo anterior

permite contar con principios éticos definidos y que logran fortalecer el alcance de sus objetivos, así como brindar orden y legitimación.

En México existen diversos voluntariados en el campo específico de salud, algunos de los programas más reconocidos hasta ahora son:

- Cruz Roja Mexicana: La Cruz Roja Mexicana es una organización humanitaria que brinda servicios de emergencia y atención médica. Ofrecen programas de voluntariado en áreas como primeros auxilios, traslados de pacientes, atención médica en desastres, entre otros. (Cruz Roja Mexicana, ¿quiénes somos? s.f.)
- Médicos Sin Fronteras (MSF): MSF es una organización internacional que ofrece atención médica en situaciones de crisis y emergencias. En México, MSF tiene proyectos enfocados en brindar atención médica a poblaciones vulnerables. Puedes explorar las oportunidades de voluntariado en su sitio web. (Médicos Sin Fronteras s.f.)
- Voluntariado IMSS: El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cuenta con un programa de voluntariado que ofrece diferentes actividades en hospitales y clínicas, como apoyo en el cuidado de pacientes, asistencia administrativa y atención a familiares. (Voluntariado IMSS s.f.)
- Organizaciones no gubernamentales (ONG): Además de las instituciones mencionadas, hay varias ONG en México que se dedican a la salud y ofrecen oportunidades de voluntariado.

### **Caso: Patronato del Hospital de Especialidades Pediátrico León**

En Guanajuato, específicamente en la Secretaría de Salud del Estado, se cuenta con una Dirección de Patronatos y Voluntariados que es un organismo descentralizado que funge como coordinador de los diferentes patronatos y voluntariados que operan para dar servicio a las unidades médicas con las que

cuenta el Instituto de Salud Pública de Guanajuato. En el estado actualmente hay 22 patronatos y 38 voluntariados. Comité de Patronatos y Voluntariados, CEPAV (2015).

En cuanto al patronato, se refiere al órgano de gobierno y dirección de una institución de salud, mientras que el voluntariado implica ofrecer asistencia no remunerada en un entorno de atención médica. Ambos desempeñan roles importantes en el ámbito de la salud, pero tienen funciones y responsabilidades diferentes.

El Hospital de Especialidades Pediátrico de León cuenta con un patronato que se encarga de apoyar y promover las actividades de la unidad médica. Es una organización civil sin fines de lucro que tiene como objetivo principal obtener recursos económicos a través de la colaboración de empresas, organizaciones y personas físicas que deseen contribuir a la mejora de la atención médica y la infraestructura del espacio.

El esfuerzo que realiza este grupo a través de sus acciones, se ve reflejado en las personas que son usuarias del hospital. Principalmente en sus pacientes y sus familiares ya que la unidad médica no cuenta con un espacio destinado a los acompañantes de alguien que se encuentra hospitalizado. Es por esto que en este espacio pueden encontrar camas, baños, regaderas, un lugar destinado para lavar su ropa e insumos necesarios, cocina y alimentos, además de una capilla. Por otro lado, en ocasiones brindan el medicamento recetado en caso de que no se encuentre disponible en el nosocomio. A su vez, por medio de oportunidades que facilitan empresas privadas o campañas gubernamentales, han sido capaces de conseguir herramientas como lo son las sillas de ruedas.

Una herramienta que permite tener mayor claridad en cuanto a la información acerca de las personas y grupos interesados dentro de la organización es el mapeo

de *stakeholders*. Con esto se facilita el conocer la relación que existe, además de establecer prioridades.

A continuación, se presenta una imagen con los *stakeholders* detectados para la elaboración del presente artículo.



Imagen 3. Mapeo de stakeholders, elaboración propia.

Las categorías permiten entender cuál es la forma en la que el organismo debe de gestionar su relación con otros. El mapeo debe de ser llevado a cabo, idealmente, por personas que colaboran en la organización. Con esto se podrá contemplar en todo momento la misión, visión y valores del espacio. Es importante tener en cuenta a todas las personas y grupos que de alguna u otra manera participan en la operatividad para posteriormente jerarquizarlas. Una vez completado este paso, se debe de analizar el tipo de comunicación que se tiene con cada uno de ellos para lograr definir el espacio que les corresponde.

Un mapeo correctamente elaborado permite identificar a las personas o grupos que forman parte esencial de la eficacia y eficiencia del organismo; ayuda

también a asignar tiempo y recurso correctamente. Lo anterior con el propósito de garantizar su existencia, en medida de lo posible.

