



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOS
Escuela de Economía y Administración

PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE, UN ESTUDIO EXPLORATORIO

Seminario para Optar al Título de Ingeniero Comercial,
Mención Administración.

Autores:
Carolina Álvarez
Carol Vivero

Profesor Guía:
Eduardo Acuña

Ayudante:
Claudia Silva

Santiago de Chile
Diciembre 2008

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a nuestro profesor guía, Eduardo Acuña y a Claudia Silva, por su apoyo, ayuda, paciencia e incansable afán de incrementar nuestro conocimiento, pues sin ello no hubiésemos podido desarrollar este trabajo, cuyos beneficios, estamos seguras que no sólo se verán reflejados en nuestra vida profesional.

Agradecemos también a nuestras familias y amigos, por su apoyo y amor incondicional.

Y a todas aquellas personas, que con su aporte, no importa cuál haya sido, permitieron que cumpliéramos exitosamente con la tarea que nos propusimos.

Índice

AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 La pobreza como punto de partida	10
1.2 El descubrimiento de la “Clase marginada” según Bauman.....	11
1.3 El rol del Estado y sus funciones	12
1.4 La población civil: Distintas miradas.....	15
1.5 La incapacidad de la sociedad al integrar a las PSC	17
1.6 La dependencia entre PSC e instituciones	17
1.7 El prejuicio de que necesitan nuestra ayuda	20
1.8 Las dificultades de crear políticas únicas para una población heterogénea	21
1.9 La marginación y la discriminación.....	24
1.10 Las personas en situación de calle según catastro.....	27
1.11 Conclusiones	28
2 CAPITULO 2: MARCO METODOLÓGICO	30
2.1 Objetivo de la Investigación	30
2.2 El Método científico.....	30
2.3 Metodologías y Técnicas de investigación social	34
2.3.1 Metodología Cuantitativa.....	36
2.3.2 Metodología Cualitativa.....	37
2.4 Tipos de investigación:	39
2.5 Recolección de datos.....	40
2.6 Marco metodológico de esta investigación	46
2.6.1 Universo de investigación	46
2.6.2 Técnicas de recolección de información	47
2.6.2.1 Recolección de documentos:.....	47
2.6.2.2 Entrevistas	49
2.6.3 Presentación de datos y análisis de resultados	52
3 CAPITULO 3: ANÁLISIS DE DATOS	53
3.1 Análisis de datos secundarios.....	53
3.1.1 Habitando la calle: catastro nacional de personas en situación de calle ..	54
3.1.1.1 Personas en situación de calle por región	55
3.1.1.2 Personas en Situación de Calle por sexo.....	58
3.1.1.3 Personas en situación de calle por tramos de edad	59
3.1.1.4 Personas en situación de calle por lugar donde duermen.....	60

3.1.1.5	Lugar donde vivía antes de estar en condición de calle	61
3.1.1.6	Personas en Situación de Calle por Tiempo en la calle	62
3.1.1.7	Razones por las cuales se encuentra en la calle	64
3.1.1.8	Aspectos positivos de estar en situación de calle.....	66
3.1.1.9	Aspectos negativos de estar en situación de calle.....	67
3.1.1.10	Problemas de salud que tienen las personas en situación de calle ...	68
3.1.1.11	Instituciones a las que recurren para pedir ayuda	70
3.1.1.12	Personas en situación de calle según actividad.....	71
3.1.1.13	Fuentes de ingreso de las personas en situación de calle:.....	72
3.1.1.14	Personas en situación de calle según nivel de educación.....	73
3.1.2	Datos secundarios proporcionados por MIDEPLAN.....	74
3.1.2.1	Programa de Apoyo a la Integración Social de PSC.....	75
3.1.3	Fundación Gente de la Calle	78
3.1.3.1	Historia.....	78
3.1.3.2	Misión y Visión.....	78
3.1.3.3	Funcionamiento.....	79
3.2	ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS.....	79
3.2.1	Entrevistas realizadas en MIDEPLAN y Gente de la Calle.....	79
3.2.1.1	Patricio Vargas: Encargado del Programa Calle en Región Metropolitana	80
3.2.1.2	Felipe Estay: Asesor metodológico para el Programa Calle.....	82
3.2.1.3	Carlos Álvarez: Gerente Ejecutivo Fundación Gente de la Calle.....	83
3.2.2	Entrevista Voluntariados	85
3.2.2.1	Jesús provee	87
3.2.2.2	Grupo perteneciente al Centro de Estudios Espírita Buena Nueva.....	90
3.2.2.3	Langar Chile.....	92
3.2.3	Organizaciones en Chile	96
3.2.4	Entrevista Municipalidad de Santiago	98
3.2.5	Programa de Rescate Social	99
3.2.5.1	Objetivos	99
3.2.5.2	Metas.....	100
3.2.5.3	Intervención sector Posta Central.....	100
3.2.5.4	Distribución por sexo	100
3.2.5.5	Distribución por edad.....	101
3.2.5.6	Citaciones a las oficinas	102
3.2.5.7	Casos de intervenciones exitosas	103
3.2.5.8	Factores por los cuales la Posta Central es un polo de atracción.	103
3.2.6	Entrevista a residente de la zona	104
3.2.6.1	Relación de los vecinos con las personas en situación de calle	105
3.2.6.2	Relación con la Municipalidad.....	105
3.2.6.3	Relación con voluntarios.....	106
3.2.7	Observación participante: Institución Gente de la Calle.....	107
3.2.7.1	Inicio	107
3.2.7.2	Desarrollo.....	108

3.2.7.3	Terapia Ocupacional	108
3.3	Conclusiones	110
3.3.1	Datos Secundarios: Catastro Habitando la Calle	110
3.3.2	Entrevistas	110
3.3.3	Observación Participante	112
4	CAPITULO 4: CONCLUSIONES	114
5	CONSIDERACIONES PERSONALES.....	116
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118

RESUMEN

Las personas en situación de calle constituyen grupos marginados y discriminados de la sociedad, que han existido a través de los tiempos y prácticamente en todo el mundo. Nuestro país no es la excepción en esta materia y de acuerdo a datos oficiales existen 7254 personas en esta situación, siendo la mayoría de ellos varones.

El estudio fue de carácter exploratorio, pues la información existente en este tema es muy escasa, con un uso de metodología cuantitativa-cualitativa. La primera para analizar los datos del Catastro llevado a cabo en nuestro país el año 2005; y la segunda para comprender la información recopilada en las entrevistas realizadas representantes de organizaciones gubernamentales, entidades privadas, voluntariados, vecinos afectados y finalmente una persona en situación de calle.

Entre las conclusiones generales se destacan:

- El Catastro representó para el país: primero, el momento desde el cual el Estado comenzó a preocuparse por las personas en situación de calle y segundo, permitió conocer quiénes y cuántos eran, un hecho sin precedentes en el mundo.
- Luego del Catastro, el Estado se ha preocupado por definir dentro de sus políticas, que la ayuda que se entregue a las personas en situación de calle les permita mejorar su calidad de vida, por tanto la ayuda asistencialista no está contemplada, entendiéndose por esto como la entrega de ropa y comida, a menos que sea requerido.
- La labor de las organizaciones gubernamentales (MIDEPLAN específicamente) es de real importancia, pues son quienes determinan las metodologías que deben ser seguidas por las Fundaciones para que apoyen a las personas en situación de calle.
- Las Organizaciones No Gubernamentales, por tanto, se clasifican en dos tipos, las Asistencialistas (de Voluntariado) y las de Protección Social. Las primeras entregan ayuda básica, es decir, ropa y alimentación. Las segundas en tanto, además de acompañar y apoyar, ponen al alcance de las personas todos los organismos estatales, de

manera que puedan acceder a los beneficios que ofrece el Estado y que les permita mejorar su calidad de vida dependiendo de sus necesidades.

- La Municipalidad de Santiago por su parte, en atención a la gran cantidad de personas que viven en la calle en esa comuna, creó el año 2001 el Programa Rescate Social, que pretende no sólo entregarles ayuda sino que también servir de mediador entre las PSC y los vecinos, a causa de las constantes quejas de estos últimos.

Si bien el número de personas en situación de calle es muy bajo, es tal la crudeza de la realidad que deben enfrentar (de la que hemos sido testigos), que ha sido capaz de movilizar y sensibilizar a diversos actores sociales, desde organizaciones menores hasta organismos estatales tan importantes como MIDEPLAN con el único fin de mejorar la calidad de vida de quienes han sido relegados desde siempre.

INTRODUCCIÓN

En los años de estudiantes que llevamos en esta Facultad, la relación con nuestro entorno ha sido más bien distante, por lo que ciertas situaciones que ocurren en él suelen pasar desapercibidas para muchos de nosotros. Un ejemplo de lo anterior, es la realidad que han debido enfrentar decenas de personas que viven en calle, situación que no sólo nos provoca compasión, sino que nos plantea diversas interrogantes, que nos sirven para cuestionar cómo nuestra formación de Ingenieras Comerciales serviría para aportar en esta materia.

Bajo este contexto es que decidimos explorar sobre esta población silenciosa y oculta de nuestra sociedad ¿Quiénes son? ¿De dónde vienen? ¿Por qué llegaron ahí? Para esto nos servimos de literatura relacionada con este tema. A partir de esto, en el Capítulo I, diseñamos un marco teórico en el que expusimos, primero el tema de pobreza para contextualizar la situación de estas personas. Luego derivamos en lo que se define como marginalidad y cómo se relaciona con la economía, para luego considerar cuál es el rol que le cabe al Estado y a las Instituciones privadas en ayudar a superar este problema.

Otro tópico interesante de considerar es el porqué de la incapacidad de los actores sociales, específicamente los señalados anteriormente, en integrar a las Personas en Situación de Calle y de cómo podría estar relacionado eso con los tipos de dependencia que pueden crearse entre las Instituciones y sus usuarios

Entendemos también que habitar la calle implica una serie de razones relacionadas con el ambiente y la sociedad en que vivimos. En ese sentido, este estudio tiene por objetivo comprender la situación de calle y analizar el rol de los actores sociales involucrados, vecinos, voluntarios e incluso el Estado, indicando las políticas que éste ha propuesto en pro de las personas en situación de calle e institucionalidad del voluntariado.

En el Capítulo II presentaremos, los conceptos clave de Metodologías de Investigación en Ciencias Sociales, que nos servirán de pauta para llevar a cabo este trabajo, además de la metodología utilizada en esta investigación

En el Capítulo III expondremos la información recolectada y análisis para esta investigación. En primer lugar, se mostrará información secundaria recolectada, donde destaca el Catastro realizado por el Estado el año 2005 en este tema, por medio del análisis de entrevistas realizadas a personas que en la actualidad trabajan en el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), organismo vinculado al Programa Calle. En segundo lugar, presentaremos los resultados de la investigación realizada a diversas organizaciones, entre ellas, vecinos del sector cercano a la Posta Central, grupo de voluntarios que acuden a este lugar y finalmente a la Fundación Gente de la Calle, que desde hace años se ha vinculado directamente con el trabajo con estas personas. En ambos casos se señalará cómo llevan a cabo los planes de acuerdo al rol que le corresponde a cada entidad, además de opiniones personales de cómo se ha planteado el Programa Calle y las expectativas que tengan sobre éste. También se incluyen conclusiones que pretenden comparar estas visiones

Para finalizar, en el Capítulo IV, presentaremos conclusiones de todo el trabajo investigativo desarrollado sobre el tema de Personas en Situación de Calle, se propondrán algunas sugerencias en este ámbito y el impacto que tuvo en nosotras el análisis de este grupo de personas, tan alejadas a nuestro enfoque de estudio en nuestra carrera.

CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO

La finalidad de este capítulo es lograr dar una visión amplia acerca de quiénes habitan la calle, las razones por las que permanecen en esta situación, quiénes componen este grupo y de qué manera se observa el rol del estado y de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG). Todo esto con el objetivo de generar cuestionamientos para tener una mentalidad amplia y no caer en prejuicios y paradigmas en el diseño y desarrollo de nuestra investigación.

1.1 La pobreza como punto de partida

Si bien superar la pobreza es, sin duda, uno de los objetivos prioritarios en el ámbito internacional, resulta preocupante que en la actualidad no sólo se haya fracasado en éste objetivo, si no que se está aspirando a lograr dar condiciones dignas, antes de la superación de la pobreza. Si bien no debemos menospreciar lo que se ha hecho al respecto, es evidente que la situación a nivel mundial no sólo se ha agravado, sino que también se ha extendido. Por dar algunas cifras tenemos que cerca de la mitad de la humanidad procura sobrevivir con menos de dos dólares por día, y peor aún, una cuarta parte vive marginada con menos de un dólar.

La cantidad de esfuerzos destinados para erradicar la pobreza y los múltiples estudios realizados, dan cuenta de la complejidad de la problemática y de sus dificultades para abordarla y si bien, nuestro objeto de estudio no está directamente relacionado con la pobreza, pues sus orígenes son tan heterogéneos como la población que los compone, sirve como introducción al mundo de la calle, un mundo que posee ciertos matices de pobreza, de exclusión, de prejuicios y temores.

El tema de las personas en situación de calle (PSC) es un tema complejo, difícil de categorizar y clasificar, pues está compuesta de una población tan heterogénea, por lo que se debe tener mucho cuidado al emitir algún tipo de generalización. Los que sí podemos afirmar, es que en su gran mayoría se trata de una “clase marginada” y que no se adapta a los preceptos de la sociedad. Es decir, no estamos en presencia de una “clase pobre”, aunque sí es cierto que una fracción de esta “clase pobre” corresponde a la “clase marginada”.

Los términos de “clase pobre” y “clase marginada” en el mundo de las ciencias sociales comprenden una multitud de términos, sin embargo para efectos de esta investigación utilizaremos los términos de “clase pobre” y “clase marginada” extraídos del libro *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*, de uno de los más destacados comentaristas de la sociedad moderna y profesor emérito de la universidad de Leeds, Inglaterra, nos referimos a Zygmunt Bauman (2000).

1.2 El descubrimiento de la “Clase marginada” según Bauman

Al referirse al descubrimiento de la “clase marginada”, Bauman se refiere a tres expresiones para marcar las diferencias, estos son los términos de “Clase obrera”, “clase baja” y “clase marginada” o “subclase (underclass)”. La “Clase obrera” que podría llamarse clase pobre en una sociedad donde existe la “clase rica”, y donde ambas clases hacen tareas distintas y se complementan, en esta situación la clase obrera hace una contribución útil por lo que se espera recibir retribución de esta contribución. En palabras del autor, “El término clase obrera corresponde a la mitología de una sociedad en la cual las tareas y funciones de los ricos y los pobres se encuentran repartidas: son diferentes, pero complementarias” (Bauman, 2000:103). A continuación se expone la “clase baja”, que se genera en una sociedad en continuo movimiento, donde un día se puede estar en el nivel más bajo de la escala (situación inferior), pero en otro día se puede surgir. Finalmente “la clase marginada” pertenece a una sociedad que no incluye a todos sus integrantes, por lo tanto está fuera de la jerarquía, ni siquiera es inferior y no tiene oportunidades de redención ni de ser útil.

Específicamente el autor indica que “El termino clase baja, por su parte, reconoce la movilidad en una sociedad que está en continuo movimiento, donde cada posición es momentánea y, en principio, está sujeta a cambios [...] En cambio, la expresión clase marginada o subclase [underclass] corresponde ya a una sociedad que ha dejado de ser integral, que renunció a incluir a todos sus integrantes y ahora es más pequeña que la suma de sus partes. La clase marginada es una categoría de personas que está por debajo de las clases, fuera de toda jerarquía, sin oportunidad ni siquiera necesidad de ser readmitida en la sociedad organizada. Es gente sin una función, ya que no realiza contribuciones útiles para la vida de los demás y, en principio, no tiene esperanza de redención”. En este sentido, para referirnos a que las personas en situación de calle pertenecen a la “clase marginal”, tal como Bauman la define, es necesario

hacerse la pregunta de si ¿existirá en Chile una sociedad que no es capaz de integrar a todos sus componentes y darles la oportunidad de realizar contribuciones útiles?

Para contestar esta interrogante debemos analizar los dos integrantes de la sociedad que consideramos relevantes para nuestra investigación. En primer lugar tenemos al Estado, cuya reacción se ha ido modificando conforme va cambiando la percepción que se tiene sobre las Personas en Situación de Calle y en segundo lugar tenemos a la sociedad civil, de cuya caridad ha dependido de antaño las condiciones de vida de los sectores más pobres, por lo menos hasta principios del siglo XX.

1.3 El rol del Estado y sus funciones

Antes de analizar el rol del Estado en el contexto de analizar la sociedad y su responsabilidad con las personas en situación de calle, debe estar presente el cuestionamiento de si ¿Debe el estado responsabilizarse por las personas en situación de calle? y, si fuera así, ¿Cuál sería el Rol que debe cumplir? Para orientarnos en este cuestionamiento hemos recurrido a los datos aportados por Joseph Stiglitz, premio Nobel de Economía en el año 2001, que propone 6 funciones básicas que debe cumplir el Estado.

Stiglitz¹ menciona las siguientes funciones básicas del Estado:

1. Promover la educación, para derivar en una sociedad más igualitaria y facilitar la estabilidad política.
2. Fomentar la tecnología.
3. Brindar soporte al sector financiero, principalmente a través de la diseminación de información.
4. Invertir en infraestructura: instituciones, derechos de propiedad, contratos, leyes y políticas que promuevan la competencia.
5. Prevenir la degradación ambiental.

1 Stiglitz, J. (1998). *La economía del sector público*. Barcelona.

6. Crear y mantener una red de seguro social.

Antes de continuar, debemos reconocer que el área de trabajo del Estado es inmensa y resulta muy costoso y complejo abarcar todos los ámbitos. Por lo tanto le resulta muy difícil conocer el problema específico que pudiese sufrir una parte pequeña de la población, como lo son las personas en situación de calle.

Continuando con la interrogante de si el Estado debe intervenir en la situación de PSC podemos citar lo expuesto en el catastro *Habitando en la calle* que indica que “Las nuevas estrategias de desarrollo social, centradas en la educación y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, definieron la evolución desde un Estado Asistencial a un Estado de Bienestar. Dotada la institucionalidad chilena de los instrumentos básicos de la seguridad social, se consiguió mejorar las condiciones de salud y previsión, una mayor cobertura educacional, aumento en la adquisición y construcción de viviendas, menor analfabetismo y descenso de la mortalidad infantil”. (Habitando en la calle, 2005:26). Si bien este Estado de bienestar mencionado, el cual es impulsado por "*Red de Protección Social*", dista de lo que es un Estado benefactor europeo, tiende a desarrollar medidas que garanticen la prestación de servicios sociales básicos. Hemos mencionado el sistema de Estado benefactor para poder compararlo con nuestro Estado de bienestar. Tal como lo indica el catastro nuestro país ha logrado importantes avances en términos de seguridad social, salud, previsión, educación, y viviendas, entre otros. A pesar de que estos aspectos forman una importante plataforma para lograr un cierto nivel de bienestar, no se ha mencionado en ningún momento el término de dignidad. Para comprender el término de Estado Benefactor, citaremos nuevamente a Bauman quien indica que “El concepto de Estado benefactor encierra la idea de que, entre las obligaciones del Estado, está la de garantizar a toda la población una situación de bienestar; y esto implica algo más que la simple supervivencia: es la supervivencia con dignidad, entendida tal como lo concibe cada sociedad en su propia época [...] Y el Estado benefactor delega en sus organismos dependientes la responsabilidad de poner en práctica ese principio”. (Bauman, 2000:73)

Independiente de si en nuestro país se logran las condiciones mínimas o no, es evidente de que el Estado reconoce que es responsable de asegurar las condiciones mínimas de bienestar para la ciudadanía, es decir que efectivamente existe una responsabilidad de su parte por la

búsqueda de soluciones para las personas en situación de calle, ya que ellos claramente carecen de varias de las condiciones básicas propuestas.

Para analizar el rol del Estado, hemos utilizado los datos entregados por el catastro nacional realizado a las personas en situación de calle, llamado “Habitando la calle”, y que constituye un importante documento que, entre otras cosas, abarca la perspectiva histórica que ha tenido el Estado de Chile respecto a las políticas realizadas respecto al tema de investigación.

En primer lugar es importante señalar que éste es un tema universal y que las personas en situación de calle han existido en todos los tiempos. Si bien es escasa la información histórica acerca del tema, existen ciertos antecedentes de pobreza que sirven como alineamiento.

Como lo mencionamos anteriormente, hasta las primeras décadas del siglo XX las condiciones de vida de los sectores más pobres dependían de la caridad privada o de las intervenciones de emergencia de las organizaciones y presupuestos fiscales, sólo a partir de la década del 20 se les entregó a las instituciones estatales la responsabilidad del diseño y la coordinación de las políticas vinculadas a la salubridad, el seguro social, la protección a los “desvalidos”, y en general, de la situación de los habitantes caracterizados por su precariedad económica y social. Desde entonces, hasta la década de los 70 el gasto fiscal en esta materia aumentó paulatinamente, consiguiendo mejorar las condiciones de salud y previsión, una mayor cobertura educacional, aumento en la adquisición y construcción de viviendas, menor analfabetismo y descenso de la mortalidad infantil. Si bien es evidente el esfuerzo realizado para mejorar las tasas de pobreza, el esfuerzo del aparato público no redundó en la implementación de una intervención específica para aquellas personas que se encontraban en situación de calle, quedando éstas destinadas principalmente a los niños que se encontraban en las calles.

En cuanto a la reacción del Estado frente a la situación de estas personas, ha ido cambiando conforme la percepción que se tiene de ellos también cambia. En un principio, por el sólo hecho de vivir en la calle fueron considerados como delincuentes. Según se menciona en el Catastro, una de las primeras medidas que tomó el Estado a principios del siglo XX, fue la reclusión de estas personas por la fuerza en recintos carcelarios o dependencias policiales, producto de que la situación de calle fue entendida como delito, de acuerdo con lo señalado en el Código Civil: *"aquellos individuos que -sin importar su edad, su género o sus condiciones*

físicas- no desempeñaran oficios lícitos y viviesen de la caridad pública sin un hogar fijo, podían ser detenidos en tanto "vagos". (Habitando la calle: 2005,19). Es decir, el ser vago era considerado como una infracción a la Ley.

Debido a lo anterior la población carcelaria de las grandes ciudades estaba formada casi en tres cuartos de partes por personas abandonadas y “vagos”.