Entre las actividades que realiza el Patronato del Hospital de Especialidades Pediátrico de León se encuentran la recaudación de fondos, la promoción de campañas de salud, la organización de eventos de recaudación y la colaboración en la adquisición de equipo médico y tecnológico para el hospital. Además, el patronato del hospital también colabora en la difusión de información sobre la atención médica que ofrece el mismo y los servicios que brinda a la comunidad.

El trabajo del mencionado Patronato es fundamental para el sostenimiento del sistema de salud de Guanajuato y para asegurar que las personas usuarias de sus servicios reciban una atención médica de calidad. La colaboración y el apoyo del Patronato y de la comunidad en general son esenciales para continuar mejorando y fortaleciendo los servicios del hospital. (Comité de Patronatos y Voluntariados, CEPAV (2015) Manual CEPAV - DEPAV: Vol. Versión 2.0)

En cuanto al Hospital de Especialidades Pediátrico León, es un organismo conformado por aproximadamente veinte personas voluntarias. Mediante entrevistas informales, se tuvo la oportunidad de conversar con algunas de las personas voluntarias que pidieron discreción en cuanto a sus aportaciones para la elaboración del presente artículo. Tres de las personas con las que se tuvo la oportunidad de dialogar forman parte del área operativa. Se suma también la experiencia de una persona que fue beneficiada con el servicio que se brinda en el Patronato de Especialidades Pediátrico León.

A las personas que brindan su apoyo como voluntarias se les hicieron preguntas acerca del conocimiento que tienen acerca de la misión, visión y valores de la organización. Asimismo, cómo fue su proceso para ingresar a ese espacio, cuánto tiempo llevaban colaborando, cómo es su sentir tanto personal como profesional y si consideraban que su aportación hacía alguna diferencia. También

se dialogó acerca de sus planes a futuro como persona voluntaria y finalmente, si consideran que se debiera realizar un cambio para la mejora del lugar.

Mientras tanto, a la persona que permitió conocer su opinión como beneficiaria, se platicó acerca de la situación que le llevó a solicitar el apoyo de la organización, si volvería a utilizar el servicio, de qué manera fue tratada dentro de las instalaciones, si contaba con algún comentario, queja, sugerencia o felicitación para las personas voluntarias y finalmente, cuál era su sentir al momento de salir de las instalaciones y volver a su hogar.

En cuanto a lo anterior, se detecta la necesidad de un mayor reconocimiento por parte de las autoridades correspondientes. Lo anterior con el objetivo de contar con más acompañamiento y apoyo en cuanto a las actividades que se desarrollan, mismas que siempre son en pro de las personas beneficiarias de este servicio. El reconocer la labor del patronato permitirá, a su vez, conocer sus necesidades y encontrar soluciones en conjunto. Por lo que se considera fundamental extender la invitación a personas funcionarias de asistir a los eventos o incluso días de operatividad regulares.

El patronato como un espacio socialmente responsable ha tenido desde su inicio una carga constante de trabajo y actividades que, si bien cuentan con un sentido de apoyo social, hasta el momento han carecido de tiempo para desarrollar un manual de identidad en el que se plasme su visión, misión y valores, lo anterior a pesar de contar con ellos. Tener un manual le permitirá al patronato contar con material en físico y gráfico para mostrar a las personas que estén interesadas la cultura de su fundación y promover el formar parte de sus actividades. Desarrollar continuamente el sentimiento de pertenencia y la identificación de una persona hacia este proyecto es esencial para llevar a cabo un trabajo acorde al espacio y así generar un vínculo entre las personas colaboradoras y el espacio. De igual forma, es importante contar con este material ya que facilitará la participación en diferentes convocatorias para dar a conocer su labor y concursar por

reconocimientos, que muchas veces incluyen incentivos económicos para la operatividad de las instituciones.

Con el propósito de tener mayor difusión, es importante contar con una página web funcional; de igual forma, para dar a conocer las actividades ya realizadas e informar de las oportunidades de participar. Lo anterior por medio de sus redes sociales o página web. Contar con estas herramientas y no hacer uso de ellas es un desaprovechamiento que impacta en su operatividad. Brindar información es esencial y da la oportunidad de generar interés en personas que desconocen las actividades o la existencia misma del patronato. Es esencial que se mantenga monitoreo constante para cerciorarse de que la página web sea funcional en todo momento.