Por otro lado, el hito del catastro, es una acción sin precedentes en la historia, pues la acción pública asumió por primera vez la labor de sistematizar la historia, formas de vida y número de las personas en situación de calle, cuyo diseño y desarrollo fue ejecutado por la división social del Ministerio de Planificación, con el fin de facilitar su inclusión social y mejorar sus condiciones de vida. En este contexto, el Gobierno de Chile se planteó el desafío de encuestar a las personas en situación de calle de las 80 comunas más pobladas de Chile. Este acontecimiento indica el comienzo de una responsabilidad por parte del Estado quien por primera vez realiza una acción concreta en pos de mejorar la situación de las PSC

1.4 La población civil: Distintas miradas

La población civil está integrada por las instituciones y voluntariados que trabajan con el tema de las personas en situación de calle y los vecinos, es decir la sociedad civil que sin estar vinculada a una organización convive diariamente con esta situación; entre los que podemos encontrar a transeúntes; vecinos; comerciantes y en el caso específico de las personas en situación de calle que circulan entre la Posta Central y sus alrededores tenemos a universitarios; tanto de la Casa Central de la Universidad Católica como el campus Andrés Bello de la Universidad de Chile.

En primer lugar nos referiremos a las instituciones y los grupos de voluntarios, puesto que existe mayor información y podemos obtener una aproximación histórica a través del estudio realizado por el mismo catastro mencionado anteriormente.

La ayuda proporcionada por las instituciones y voluntarios fue aumentando poco a poco, así como también su especificidad para atender a ciertos grupos. Lentamente fueron surgiendo numerosas nuevas instituciones de ayuda, entre ellas la más importante hasta nuestros días es el Hogar de Cristo obra emprendida por el sacerdote jesuita San Alberto Hurtado.

La preocupación por estas personas, aun cuando se trató de un fenómeno social, siempre estuvo en manos de instituciones privadas, principalmente vinculadas a la Iglesia Católica. En ese sentido, el rol que les cabe a las Fundaciones o Instituciones del Tercer Sector ha sido relevante.

En este marco, surgen grupos más cercanos a la gente que reaccionan ante un problema social no resuelto, al cual el Estado no le ha prestado suficiente atención o no ha sabido solucionar. “Es aquí donde el voluntariado juega un rol preponderante, en la medida que ofrece expectativas de inclusión de personas marginadas hacia los distintos ámbitos de la sociedad de la cual están excluidos”²

Por otro lado tenemos a los vecinos, quienes deben convivir diariamente con las personas en situación de calle, quienes influyen en su entorno y formas de vida. No cabe duda de que un individuo que vive de una forma distinta a como la sociedad lo concibe no generará una sensación de agrado para quien sí convive de una forma aceptada por la sociedad en el mismo ambiente, es decir, una persona que vive en situación de calle y ocupa un espacio público para realizar sus actividades básicas, como dormir, comer, orinar, etc. genera una sensación de malestar en la mayoría de quienes conviven con ellos, dado que no solo afectan el paisaje con frazadas y cartones, sino que además son fuentes de malos olores y en muchos casos vinculados erróneamente con delincuentes, alcohólicos entre otros. Para profundizar este punto recurriremos nuevamente Bauman quien hace referencia de manera irónica a que hay un único elemento que comparten los marginados y es el que “los demás” (aludiendo de forma crítica a la sociedad) arrojan a las personas a la marginalidad porque sienten que no son útiles e incluso los consideran de la siguiente forma: “Los marginales afectan el paisaje que, sin ellos, sería hermoso; son mala hierba, desagradable y hambrienta, que no agrega nada a la armoniosa belleza del jardín, pero priva a las plantas cultivadas del alimento que merecen. Todos nos beneficiaríamos si desaparecieran” a lo que agrega “Y puesto que son todos inútiles, los peligros que acarrearán dominan la percepción que se tiene de ellos. Estos peligros son tan variados como ellos. Van desde la violencia abierta, al asesinato y robo que acechan la calle oscura, hasta la molestia y vergüenza que produce el panorama de la miseria humana al perturbar nuestra conciencia. [...] Y allí donde se sospecha un peligro, no tarda en aparecer el temor: la clase marginada está

² Azócar Zulueta, S. (Marzo, 2003). *La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002*. Santiago, Chile

formada esencialmente, por personas que destacan, ante todo, por ser temidas”. (Bauman, 2000:104)

1.5 La incapacidad de la sociedad al integrar a las PSC

Hemos visto, entonces que tanto el Estado como la sociedad civil generan una serie de políticas y acciones destinadas a las personas en situación de calle por lo que no es posible afirmar que como sociedad no se hace nada por tratar de integrar a estos individuos. En ese sentido, resulta inapropiado utilizar el concepto de Bauman con respecto a la “Clase marginal”, puesto que nuestra sociedad no ha renunciado a incluir a las personas en situación de calle. Sin embargo, los intentos de inclusión han sido infructuosos, por lo que resulta apropiado, para aplicar la definición de marginalidad, realizar una variación a la propuesta por Bauman a las personas en situación de calle como: “La clase marginal, corresponde a una sociedad que ha dejado de ser integral, que es incapaz de reunir a todos sus integrantes y ahora es más pequeña que la suma de sus partes. [...]”. Nótese que se ha cambiado la afirmación de una sociedad que no incluye a sus integrantes por una sociedad que no es capaz de incluir a sus integrantes, de este modo la definición se aproxima más a la situación imperante en nuestro país.

1.6 La dependencia entre PSC e instituciones

Una posible causa de la incapacidad que tenemos como sociedad para integrar a las personas en situación de calle puede ser la falta de conocimiento sobre la población en cuestión, lo cual limita la aplicación de políticas efectivas, a decir, es posible que uno de los factores provocados por políticas erradas sea la generación de dependencia de estas personas hacia el Estado y/o instituciones no gubernamentales, lo que tendería perpetuar la condición de calle. Y para ser francos, es muy probable que se de esta dependencia puesto que las personas en situación de calle no pueden realizar alguna o varias de sus actividades sin los grupos de ayuda o las instituciones. La dependencia a la cual nos referimos no se genera solamente en el aspecto de alimentación, abrigo, empleabilidad, etc. sino que también de manera importante en el aspecto emocional. Al respecto de lo anterior, y para efectos explicativos, es posible hacer una analogía entre enfermos terminales y las personas en situación de calle y las instituciones que cuidan a estos pacientes, con las instituciones y voluntarios que se preocupan de las personas en situación de calle puesto que en ambos casos existen dos grupos, uno desvalido y sin la

posibilidad de sobrevivir sin ayuda y otro grupo, que tiene la capacidad de poder ayudarlos a llevar una mejor situación. Esta analogía nos permite, utilizar la teoría de Miller y Gwynne³ (1973) que intenta explicar dos tipos de dependencia que pueden darse entre enfermos terminales y quienes los cuidan, ya sea enfermeras o doctores y podría darnos luces de lo que podría ocurrir en las personas en situación de calle y las instituciones que los ayudan, además de aportar un importante ejemplo de lo erradas que están las políticas aplicadas, las cuales en vez de erradicar la situación de calle no harían más que fomentarla.

Es importante rescatar de este ejemplo el tipo de relaciones que se da en la interacción médico paciente y no en el contexto pues la relación médico paciente acarrea responsabilidades administrativas, civiles y penales, en caso de fallas, particularmente del médico, por lo que estamos analizando sólo el vínculo que se genera entre ambos.

Dentro de las relaciones que pueden darse entre voluntariado y personas en situación de calle tenemos la dependencia, es por este motivo que hemos recurrido a la teoría descrita por Miller y Gwynne quienes se refieren a dos tipos de dependencia que pueden surgir entre los pacientes y los médicos. El primer tipo de dependencia se denomina "Ideología de Warehouse", este tipo de relación tiene como objetivo primordial prolongar la vida del paciente, se produce en situaciones en que el paciente es incapaz de valerse por sí mismo. En estos casos, el médico asume el protagonismo y toda la responsabilidad del tratamiento, creando una relación de dependencia por parte del enfermo hacia los miembros del equipo.

Este caso podría asociarse con lo que sucedería entre una persona en situación de calle que haya perdido sus facultades mentales, producto de fuertes toxicomanías o esquizofrenias, personas con pérdida o alteración de conciencia o delirio agudo, etc. y una persona perteneciente a la institución que tome un rol activo ante la pasividad de la persona en situación de calle.

El segundo tipo de dependencia se denomina "Ideología Horticultural", es aquella en donde se considera que los pacientes poseen una disminución de capacidades que se trata de recuperar, este modelo intentaría promover la autonomía de los pacientes y proveer de

3 Miller, & Gwynne. (1973). *Dependence, Independence and Counter-Dependence in Residential Institutions for Uncurables*

oportunidades para el desarrollo de las habilidades, en este caso el paciente colabora, dando su opinión, y realizando lo que se le pide.

Esta relación puede darse en los casos en que la persona en situación de calle es capaz de comprender su situación, de cooperar y contribuir en que la institución le otorgue ayuda, transformándose en un actor clave de su integración social.

Miller y Gwynne también proponen un modelo que muestra primero, que la tarea de las Instituciones es proveer de las herramientas para que los propios enfermos encuentren la mejor forma de relacionarse con el mundo exterior y consigo mismo, sin destruir la individualidad de las personas o negar que sean dependientes y en segundo lugar, el contexto en que se deben desarrollar estas tareas implica hacerse cargo de tres sistemas de actividades: dependencia sico-física, entendido como el proveer de los cuidados físicos que necesita el enfermo, como por ejemplo aseo, alimentación, vestuario, etc; independencia socio-física, donde se provee de roles para que el enfermo pueda influenciar el funcionamiento de la Institución y la interacción con el entorno; y por último el soporte entre ambas.

Resulta evidente que la ayuda proporcionada por las instituciones y voluntariado puede llegar a ser necesaria para mejorar la situación en la cual se encuentra la persona que vive en la calle, sin embargo la generación de dependencia puede contribuir a exacerbar la situación de calle, mientras no se entreguen las herramientas que les permitan terminar con su situación, aun cuando su condición de vida mejore. De esta manera mientras continúen existiendo instituciones que les haga perder su dependencia en cuanto a la toma de decisiones y les indiquen cada cosa que deben hacer, para las personas en situación de calle será más difícil probar su voluntad de querer y decidir salir de la situación de calle, perpetuando el problema y dejándolos como víctimas de un sistema que no les deja salir de su situación, no por que no existan las oportunidades, si no por nuestro afán de asistencialismo que sólo podría compararse con la relación de la madre y su bebe que depende de ella para vivir. Si esto ocurriera el resto de la sociedad sería la culpable, por su incapacidad de tomar medidas estrictas que terminen con esta situación.

1.7 El prejuicio de que necesitan nuestra ayuda

Otro posible error que genera nuestra incapacidad de integrar a las personas en situación de calle, es partir el análisis desde el prejuicio de que las personas en situación de calle son individuos que “necesitan de nuestra ayuda para salir de esa prisión”, pues posiblemente se trate de una opción que tomó el individuo y que el resto de la sociedad, incluida en un régimen que se considera normal, le cuesta comprender.

Como antecedente histórico que respalda lo anterior, podemos mencionar el caso de Diógenes de Sínope (aprox. 413-327 a.c.), quien llevó a la práctica el ideal cínico en el que “tomaban como modelos a la naturaleza y los animales, los adoptaron como ejemplos de autosuficiencia y basándose en ello propusieron un modelo de comportamiento ético que consideraban fundamental para alcanzar la felicidad. Llevó (Diógenes) una vida de austeridad y mortificación”⁴ practicando así una vida solitaria y renunciando constantemente a todos los bienes creados por la sociedad humana, entre ellos la vivienda, pues vivía en un tonel, lo que finalmente le valió la expulsión de su ciudad.

En relación con lo anterior puede darse el caso de que a pesar de la atención y ayuda prestada a este grupo socialmente excluido, hay una parte de ellos que se han rehusado firmemente a ser incluidos, entrando en un ciclo sistemático de negación de su complejidad esencial, crónica y el rol que juega la sociedad en perpetuar los problemas que buscan aliviar (Young, 1999; Jones, 2008)⁵. Esto, por ejemplo, debiera ser considerado al momento de definir las políticas de inclusión de estas personas en la sociedad. No se puede pretender imponerles un tipo de vida, socialmente más aceptado, cuando son ellos mismo quienes han optado libremente vivir en la calle. Con esto, queremos decir que los planes impulsados, tanto por el Estado como por las Fundaciones de ayuda, deben considerar estas diferencias, porque de lo contrario terminarían siendo sólo declaraciones de buena voluntad, irreales y por tanto, poco efectivas.

4 <http://www.academiasocrates.com/socrates/diogenes.php>

5 Scanlon, C., & Adlam, J. (Vol. 28 (4)). Refusal, social exclusion and the cycle of rejection: a cynical analysis. *Critical Social Policy*.

1.8 Las dificultades de crear políticas únicas para una población heterogénea

Son múltiples los factores que implican un fracaso de las políticas dirigidas a las PSC, debido a que este grupo integra una infinidad de condiciones, posiblemente por ese motivo el catastro realizado por nuestro país en 2005 prefiera utilizar una definición operativa de las personas en situación de calle al definirlos como: “Quien se halle pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda aunque la misma sea precaria, y a aquellos que, por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares y que brindan albergue temporal. Asimismo, a aquellas personas que por encontrarse sin hogar o residencia, y sin apoyo de familiares u otros significativos, dependen de programas sociales que ofrecen residencia permanente o por períodos importantes, con apoyo bio-sico-social”

Podemos notar que la definición utilizada es muy flexible y podría incluir personas de escasos recursos; que viven en complejos habitacionales subvencionados por el Estado, pues ellos dependen de programas sociales que ofrecen residencia; inmigrantes ilegales o personas que vienen de otras regiones, que no poseen vivienda y que pagan por una residencia nocturna, entre otros.

Es evidente entonces que la definición propuesta, para efectos del catastro, abarca diversos individuos muy heterogéneos entre sí, entre los que también podríamos encontrar delincuentes y personas honradas, personas carentes de recursos y enfermos severos. Lo único que es claro es que todos son estigmatizados de la misma forma.

Recurriremos nuevamente al catastro para describir las diversas personalidades que componen el grupo de PSC. El catastro, que se llevó a cabo en las comunas y ciudades con más de 40.000 habitantes; las que representan el 75% del país, informa la existencia de 7.245 personas en situación de calle, de las cuales el 85% son hombres y 15% mujeres. La mayoría tiene más de 30 años y el promedio de edad es de 47 años. Gran parte de quienes se encuentran en situación de calle, un 48,6%, pernocta en una hospedería o residencia, el siguiente gran

porcentaje duerme en la vía pública, calle o ruco. Como lo mencionamos en un principio, son múltiples las causas que llevan a estas personas a la situación de calle, entre las principales se encuentran: los problemas en la familia 32,3%, problemas económicos 24.4%, no tener casa/hogar donde llegar 16.9% y problemas con el alcohol 16.7%.

Debido a su extensa definición, tal como lo mencionamos anteriormente, lo componen personas con problemas económicos, es decir que posiblemente llegaron a esa situación producto del desempleo. Encontramos también alcohólicos, drogadictos; personas maltratadas; entre otros. Podríamos aventurarnos en un supuesto y pensar que aquellas personas que viven en la calle producto de problemas con la familia, poseen alguna de las adicciones señaladas anteriormente o que fueron víctimas de abusos que los obligaron a dejar sus hogares

Y finalmente para enfatizar aún más el hecho de que se trata de una población extremadamente heterogénea, indicaremos dos razones consideradas como catalizadoras de la proliferación de personas en situación de calle, las cuales hemos escogido justamente para marcar diferencias, estas son la existencia de enfermedades y el impacto de los shocks económicos.

En cuanto a la existencia de enfermedades, estamos hablando de enfermedades que impiden la sociabilización, lo que gatilla una exclusión por parte del grupo social más cercano. Lo que podría provocar en algunos casos la llegada de esta persona a la calle, si bien estamos considerando a la enfermedad que impide que el individuo se relacione normalmente como una causa de la situación de calle, en ocasiones esto se puede originar posteriormente a su llegada a la calle.

No existen datos sobre los diferentes problemas patológicos que enfrentan las personas en situación de calle y sus porcentajes. Sin embargo datos aportados por un trabajo realizado por Dr. Gustavo Murillo (2006)⁶ nos ayudan a suponer una prevaencia de las siguientes enfermedades: esquizofrenias, trastornos afectivos graves (trastorno bipolar y trastorno depresivo mayor), abuso de sustancias, trastornos graves de personalidad y estrés

6 Murillo, G. (2006). *Psiquiatría Forense*. En *Psiquiatría y salud mental para la atención primaria*. Sociedad Chilena de Salud Mental

postraumático. En este marco se entiende que las personas en situación de calle puedan tener comprometidas una o varias de sus funciones mentales.

A continuación veremos las características de las enfermedades mencionadas anteriormente (Murillo, 2006):

Psicosis: Son las más graves ya que no se pueden adaptar a la sociedad, un psicótico es el que pierde el juicio de la realidad. Podemos encontrar los siguientes tipos de psicosis:

- **Endógenas**, en las cuales el sustrato orgánico no se conoce, son la esquizofrenia (especialmente peligrosa pues tienen ideas delirantes que los incapacita de un juicio lógico) y la psicosis maniaco depresiva (trastornos bipolares)
- **Exógenos:** Un agente externo actúa de forma transitoria provocando el trastorno mental.
- **Orgánicas:** Causadas por un daño en el cerebro, pueden ser seniles, escleróticas, parálisis en general progresiva, epilepsia.
- **Psicosis reactiva:** se deben a traumas psíquicos, generalmente movidos por miedo o terror.

Personalidades psicopáticas: variantes de la personalidad que se hacen sufrir a ellos o a la sociedad, no tienen juicio moral, si tienen conocimiento racional de lo que sería bueno o malo, pero no hay repercusión afectiva ni ética en ellos.

Neurosis: modos de elaborar anormalmente estímulos emocionales, el principal síntoma es la angustia, en estos casos son muy raros los actos delictivos a no ser que exista un trastorno de personalidad de base.

Retrasados mentales: Falta de desarrollo intelectual, por lo tanto tienen una escasa capacidad de juicio que les impide distinguir de lo que es correcto y lo que no. Estas personas pueden tener “episodios psicóticos de un débil mental” que es un trance en el cual pueden ser espacialmente agresivos y peligrosos.

Toxicomanías: conductas antisociales causadas por el alcohol o las drogas.

Por lo general las personas que viven en situación de calle no tienen los medios para controlar estas enfermedades, lo que empeoraría su condición y disminuiría sus oportunidades de reinserirse, puesto que esta situación limitaría sus posibilidades de encontrar trabajo o volver con sus familias (en el caso de que no lo quieran aceptar), generando un círculo vicioso.

Otra causa de la situación de calle, es la indefensión en que se hayan ciertos grupos sociales frente a shocks económicos provocados por desbalances macroeconómicos, problema que no es ajeno a ninguna nación. Éste es particularmente dañino cuando provoca altas tasas de desocupación o inflación, pues los más pobres no tienen, por lo general, activos que les permitan defenderse ante un shock (ahorros, activos, capital humano, etc.) y, por lo tanto, puede llevar a gran parte de ella a la quiebra. Por ejemplo tras la Primera Guerra Mundial se vieron afectados principalmente los obreros industriales de la minería del salitre, como consecuencia ellos emigraron a las ciudades, a lo largo del país, para sobrevivir gracias a la caridad pública y privada. El Gobierno dispuso locales de hospedaje y alimentación para los cesantes venidos del norte, los que fueron proporcionados en las ciudades por particulares que recibieron fondos estatales a través del Ministerio del Interior. En la ciudad de Santiago llegaron a un total de 22.562 albergados. Sin embargo, la situación más crítica se vivió a inicios de la década de 1930 producto de la Gran Depresión, cuando nuevamente la situación general de pobreza y falta de ocupación provocó una masiva llegada de trabajadores cesantes a las ciudades, en las cuales se habilitaron albergues de emergencia y sistemas de provisión de elementos básicos (Mideplan, Gobierno de Chile, 2005).

Este tema es especialmente preocupante puesto que los peligros de una crisis económica llevarían a sectores de la población a quedar sin empleo y fuente de sustento, sin la posibilidad de poder reubicarse en el mercado. En este caso se experimentaría una auto-marginación no voluntaria, por parte del individuo.

1.9 La marginación y la discriminación

Decidimos nombrar, entre las causas que generan la situación de calle, las enfermedades que impiden la sociabilización y los shocks económicos que podrían dejar a una persona en situación de calle, que si bien ambos casos son provocados por un elemento totalmente distinto,

uno psicológico o biológico y el otro económico, tienen algo en común, y es que en las dos situaciones la marginación no es voluntaria. Sin embargo también existen marginaciones voluntarias entre los que podríamos mencionar a delincuentes y personas que prefieren llevar una vida ociosa, entre otros, pues más que mal, muy al contrario de lo que pueda pensarse, datos aportados por el catastro indican que para muchos vivir en la calle tiene sus “aspectos positivos” como por ejemplo “libertad de acción”, “recibir ayuda”, “recibir alimentos”, “contar con amigos” y “recibir cariño y apoyo”. Y en estos casos, donde la entrada a la calle se provoca por una elección, no tiene sentido brindarles apoyo, pues ellos mismos eligieron esa vida.

En relación a lo anterior, existen grupos entre los que se encuentran los delincuentes juveniles, drogadictos, rufianes, entre otros, que han optado por vivir en la calle. Estos grupos resultan ser intratables y hostiles. Sería prudente indicar en este caso que no tiene sentido darles ayuda, ya que ellos mismos se marginan. Sin embargo existe la posibilidad de que, esta marginación, pueda ser producto de la misma sociedad. Y por eso ellos responden de manera hostil a la ayuda que les proporciona. Para analizar mejor este punto, primero introduciremos el tema de los “intocables”, para poder referirnos a la tesis de que los grupos hostiles pueden ser generados por la discriminación de los que están mejor posicionados.

Hemos llegado a un punto donde es evidente la diversidad de los individuos que componen el grupo de las personas en situación de calle y lo único que podemos decir es que estos grupos no tienen nada en común. Sin embargo, el hecho de incluirlas a todas en un mismo grupo, genera que como sociedad los veamos a todos iguales, es decir como personas que no aportan ninguna utilidad, es más, que provocan temor a la sociedad, dado que una fracción de estas personas causan daño a la sociedad. Es aquí cuando la sociedad los transforma a todos en intocables. Al indicar el termino “intocable”, nos referimos a lo que se utilizaba en India para denominar al grupo que se encuentra más abajo en la escala social, los denominados "intocables" o "Dalits" es un concepto acuñado por el Doctor B.R. Ambedkar y que significa "pisoteado, forzado, acallado". Dada esta condición, estas personas son fuertemente discriminadas para evitar "contaminar" al resto de la población. Son segregadas, y se les niega el acceso a colegios, templos, tanques de agua, etc. y viven en villas que están apartadas del resto⁷ (Chattopadhyay,

7 Chattopadhyay, G. P. (2004, June). Unconscious Transactions Across Boundaries: Two examples. *Organisational and Social Dynamics, a journal of OPUS, Bristol* , pp. 132-150

2004). Al parecer en nuestro país la discriminación hacia las PSC no es producto de que, como sociedad, discriminemos la pobreza, si no que al considerar a elementos antisociales dentro del grupo de PSC se genera una discriminación supuestamente merecida, pues de alguna forma este grupo de personas en situación de calle nos causa daño y es por esa razón que se les suele denominar "vagabundos" o "mendigos" en tono peyorativo, o incluso "delincuentes" y son desalojados de cada lugar que ocupan, pues siempre están desaseados, malolientes llegando incluso en algunos casos a evitar tener contacto con ellos porque es visto como una "contaminación" hacia el resto de las personas.