Otra área de oportunidad es dar conocer por medio de publicaciones a las personas que integran el patronato, como parte del reconocimiento interno y así poner en práctica los beneficios que brinda contar con una identidad organizacional. A su vez, al realizar estas dinámicas se promueve la participación con la sociedad. Dentro de Guanajuato existen otras organizaciones con las que se podría colaborar para lograr un mayor impacto social. De esta manera, ambas contribuyen a fortalecer sus proyectos y tener relación fuera de sus puertas.

Realizar dinámicas con sus colaboradores, con el fin de que las personas que integran el patronato se conozcan entre ellas facilitará el desarrollo de acciones. Por lo tanto, llevar a cabo actividades en las que incluso puedan participar sus familias podrá generar un mayor sentimiento de pertenencia y compromiso.

Es valioso contar con un sistema de retroalimentación por medio de su personal para conocer su sentir, con la posibilidad de hacerlo en anonimato. La instalación de un buzón de comentarios y sugerencias en sus instalaciones podría ser una herramienta que permita a las personas directivas implementar nuevos mecanismos o acciones que faciliten el desarrollo de un espacio con colaboradores

que sientan reconocimiento y de esta manera ir desarrollando y fortaleciendo la cultura propia del patronato.

Los beneficios de tomar en cuenta las líneas de Responsabilidad Social para el patronato pueden impactar de una manera positiva en el desarrollo de la organización. Entre ellas destaca el aumento de la confianza y credibilidad de las personas donantes, voluntarios y sus beneficiarios. La mejora de su imagen y reputación puede ser un factor clave para la atracción de nuevos donantes y voluntarios. En cuanto a fidelización, los donantes pueden percibir que su dinero se utiliza de manera responsable y sostenible, de manera que provocaría un apoyo al patronato a largo plazo.

Un tema adicional y de suma importancia es el acceso a nuevas fuentes de financiamiento. En caso de lograrlo, se contará con fuentes adicionales que permitan la continuidad del proyecto. Y para finalizar, la mejora de la eficiencia y eficacia en cuanto a la implementación de prácticas de responsabilidad social puede ayudar a mejorar su operatividad.

## **Conclusión**

Para finalizar, los seres humanos son un factor clave para el correcto funcionamiento y operatividad en los patronatos y voluntariados, ya que su participación activa y comprometida es esencial para llevar a cabo los proyectos y acciones que buscan mejorar la calidad de vida de la comunidad. La participación de las personas en los patronatos no solo beneficia a la sociedad, sino que también puede ser una oportunidad para su desarrollo personal y para generar un sentido de pertenencia y compromiso con su entorno.

Es importante reconocer la labor que hacen las personas que conforman los patronatos y voluntariados de las diversas organizaciones. Sin estos espacios, la asistencia social que se brinda sería significativamente menor, además de no contar



la calidad del servicio adecuada. En este caso, la responsabilidad social brinda parámetros con los que se logra trabajar y que tiene el propósito común de mejorar estos entornos, con la oportunidad de ofertar una mejor actuación. A su vez, se cuida la operatividad de las estructuras que se dedican al tema social y a las personas encargadas de llevarlo a cabo.

Al hablar específicamente del Patronato del Hospital de Especialidades Pediátrico León, se reconoce su ardua labor al tener el compromiso de crear un impacto positivo a personas que se encuentran en una situación vulnerable. A falta de recursos, sus colaboradores han mostrado ser un apoyo que pretende mejorar la situación de quienes son usuarias de los servicios que oferta su organización. A partir de eso, se vuelve necesario crear un entorno que no solo propicie esta actuación, sino también que asegure su operatividad.

Tras abordar las diferentes estrategias que se recomiendan en el presente trabajo, el hincapié en cuanto al apoyo y respaldo de las personas funcionarios pertinentes es un factor importante que logra contribuir a mejorar la relación entre la comunidad y el patronato del Hospital de Especialidades Pediátrico León. Lo anterior, ya que puede facilitar la comunicación y la cooperación entre las partes involucradas. Esto puede generar un mayor compromiso de la comunidad y una mayor participación en las actividades de los patronatos y voluntariados en salud, lo que puede contribuir a mejorar el bienestar de la población y a reducir las brechas de desigualdad en materia de salud. Además, llevar a cabo un acompañamiento puntual a las solicitudes que son elaboradas con el fin de pedir recursos, principalmente en servicios públicos como lo son vialidades, luz y alumbrado público, drenaje y otros.