En este sentido, es posible mencionar que los grupos mencionados anteriormente que se auto marginan, aquellos que resultan ser intratables y hostiles, sean producto de la misma sociedad. Y por eso ellos responden de manera hostil a la ayuda que les proporciona, para analizar mejor este punto, recurriremos nuevamente a Chattopadhyay, quien indica que mientras el grupo de los "mejor posicionados" socialmente continúe discriminando a aquellos que se encuentran más abajo en el rango social, este último grupo aceptará pasivamente este trato denigrante, pues tienen claro que de esta forma es cómo se estructura la sociedad. Sin embargo, Lawrence cree que si la comunidad continúa mostrándose pasiva ante la injusticia que le toca enfrentar, existe la probabilidad de que una minoría tienda a expresar su rabia reaccionando de manera violenta inconscientemente.

Esta reacción violenta frente a la injusticia también es tratada por John Adlam y Christopher Scanlon⁸ cuando señalan que en el estado de violencia mental en que se encuentran estos individuos, sumado al hecho no menor de que viven en la calle, buscan quitar los hogares a otros por medio de robos, incendios, o bien, ampliar la discriminación de la que son parte a través de asaltos violentos, violaciones o asesinatos. Esto, desde luego, no hace más que confirmar la etiqueta de "delincuentes" que tienen y esa estigmatización impedirá su integración con el resto de la sociedad, perpetuando así su condición de "indigentes" y "vagabundos" frente a la sociedad, convirtiéndose en definitiva en un círculo vicioso.

8 Scanlon C., & Adlam J. (Vol. 28 (4)) Refusal, social exclusion and the cycle of rejection: a cynical analysis. *Critical Social Policy*

1.10 Las personas en situación de calle según catastro

Finalmente queremos mostrar cómo son las personas en situación de calle de una manera más extendida, de modo de poder comprender el objeto de estudio. Para estos efectos recurriremos a los datos proporcionados por el catastro.

El catastro arroja una cifra de 7.254 personas catastradas de las cuales el 47,7% reside en la Metropolitana (3.458 personas), el 13,2% se encuentra en la región del Bío Bío (954 personas) y el 7,7% se ubica en la región de Valparaíso (557 personas). En conjunto, estas tres regiones representan el 68,6% de las personas identificadas en el catastro.

En cuanto a la distribución por sexo, el catastro indica que es una realidad eminentemente masculina, dado que el 85% de las personas catastradas son hombres y solo el 15% son mujeres. Respecto a su edad promedio, las personas en situación de calle tienen un promedio de 47 años y el 78,8% de las personas en situación de calle tiene 30 o más años, mientras que solamente un 9,3% de la población en situación de calle tiene menos de 18 años (en esta estimación se incluyen quienes al momento de la entrevista estaban acompañados por su padres).

Al preguntarles a las personas en situación de calle en qué lugar duermen, casi la mitad de las personas que están en esta situación duerme habitualmente en una hospedería o residencia y, alrededor de un tercio en la calle o vía pública (48,6% y un 31,6% respectivamente). Al desagregar esta información según sexo, se observa que las mujeres declaran dormir habitualmente en hospederías en mayor porcentaje que los hombres (52,2% mientras que los hombres 48,1%).

Al analizar conjuntamente el lugar donde declaran dormir habitualmente y la edad de los entrevistados, se obtiene que las personas menores de 45 años duermen mayoritariamente en la vía pública o calle, mientras que las personas de 45 años y más duermen preferentemente en hospederías o residencias

Respecto a la relación de pareja de los entrevistados al momento de la encuesta, los datos indican que la mayoría de la población de calle es soltera con un 56,8% y en segundo lugar. Muy por debajo del primero) se encuentran los separados o anulados con un 19,7%.

El catastro también pregunto sobre la pertenencia a etnias, respecto a esto tenemos que 1 de cada 10 personas en situación de calle declaró pertenecer a algún pueblo originario. De ellos la gran mayoría es mapuche.

Al consultar a las personas por el lugar de origen, es decir, dónde vivían antes de estar en situación de calle, se observa que casi el 41% de las personas declara que antes de estar en situación de calle vivía en una casa o pieza propia y el 30% de las personas dice haber vivido con algún familiar o en la casa de algún amigo o conocido. En todos los tramos de edad, el lugar de origen tiende a ser tanto su casa, departamento o pieza como la residencia de un familiar, amigo o conocido (71% de las personas).

Por otra parte, al referirse al tiempo promedio en situación de calle se declara que es de 6,6 años. En relación a los hombres este promedio es muy cercano a los 7 años, mientras que las mujeres llevan en promedio 4 años y medio en la misma situación.

1.11 Conclusiones

Con una síntesis de los datos del catastro ponemos término a este capítulo, en el cual se han tenido que realizar una serie de suposiciones y analogías, para explicar un tema que no cuenta con las suficientes investigaciones.

Tenemos la esperanza de que la existencia de un Estado que otorgue las condiciones necesarias para poder salir adelante junto con una sociedad civil que tenga la capacidad de transformar y de actuar coordinadamente, logrará generar políticas útiles para la superación de la situación de calle. Y, al parecer, no vamos tan mal encaminados en este sentido, puesto que el Catastro realizado a las personas en situación de calle en el año 2005, marca un hito sin precedentes generado en conjunto entre el Estado y la sociedad civil, y que marca el comienzo de una seguidilla de políticas y acciones en pos de lograr los cambios que se requieren. Ciertamente el catastro es un gran paso que contabiliza e indica quiénes son las PSC

La situación de calle nos genera como sociedad sentimientos contradictorios, por un lado se les teme y discrimina y por el otro se le ayuda y protege. Lo anterior es producto entre otras cosas de que en la diversidad que compone las PSC existen subgrupos que causan esos sentimientos. Esta diversidad hace que el problema de las PSC sea sumamente complejo pues es difícil estandarizar medidas que le sirvan a todos o que merezcan todos, por tanto las soluciones que se generen deben ser creativas e internalizar los errores que se vaya teniendo en el camino, para lograr finalmente una sociedad que logre incluir a todos sus individuos.

2 CAPITULO 2: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Objetivo de la Investigación

El motivo de esta investigación es dar a conocer qué está ocurriendo con las personas que viven en situación de calle, especialmente los que se encuentran pernoctando en la Posta y Vega Central. Para lo anterior se analizarán las políticas propuestas por el Sistema de Protección Social del Estado, principalmente lo que se refiere al Programa Chile Solidario y más específicamente el Programa Calle que pertenece a este último. Indicando las políticas propuestas en pro de las personas en situación de calle e institucionalidad del voluntariado y por otro lado, además, dando a conocer las acciones realizadas por la Institución Gente de la Calle, generaremos el marco de conocimiento necesario para captar lo que está ocurriendo con las Personas en situación de calle.

Lo anterior con el propósito de generar un entorno de discusión y reflexión en alumnos y profesores de nuestra institución quienes cada día observan esta realidad ante sus ojos. Esto porque en los años que llevamos de estudiantes en esta Facultad, la relación con el entorno ha sido más bien distante, especialmente con este grupo de personas, situación que se ve acentuada conforme vemos que han sido desplazadas paulatinamente y a la fuerza, producto de la instalación de rejas en lugares que eran ocupados por ellos.

En la primera parte de este capítulo, mostraremos brevemente las herramientas de análisis de investigación existentes, que se enmarcan dentro de lo que se conoce como El Método Científico lo que nos permitirá definir cuáles son las que se ajustan mejor a nuestro estudio, y que serán las que se utilice para los análisis posteriores, situación que será presentada en la segunda parte del capítulo.

2.2 El Método científico

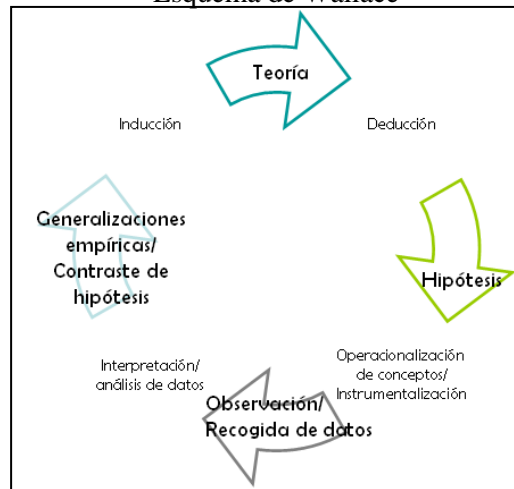
Para que los resultados obtenidos en nuestra investigación sean válidos, debemos utilizar herramientas que nos entreguen una base para que, a partir de la información presentada, podamos afirmar con certeza que los procedimientos que realicemos nos permitan lograr esa validez. En ese sentido, el Método Científico se nos presenta como una herramienta útil de análisis, dada su estructura de procedimientos sistemáticos.

El Método Científico es definido como un "camino hacia el conocimiento".⁹ Es, en pocas palabras, una manera de llegar a conocer aquello que nos interesa. Todo lo aprendido a través de este método se denomina conocimiento científico y, lo relevante de esto es que para la comunidad científica, las teorías obtenidas a través de cierto proceso lógico serán consideradas válidas, que es lo que precisamente buscamos para nuestra investigación.

En “El análisis de la realidad social: aproximaciones metodológicas” de M. Ángeles Cea, se señalan las características que debe reunir el conocimiento para ser científico, de acuerdo a Gibson éstas serían: abstracción, generalidad, observación experimental o evidencia empírica, neutralismo ético y objetividad. En el mismo texto encontramos los postulados de Wallace, quien describe el proceso de investigación como: “proceso circular continuado en el que quedan conectados 4 componentes fundamentales del conocimiento (teorías, hipótesis, observaciones y generalizaciones empíricas) mediante 4 procesos cognitivos diferentes (deducción, operacionalización, interpretación e inducción)”¹⁰

A continuación revisaremos, a partir del trabajo de M. Ángeles Cea, el esquema de Wallace (ver figura 1) con el fin de dejar claro el proceso descrito en él.

Figura 1
Esquema de Wallace



Fuente: Metodología cuantitativa, estrategia y técnicas de investigación social. M. A. Cea, p 66

⁹ del griego: -meta = hacia, a lo largo- -odos = camino-; y del latín scientia = conocimiento

¹⁰ El análisis de la realidad social: aproximaciones metodológicas

El proceso de investigación comienza con una duda, con base teórica, que tratará de comprobarse. De esta teoría se extraen, por medio de la deducción lógica, hipótesis concretas, preguntas específicas a las cuales se intentará dar respuesta. A continuación se procede a la observación de datos empíricos. En este punto, cabe mencionar que el método de recolección de datos depende de las características del estudio, las cuales veremos más adelante. Los datos serán procesados para su posterior análisis, dependiendo de la información y la metodología escogida en el diseño de la investigación. Luego se procede a interpretar la información, de la que se deducen unas generalizaciones empíricas que serán contrastadas con las hipótesis originales de la investigación. Si los datos empíricos contradicen la hipótesis, ésta se rechaza y no se acepta la hipótesis inicial, por lo que el proceso debe comenzar nuevamente. En caso contrario, se acepta la hipótesis. Cabe destacar que el método científico se caracteriza por ser dinámico, por lo que cuando la teoría no es respaldada por los datos, el proceso comienza de nuevo.

De lo anterior, podemos observar que en el proceso de conocimiento científico se observan también dos operaciones fundamentales, la deducción y la inducción, es importante señalar más específicamente a lo que se refieren pues mediante estas operaciones la teoría y los datos se condicionan mutuamente, a decir, tenemos que la **Deducción** comprende de la teoría a los datos, de lo general a lo concreto, mientras que la **Inducción** comprende de los datos a la teoría, de los casos particulares a los principios generales.

Cabe mencionar que es de suma importancia que el investigador tenga claros cuáles serán los objetivos, para evitar incongruencias en el desarrollo del estudio.

Continuaremos con la profundización de los componentes del método científico, basado en el texto de Cea. Estos son: Teoría, Hipótesis, Observación y Generalizaciones Empíricas

- a. Teoría: La definición de Layder propuesta en el texto es: “conglomerados integrados de proposiciones y visiones del mundo”. Sus componentes básicos son:
 - i. Conceptos: según Bulmer: categorías para la organización de ideas y observaciones.

- ii. **Proposiciones:** indican cómo y en qué condiciones generales se cree que se hallan relacionados los fenómenos definidos conceptualmente.
 - iii. **Axiomas o leyes:** permiten explicar las regularidades o conexiones esenciales existentes en los fenómenos sociales.
- b. **Hipótesis:** Representan predicciones o respuestas probables a las interrogantes que el investigador formula ante un conocimiento previo. Es a partir de una determinada teoría, que se extraen una o varias hipótesis concretas, para su contrastación empírica.
 - c. **Observación:** Una vez decidido el ámbito a analizar, el investigador procede a la recopilación de información por medio de la observación de indicadores previamente seleccionados, que luego serán analizados, en conformidad con la metodología elegida en el diseño de la investigación.
 - d. **Generalizaciones empíricas:** El círculo del proceso de investigación científica se cierra cuando los resultados de la investigación revierten, mediante la operación metodológica de la inducción, en la teoría inicial.

La información que se obtuvo en la fase de observación se interpreta ahora en busca de generalizaciones empíricas¹¹. A continuación, se procede a contrastar las generalizaciones empíricas con las hipótesis de la investigación, a través de un proceso conocido como contraste de hipótesis. Cuando los datos empíricos corroboran las hipótesis teóricas, ello implica la confirmación de la teoría.

Téngase presente que: “cualquiera que sea el método utilizado en la contrastación de hipótesis, los resultados nunca son ciertos, sino aproximaciones en términos de probabilidad” (Goode y Hatt, 1952:87)

Cabe destacar que no todas las investigaciones empíricas que se llevan a cabo cumplen cada una de las fases o etapas enunciadas, y de forma lineal, depende del estudio (si se fundamenta en datos primarios o secundarios) y, en especial, de la metodología seguida (cuantitativa o cualitativa), ya que ambas metodologías comparten unas fases similares en su

¹¹ Por generalizaciones empíricas, Merton lo entiende como “Cualquier proposición aislada que resuma uniformidades observadas de relaciones entre 2 o más variables”

desarrollo básico, sin embargo, la metodología cualitativa, a diferencia de la cuantitativa, se caracteriza por una redefinición constante, tanto del objeto de estudio como de las hipótesis de investigación, hasta lograr su adecuación. De ahí que las fases del proceso de conocimiento científico no acontezcan de manera gradual, sino interactivamente.

2.3 Metodologías y Técnicas de investigación social

En ciencias sociales existen dos familias de técnicas para la investigación, estas son las técnicas cuantitativas y las cualitativas. Para lograr una mayor comprensión al respecto, es necesario remontarnos a los orígenes filosóficos que dieron paso a los principales enfoques de la investigación social y que han generado las técnicas mencionadas anteriormente.

Antes de seguir con nuestra explicación es necesario referirnos antes al concepto de paradigma, puesto que los principales enfoques de investigación social que dieron origen a las técnicas cualitativas y cuantitativas son los paradigmas interpretativo y positivista respectivamente.

Dado que en ciencias sociales son múltiples los significados que se la han atribuido a los paradigmas, nos apegaremos a lo citado por Corbetta en su libro “Metodología y técnica de investigación social” quien se refiere a Kuhn para indicar que con el término de paradigma se designa una perspectiva teórica, que es compartida y aceptada por una comunidad de científicos de una determinada disciplina, que es fundada sobre adquisiciones que preceden a la disciplina misma y que además actúa dirigiendo la investigación en términos de : identificación y elección de los hechos relevantes a estudiar, formulación de hipótesis entre las que situar la explicación del fenómeno observado y preparación de las técnicas de investigación empíricas necesarias. Es decir, a nuestro entender, un paradigma es el principio orientador en los problemas de investigación, por esto mismo la importancia de su comprensión.

Ahora sí, estamos en condiciones de referirnos a los paradigmas que forman el marco de concepciones sobre la naturaleza de la investigación.

Según lo enunciado por Corbetta (2003) son dos los marcos generales de referencia que han orientado la investigación social desde sus orígenes, “se trata de dos divisiones orgánicas y

fuertemente contrapuestas de la realidad social y de los modos de conocerla, que han generado dos bloques coherentes y muy diferenciados entre si de técnicas de investigación”.

Para explicar más detalladamente ambos paradigmas recurriremos a la forma utilizada por el mismo autor, Cobetta (2003) quien compara ambos paradigmas, dando a conocer cómo responden ambos a las cuestiones fundamentales que enfrenta la investigación científica, es decir: la cuestión ontológica, la cuestión epistemológica y la cuestión metodológica.

Las tres cuestiones mencionadas están fuertemente relacionadas entre si, a grandes rasgos la cuestión ontológica se refiere al qué, en la cuestión ontológica “se nos interroga sobre si los fenómenos sociales son cosas en si mismas o representaciones de cosas” (Corbetta,2003,8); La cuestión epistemológica tiene relación entre el quién y el qué, es decir hace énfasis entre la relación del investigador con la realidad estudiada y finalmente la cuestión metodológica se refiere al cómo puede ser conocida la realidad social, más específicamente a la instrumentación técnica del proceso epistemológico.

Con las definiciones anteriores estaríamos en condiciones de lograr entender las diferencias principales que existen entre el paradigma positivista y el interpretativo.

En relación con la cuestión ontológica el realismo propone que existe una realidad social *objetiva*, externa al hombre y conocible en su esencia real, por el contrario el interpretativismo concibe la realidad como el significado atribuido por cada individuo, es decir para el interpretativismo no existe una realidad que sea viable para todos, si no que cada individuo ve e interpreta la realidad según sus perspectivas.

En cuanto a la cuestión epistemológica en el positivismo existe un dualismo que indica que tanto el estudioso como el objeto de estudio son entidades independientes y además existe objetividad puesto que el estudioso puede estudiar el objeto sin influir en el. En este punto el interpretativismo tiene una visión totalmente contraria puesto a que no existe separación entre el estudioso y el objeto estudiado y el conocimiento solo puede alcanzarse a través de la comprensión. Para el interpretativismo existe “una diferencia epistemológica fundamental entre las ciencias sociales y las naturales, ya que la realidad social no puede ser simplemente observada, si no que necesita ser interpretada” (Corbetta,2003,30).

Finalmente en relación con la cuestión metodológica el positivista tiene un proceder que del particular genera observaciones generales, en este caso la técnica ideal es el experimento “fundada sobre la manipulación y el control de las variables implicadas, así como en la separación -alejamiento entre observador y observado” (Corbetta,2003,14), es decir le da énfasis a metodologías derivadas de la matemática y estadística, mientras que en el interpretativismo existe una interacción entre el estudioso y lo estudiado y dado que el objetivo es lograr la comprensión del significado que le da el sujeto a la propia acción “las técnicas de investigación no pueden sino ser cualitativas y subjetivas, entendiendo por subjetivas variables según la forma que adopta la interacción estudioso – estudiado” (Corbetta,2003,26). En suma, podríamos decir que mientras la investigación cuantitativa busca conseguir resultados estadísticamente comprobables y objetivos, la investigación cualitativa se centra más bien en la comprensión de fenómenos de tipo social en su contexto, que no pueden ser representados y analizados por medio de análisis matemáticos, y que por tanto entrega respuestas subjetivas que no permiten generalizar a otros casos que pudieran ser similares a simple vista.

Lo anterior nos indica que la investigación cuantitativa se inspira en el paradigma positivista y que la cualitativa está basada en el paradigma interpretativo. Una vez determinados sus orígenes, estamos en condiciones de definir ambas metodologías.

2.3.1 Metodología Cuantitativa

Esta metodología defiende la existencia de un único método, el de las ciencias naturales exactas, general a todas las ciencias. El énfasis se pone en la “explicación, en la contrastación empírica y en la medición objetiva de los fenómenos sociales” (Alvira). Cada proceso realizado según esta metodología es realizado siguiendo un orden riguroso. Se utiliza para describir condiciones actuales (investigaciones descriptivas y de encuestas); Investigar relaciones (Investigación correlacional) y estudiar fenómenos de causa y efecto (investigaciones causales comparativas e investigaciones experimentales).

Roberto Hernández Sampieri en Metodología de la Investigación, señala que el enfoque cuantitativo posee una serie de características, entre ellas:

- 1) El investigador debe realizar una serie de pasos:

- a) Plantear un problema de estudio delimitado y concreto.
- b) Revisar literatura, es decir, revisar lo que se ha investigado previamente respecto del tema.
- c) Sobre la base de lo anterior, construir un marco teórico que guiará el estudio.
- d) Plantear hipótesis.
- e) Probar la hipótesis usando diseños de investigación apropiados.
- f) Los resultados se obtienen a partir de la recolección de datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procesos estadísticos.

De los pasos mencionados anteriormente, Sampieri deriva otra serie de características de la metodología cuantitativa, dentro de las que destacan:

- 2) Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- 3) La recolección de datos se basa en la medición de conceptos y variables contenidos en la hipótesis. La medición se debe realizar utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, y además debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos.
- 4) La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se estudian no pueden ser afectados bajo ninguna circunstancia por el investigador
- 5) Los estudios cuantitativos también deben seguir un patrón predecible y estructurado, denominado proceso. Si éste es seguido rigurosamente, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones generarían conocimiento.

2.3.2 Metodología Cualitativa

Para comprender la metodología cuantitativa utilizaremos nuevamente la metodología seguida por Corbetta (2003), quien para efectos explicativos examina como actúa esta metodología en cada una de las fases de la investigación empírica, es decir: Diseño de la

investigación, obtención de las informaciones, análisis de los datos y producción de los resultados.

En lo que se refiere al diseño de la investigación la metodología cualitativa posee un plan de trabajo que no está totalmente estructurado ni predefinido, pues es más bien abierto y las modalidades de desarrollo van surgiendo a lo largo de la investigación, en cuanto a la obtención de informaciones, los casos que son objetos de estudio son tratados en forma heterógenea, pues no tiene como fin problemas de estandarización ni de representatividad, como se dijo anteriormente la finalidad es comprenderlos, por esa razón el análisis de datos se realiza en los sujetos, lo cual generará resultados que defiendan la especificidad de las distintas situaciones sociales y no a buscar rasgos que los unan.

A continuación, presentamos un cuadro que indica cuán diferentes, incluso opuestas, pueden ser las dos principales metodologías existentes en ciencias sociales, es decir la metodología cuantitativa y la cualitativa que se derivan de los paradigmas positivista e interpretativo respectivamente y que para una mejor comprensión, serán explicadas en detalle más adelante. Son muy diferentes incluso se podría decir que opuestas.