Por otro lado, la implementación de prácticas de responsabilidad social puede generar importantes beneficios para el Hospital de Especialidades Pediátrico León, tanto en términos de mejora en la calidad de atención como en la relación con la comunidad y su ambiente. Es importante que la organización valore e implemente

en la manera de lo posible el plan de acción adecuado a su situación y que involucre a todas las personas que conforman la institución para que se logren los objetivos propuestos, ya que esto puede aumentar su eficacia y eficiencia, fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, fomentar la participación y el compromiso de los miembros, facilitar la obtención de recursos y contribuir al crecimiento y sostenibilidad a largo plazo de la organización.

## Referencias

- Alianza Fronteriza de la Filantropía. (s.f.). Recuperado el 17 de agosto del 2023 de <https://www.procapacidad.org/como-elaborar-un-perfil-del-voluntario.html>
- Alvesson, M., & Willmott, H. (2002). Identity regulation as organizational control: Producing the appropriate individual. *Journal of Management Studies*, 39(5), 619-644.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Balmer, J. M., & Soenen, G. (1999). The acid test of corporate identity management. *Journal of Marketing Management*, 15(1-3), 69-92.
- Bowen, D. E., & Woehr, D. J. (2001). Role of organizational culture and climate in innovation and effectiveness: A review. *International Journal of Human Resource Management*, 12(7), 1142-1168.
- Cruz Roja Mexicana, ¿quiénes somos? s.f., Recuperado el 17 de octubre del 2023, de: <https://www.cruzrojamexicana.org.mx/contenido/Voluntariado/2>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Comisión de las Comunidades Europeas. 3 - 4
- Comité de Patronatos y Voluntariados, CEPAV (2015) Manual CEPAV - DEPAV: Vol. Versión 2.0
- Decreto. (2006). Diario Oficial de la Federación. Recuperado 13 de diciembre de 2022, de

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=2154405&fecha=24/04/2006#sc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2154405&fecha=24/04/2006#sc.tab=0)

- Fernández, M. (2016). Los Patronatos en México: un trabajo voluntario y sin remuneración. *Gestión y Política Pública*, 25(1), 147-176.
- Global Reporting Initiative. (n.d.). About GRI. Recuperado el 13 de abril de 2023, de <https://www.globalreporting.org/about-gri/>
- Haski-Leventhal, D., & Bargal, D. (2008). The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human Relations*, 61(1), 67-102.
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2003). Bringing the corporation into corporate branding. *European Journal of Marketing*, 37(7/8), 1041-1064.
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2008). Taking brand initiative: How companies can align strategy, culture, and identity through corporate branding. John Wiley & Sons.
- ISO. (2010). ISO 26000. Recuperado el 13 de abril de 2023, de <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>
- López, R. (2018). La pertenencia organizacional: un enfoque integral. *Revista Iberoamericana de Educación*, 76(1), 75-91. Recuperado el 13 de abril de 2023, de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2668/2372>
- Médicos Sin Fronteras s.f., Recuperado el 17 de octubre del 2023, de: <https://www.msf.mx/conocenos/#presentacion>
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326.
- O'Neill, J., & Conzemius, A. (1996). Building commitment in urban high schools. *Educational Leadership*, 53(5), 60-63.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (n.d.). Sobre el Pacto Mundial. Recuperado el 13 de abril de 2023, de <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/about>
- Park, H., & Kim, J. (2013). The effects of organizational identity on organizational citizenship behaviors in non-profit organizations. *Public Relations Review*, 39(4), 339-341.

- Patronato del Hospital de Especialidades Pediátrico de León. (s.f.). Quiénes somos. Recuperado el 17 de febrero de 2023, de <https://patronatohospitaldeespecialidadespediatricoleon.org.mx/quienes-somos/>
- Ratten, V. (2011). Understanding the importance of identity in the nonprofit sector. *Journal of Management and Organization*, 17(3), 376-383.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). Organizational socialization: Making sense of the past and present as a prologue for the future. *Journal of Vocational Behavior*, 51(2), 234-279.
- Voluntariado IMSS s.f., Recuperado el 17 de octubre del 2023, de: <https://www.imss.gob.mx/oncologia-pediatica/talleres/voluntariado-imss>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.
- Simaens, A., & Aranguren, M. (2019). Corporate social responsibility in the non-profit sector: Benefits and challenges. *Journal of Business Research*, 98, 249-257
- UN. Office of the High Commissioner for Human Rights (2011) Guiding Principles on Business and Human Rights : Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework. Recuperado de: <https://digitallibrary.un.org/record/720245?ln=es>
- United Nations Global Compact. (s.f). About the UN Global Compact. Recuperado de <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/about>