Figura 2
Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa

Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

Fuente: Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo

2.4 Tipos de investigación:

El tipo de investigación escogido para realizar la investigación dependerá de lo que se pretende conseguir con la investigación. Babbie (1979), Selltiz et al (1965) identifican tres tipos de investigación: exploratoria, descriptiva y explicativa, los cuales tienen como propósito, explorar un área no estudiada antes, describir una situación o pretender entregar una explicación del mismo, respectivamente. A continuación profundizaremos más sobre cada uno de estos criterios:

- **Estudios exploratorios:** Nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, poco estudiados o que definitivamente no han sido abordados con anterioridad, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuir con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, ya que no se utilizan protocolos ni procedimientos de información formales. Los investigadores deben estar alerta a ideas y conocimientos nuevos conforme ocurren, pues cuando se descubre una idea o conocimiento el curso de la investigación puede cambiar en esa nueva dirección.
- **Estudios descriptivos:** Buscan desarrollar una descripción del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Se miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren la mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir. La investigación descriptiva, en contraste con la investigación exploratoria, esta marcada por el establecimiento claro del problema, una hipótesis específica y necesidades de información detalladas.

- **Estudios correlacionales** pretenden medir el grado de relación y la manera como interactúan dos o mas variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.
- **Estudios explicativos:** pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder preguntas tales como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

2.5 Recolección de datos

Para que el investigador pueda acercarse a los fenómenos y obtener la información, necesita recolectar datos. Estos datos, según su procedencia, pueden subdividirse en dos grupos: datos primarios y datos secundarios. Los datos primarios se originan por el investigador con el fin específico de atender el problema de investigación que enfrenta. La obtención de estos datos puede ser más lenta y costosa. Por otro lado, los datos secundarios son aquellos que han sido recolectados para una finalidad distinta al problema de investigación que se enfrenta. Estos datos se pueden obtener de manera rápida y poco costosa.

Como mencionamos anteriormente el investigador necesita acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Para lograr esto, debe utilizar instrumentos que permitan la generación de datos.

Entre los métodos de recopilación de datos cuantitativos, encontramos principalmente:

- **Encuesta:** Éste método para obtener información se basa en realizar un interrogatorio a encuestados, en el que se le hacen una variedad de preguntas, las cuales pueden hacerse de manera verbal, por escrito o por computadora
- **Cuestionario:** Es una técnica estructurada de recopilación de datos que consiste en una serie de preguntas escritas o verbales que el encuestado responde.

- **Entrevistas:** También es un método muy utilizado en la investigación cualitativa, por lo que se puede encontrar su definición de manera más extendida en es apartado, pero a grandes rasgos esta herramienta consiste básicamente en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas en forma adecuada para obtener información.
- **Observación:** Requiere el registro de los patrones de conducta de personas, objetos y sucesos en forma sistemática para obtener información de los fenómenos de interés.

Entre los métodos de recopilación de datos cualitativos, encontramos:

- **Observación Participante:** Este método de investigación involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el “*milieu*” de los últimos y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. En cuanto a la metodología que utiliza, como la base sobre la cual define su muestra en un principio pueden ir evolucionando a medida que el estudio progresa. En cuanto a la selección de escenarios se debe tener en cuenta los siguientes elementos que describirían un escenario ideal:
 - a) El observador debe tener fácil acceso.
 - b) Establece una buena relación inmediata con los informantes.
 - c) Recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos.

Actividades principales de la observación participante en el campo:

- **Interacción social no ofensiva:** lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación.
- **Modos de obtener los datos:** estrategias y tácticas de campo. Para ampliar los conocimientos sobre el campo y el número de informantes.
- **Registro de los datos en forma de notas de campo:** La observación participante depende la toma de notas completas, precisas y detalladas. Se deben tomar las notas después de la observación encuentro o conversación. También deben tomarse notas durante la etapa previa al trabajo de campo.

- **Entrevistas:** Son reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, su finalidad es comprender las perspectivas de estos últimos respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, expresadas con sus propias palabras a través de una conversación entre iguales. El propio investigador es el instrumento de la investigación, y no un protocolo o entrevista. Estas se dividen en:
 - **Estructuradas:** La entrevista se realiza en base a preguntas específicas, las cuales no pueden ser modificadas ni el orden en que son presentadas. No hay restricción de quien sea que realice la entrevista
 - **Semiestructuradas:** Si bien el investigador posee una guía con preguntas preestablecidas, es posible de que en el transcurso de la entrevista sean introducidas nuevas preguntas de manera de precisar información sobre el tema a investigar.
 - **Abiertas:** Al igual que las anteriores, el entrevistador posee una guía ésta es más general y sólo habla del contenido, por tanto tiene toda la flexibilidad para manejar la entrevista respecto del ritmo, estructura y contenido.

Lo usual en la Investigación Cualitativa es que las entrevistas no sean del tipo estructuradas, pues de lo contrario el entrevistado pudiera no expresar su experiencia de la mejor manera y el investigador pudiera con sus preguntas preestablecidas influir en las respuestas.

Dado lo anterior es que las entrevistas, ya sea semiestructuradas o abiertas, pueden diferenciarse en tres tipos:

- **Historia de vida o autobiografía sociológica:** el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias.
- **Entrevistas en profundidad dirigidas al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente:** En este caso el informante no debe describir, además de revelar sus propios modos de ver, lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben.

- **Entrevistas que tienen la función de entregar un cuadro amplio de gama de escenarios, situaciones o personalidad:** Las entrevistas se utilizan para estudiar un número relativamente grande de personas en un lapso más breve de tiempo que el que se requiere una investigación mediante observación participante.
- **Historias de vida:** El método es útil para recopilar información acerca de cambios en las redes materiales y sociales con que la gente construye sus vidas y conviene en circunstancias donde el investigador busca entender los procesos complejos en los cuales la gente le da sentido a sus realidades organizacionales. Además para tratar cuestiones de socialización, desarrollo de carreras, estilo gerencial, el método puede ser usado para que se traten temas escondidos. La investigación organizacional frecuentemente tiene un foco gerencial, pero las organizaciones están formadas por diversos grupos de personas, voces que son raramente escuchadas en la investigación (Casey, 1993).

El método de Historias de Vida no presume que el investigador sea una entidad imparcial, enganchándose sin problemas al proceso de investigación para crear un relato objetivo de una verdad concreta. Mas aún, el enfoque reconoce que el investigador entrega teorías implícitas y explícitas a la situación a investigar, y la tarea del investigador incluye el que éstas afloren en la lucha por equilibrar la teoría que está en la cabeza del investigador y la teoría empleada por las personas en la situación investigada.

- **Focus Group:** Son un tipo de entrevistas grupales y consisten en reuniones de grupos de tres a 10 personas, en las que los participantes conversan de uno o varios temas en un ambiente de relajación, respecto de conceptos, experiencias, emociones, creencias, categorías que sean relevantes para la investigación, siendo guiados por un especialista en este tipo de dinámicas.

El formato y naturaleza de las sesiones depende del objetivo y las características de los participantes y el planteamiento del problema.

- **Documentos:** Permiten entender el fenómeno de estudio y, además conocer antecedentes de un ambiente, experiencias, vivencias o situaciones.

Los documentos pueden ser obtenidos bajo tres circunstancias:

- Solicitar a los participantes del estudio que proporcionen muestras de tales elementos.
- Solicitar a los participantes que los elaboren para el estudio.
- Obtener los elementos para análisis, sin ser solicitados a los participantes.

Finalmente para terminar con esta descripción de teoría que nos ayudará a determinar el diseño de nuestra propia metodología de investigación, queremos presentar un método que podría ser de gran utilidad en el transcurso de la investigación, nos referimos a la triangulación y a continuación presentamos las posibilidades de triangulación que existen en el proceso de investigación científica.

A grueso modo, la triangulación es la aplicación de distintas metodologías en el análisis de una misma realidad social. Existen cuatro tipos básicos de triangulación posibles (Denzin, 1975):

- **Triangulación de datos:** Utilización de variadas fuentes de información sobre un mismo objeto de conocimiento, con el propósito de contrastar la información recabada.
- **Triangulación de investigadores** (equivalente a lo que hoy se conoce por equipos interdisciplinarios): Es la realización de una misma investigación por un equipo de investigadores que proceden de distintas áreas de conocimiento o especialistas de diferentes metodologías, que observan un mismo objeto de estudio desde diferentes puntos de vista, en función de la disciplina científica a la que pertenezcan.
- **Triangulación teórica:** Implica considerar todas las hipótesis que puedan extraerse de un mismo problema de investigación.
- **Triangulación metodológica:** Comprende las modalidades intramétodo y entre método
 - **Triangulación metodológica intramétodo:**

Se aplica cuando el investigador escoge un único método o estrategia de investigación, pero aplica distintas técnicas de recogida y de análisis de datos; o

cuando repite el mismo método en situaciones y momentos diferentes. El objetivo que se persigue es comprobar la validez y la fiabilidad de la información que primeramente se ha obtenido.

El inconveniente de este tipo de triangulación es que “únicamente se emplea un método. Por lo que, no se logra superar las limitaciones propias del método de investigación escogido” (Denzin, 1975).

- **Triangulación metodológica entre métodos:**

Consiste en la combinación de métodos de investigación (no similares) en la medición de una misma unidad de análisis. Se convierte en vehículo para la validación cruzada (Jick, 1979), cuando se alcanzan los mismo resultados con métodos distintos, pero que apuntan a la misma dimensión del problema de investigación.

Denzin (1975) defiende la triangulación multimétodo como ideal. Esta consistiría en la articulación, en un mismo estudio, de los cuatro tipos de triangulación. De esta forma se alcanzarían unos resultados más satisfactorios que si, únicamente, se hubiera triangulado por fuentes de datos, investigadores, teorías o métodos.

El fundamento teórico expuesto nos servirá de ayuda para generar la metodología necesaria que determinará finalmente cuál es la situación de las personas que viven en la calle, la cual es expuesta en la segunda parte de este capítulo, llamada Marco Metodológico de esta investigación.

2.6 Marco metodológico de esta investigación

El propósito de este apartado es definir el diseño de investigación, que constituirá el plan general de cómo se llevará a cabo la investigación, a partir de los modelos presentados anteriormente.

Para efectos de este estudio hemos decidido utilizar la metodología cualitativa, principalmente por tres razones que se describen a continuación:

- El análisis de datos se basará en las instituciones y sujetos que serán estudiados en profundidad, a fin de comprenderlos, y no convertirlos en variables que sean analizadas mediante métodos matemáticos y estadísticos.
- No se tiene la intención de producir generalizaciones de los datos, como lo hace la investigación cuantitativa.
- El plan de trabajo está abierto a adoptar modalidades que surjan en el desarrollo de la investigación, es decir, no posee un diseño fuertemente estructurado y predefinido.

Esta investigación trata de mostrar cómo trabaja la sociedad, representado por el Estado y las instituciones con Personas en Situación de Calle, por esto encontramos relevante dejar en claro que la cultura no es rígida y debemos tenerlo presente al momento de buscar y aplicar las herramientas adecuadas.

Dado que son escasas las investigaciones previas sobre cómo enfrentan el Estado y las instituciones el problema de las Personas en Situación de Calle, esta investigación es de naturaleza exploratoria, de modo que la información recolectada nos servirá para adquirir suficiente conocimiento con el fin de responder a qué es lo que está sucediendo con este grupo de personas y, eventualmente ayudará a generar futuras investigaciones.

2.6.1 Universo de investigación

Tal como lo mencionamos anteriormente nuestra investigación posee como universo un departamento estatal y una institución privada, ambas relacionadas con las Personas en Situación

de Calle. El departamento de Estado analizado será MIDEPLAN, específicamente su programa Chile Solidario, que trata los problemas de superación de pobreza y, que a partir del Catastro “Habitando la Calle”, realizado el año 2005, ha generado acciones específicas para las Personas en Situación de Calle. Por otra parte, la institución de estudio será Gente de la Calle, fundación que tiene como misión “acoger, acompañar y promover a las personas en situación de calle”.

2.6.2 Técnicas de recolección de información

En este punto presentaremos y justificaremos las técnicas utilizadas para recolectar los datos que servirán para la investigación y cómo se llevará cabo. Entre las técnicas que utilizaremos para obtener la información requerida, tenemos las siguientes:

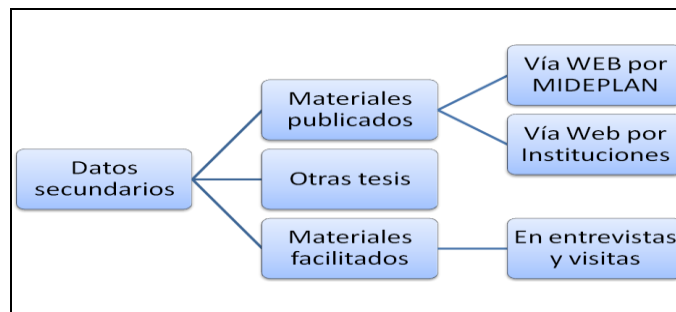
2.6.2.1 Recolección de documentos:

Se ha optado por la utilización de datos secundarios, específicamente documentos, como base para nuestras investigaciones, dado que se pueden obtener de manera más rápida y poco costosa. La figura 1 muestra una clasificación de los datos secundarios que utilizaremos. Estos pueden clasificarse como:

- **Materiales publicados:** Documentos accesibles para todo público, a los cuales se puede acceder a través de la WEB o la biblioteca de Mideplan.
- **Materiales facilitados:** Corresponden a documentos con un carácter más reservado, a los cuales para acceder a ellos se requiere que sean facilitados por personas que se encuentran dentro de la institución y que tenga acceso a ella.
- **Otros:** Entre los cuales contamos con tesis universitarias que compartan nuestro tema de investigación. Éstas se obtendrán principalmente de la Biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Chile, pues es en ese lugar donde pudimos comprobar que se han desarrollado más extensamente investigaciones de este tema, especialmente de pobreza.

La figura 3 indica de manera gráfica los documentos posibles a utilizar y sus fuentes:

Figura 3
Tipos de documentos posibles a utilizar y sus respectivas fuentes



Fuente: Creación propia

2.6.2.1.1 Especificaciones aplicadas a los documentos recolectados

Se han definido 3 criterios para filtrar los datos, de manera de evitar posibles desvíos de nuestro objetivo. Estos son actualidad, finalidad y confiabilidad.

- Actualidad: Para la finalidad de esta investigación se requiere de datos generados desde el año 2004 año en que se puso en marcha el proyecto de Chile Solidario.
- Finalidad: Los datos recolectados tiene el objetivo de aumentar el conocimiento sobre las políticas públicas en relación a las personas en situación de calle, y también se busca aumentar la comprensión de la institución Gente de la Calle.
- Confiabilidad: Serán utilizados los documentos que provengan exclusivamente del MIDEPLAN y de la Institución Gente de la Calle, en cuanto a las tesis utilizadas serán de instituciones que consideremos confiables y con trayectoria en educación.

2.6.2.1.2 Análisis de documentos

Para efectos del análisis de documentos hemos utilizado los métodos de análisis de documentos descritos por Felipe Pardinás en el texto Metodología y Técnicas de investigación en Ciencias Sociales, quien cita a Duverger para mostrar que en general son dos las clases de técnicas que se utilizan para el análisis de documentos, indicando que existen “En primer lugar los métodos clásicos derivados del análisis histórico literario. En segundo, los métodos más recientes con base cuantitativa (Duverger: 96)”. Los métodos clásicos buscan determinar el tema

básico del documento y los vínculos que existen entre el o los temas básicos, de igual forma que lo hace con los temas secundarios y además busca datos acerca del autor, sus motivaciones, orientación, medio cultural entre otros. Mientras tanto los métodos cuantitativos a grandes rasgos puede analizar el vocabulario, el estilo y los métodos de expresión lo que es conocido como “semántica cuantitativa” u ocuparse más bien de los significados de las palabras lo que es conocido como “semántica de contenido”.

De ambos métodos hemos determinado que ninguno se ajusta totalmente a nuestras necesidades, por esa razón emplearemos una especie de híbrido para el análisis.

Del método clásico utilizaremos lo que es llamado como análisis interno, esto contará con determinar en primera instancia el tema básico del documento (o los temas básicos) y luego determinar los vínculos que existen entre ellos. Lo anterior nos servirá para poder filtrar la información que no tenga utilidad para efectos de la investigación, lograr una plena comprensión del documento y eliminar la información redundante.

Posteriormente, del método cuantitativo utilizaremos lo que es conocido como análisis de contenido, es decir, clasificaremos las diferentes partes del documento conforme a categorías que consideremos pertinentes una vez realizada la primera parte del análisis y que serán explicadas en su debido momento. De esta manera extraeremos las tendencias predominantes de la información captada en la etapa anterior.

Para cada texto analizado se tratará de ser lo más gráficamente posible de manera de facilitar el entendimiento y hacer más amena la lectura.

2.6.2.2 Entrevistas

La utilización de este instrumento de investigación tiene por finalidad obtener información sobre las perspectivas, apreciaciones, experiencias y opiniones que posean los entrevistados, con respecto al tema de investigación. Se ha optado por realizar entrevistas ya que a través de éstas, se tiene la oportunidad de captar datos y elementos que no se encuentran registrados en los documentos escritos.

2.6.2.2.1 Tipo de entrevista a utilizar

Las entrevistas que se realizarán pueden ser de dos tipos, en primer lugar se tiene la entrevista estructurada, en la cual el entrevistado narra naturalmente su experiencia; en segundo lugar tenemos la entrevista dirigida, la cual es guiada por una serie de preguntas que el entrevistador irá respondiendo, para ser más exactos “la entrevista no dirigida deja prácticamente la iniciativa total al entrevistado, permitiéndole que vaya narrando sus experiencias sus puntos de vista, etc. [...]. La entrevista dirigida, en cambio sigue un procedimiento fijado de antemano por un cuestionario o una guía de entrevista, esto es, por una serie de preguntas que el investigador prepara de antemano” (Pardinas:1998).

Esta investigación utilizará ambos tipos de entrevista, dependiendo de la personalidad de cada entrevistado. Los entrevistados serán encontrados con la técnica de la “bola de nieve”, es decir, a partir de los contactos iniciales que se posean, se logrará que ellos presenten o den datos de contacto de otros posibles entrevistados. Una vez fijada la entrevista, la cual de preferencia se realizará en el ambiente natural del entrevistado, se planearán una serie de preguntas acordes a la información que se desea obtener, las cuales serán utilizadas según el tipo de entrevistado que se distinga, de este modo utilizaremos entrevistas no dirigidas, si captamos que al entrevistado le acomoda narrar sus experiencias, opiniones etc. de manera natural y en los casos que el entrevistado no esté dispuesto a narrar voluntariamente lo que piensa, realizaremos una entrevista dirigida, para lo cual utilizaremos las preguntas preparadas de antemano de modo que vaya guiando la entrevista.

Cada entrevista será grabada para optimizar la toma de notas, una vez terminada la entrevista la grabación será transcrita de modo que quede documentada textualmente.

2.6.2.2.2 Especificaciones aplicadas a la selección de entrevistados

El criterio definido para la selección de entrevistados será su grado de jefatura, es decir, se entrevistarán a personas que tengan un alto grado de decisión y dominio sobre el tema, de manera de hacer entrevistas confiables y más representativas.

En ese sentido, en MIDEPLAN nos entrevistaremos con el encargado regional del Programa Calle de Chile Solidario, el Sr. Patricio Vargas, que esperamos nos aporte con su

perspectiva del tema desde el punto de vista del Estado y, por supuesto nos cuenta cómo se está implementando

Por otro lado, para contrastar la visión anterior, es que consideramos necesario entrevistar a quien trabaje en alguna Organización vinculada con personas en situación de calle. Para esto recurrimos al Sr. Carlos Álvarez, Director Ejecutivo de la Fundación Gente de la Calle, que desde hace más de 10 años se dedica a través de la Fundación Gente de la calle acoger, acompañar y promover a las personas en situación de calle. Por tanto, su visión del tema también es muy valioso pues nos servirá para conocer en detalle, por una parte cómo es el trabajo con personas en situación de calle y si los planes que implementa el Estado se están llevando a cabo eficientemente.

2.6.2.2.3 Análisis de entrevistas

Una vez documentadas las entrevistas se realizará un procedimiento similar al que se realizará en el análisis de documentos, con la diferencia de que no se realizará un análisis interno, puesto que no es necesario que los temas de la entrevista estén interrelacionados y además no será necesario filtrar información que no sirva, puesto que si la entrevista se desvía de los requerimientos de la investigación se puede encausar en el mismo momento. Es por esto que sólo se realizará un análisis de contenido, en el cual se clasificarán las diferentes partes de la entrevista según las siguientes categorías:

Categoría	Definición	Ejemplo
Experiencias	Enseñanza que se adquirió con la práctica u observación de algo. Es decir, un acontecimiento que vivió del cual aprendió algo. Esta experiencia puede dar origen al conocimiento de Cómo hacer algo o cómo es algo.	Fui muchas veces a dar comida a las personas en situación de calle y lo que más les hace falta es el cariño no la comida
Opiniones/ perspectiva	Idea, juicio o concepto que se tiene sobre algo. Punto de vista	El exceso de voluntarios causa una sobre intervención en las personas en situación de calle
Paradigmas	Estructura mental que entiende de ésta forma la manera en la que se hacen las cosas y no las hace de otra manera.	No se debe cobrar alojamiento a una persona que duerme en la calle

2.6.3 Presentación de datos y análisis de resultados

A continuación de la presentación del programa Chile Solidario y la institución Gente de la Calle se presentarán otros actores que forman el entorno de las personas en situación de calle, es decir los vecinos y la Municipalidad, que en este caso específico dado que se está estudiando la situación existente en los alrededores de nuestra facultad será la Municipalidad de Santiago. Se incluirán ambas perspectivas, puesto que es fundamental a la hora de determinar qué es lo que está sucediendo con las personas en situación de calle. La primera parte de la presentación de datos contará con la especificación de los actores relacionados con las personas en situación de calle. En una primera instancia se presentarán las instituciones estudiadas que representan la centralidad de la investigación, nos referimos al programa Chile Solidario y la Fundación Gente de la calle. En el caso del Programa Chile Solidario se explicarán sus funciones y se profundizará y explicará específicamente el Programa Calle. A continuación se analizará la fundación Gente de la calle para lo cual se presentarán datos sobre su Historia, Misión, Actividades, clientes, financiamiento entre otros. Ambos casos contarán con un resumen introductorio y cuadros explicativos con el fin de hacer más simple la revisión de estos.

Finalmente una vez definidos los actores que consideramos relevantes en el entorno de las personas en situación de calle, se presentarán los datos y tablas obtenidas de la realización de las entrevistas y material bibliográfico para lo cual se presenta adjunto a esta investigación el material audiovisual perteneciente a la presentación de datos.

3 CAPITULO 3: ANÁLISIS DE DATOS

En este capítulo daremos a conocer la información secundaria recolectada y la obtenida a través de las entrevistas realizadas a personas que trabajan en el Programa calle de Chile solidario, el Director de la Fundación Gente de la calle, tres grupos de Voluntariados, una asistente social de la Municipalidad de Santiago y un representante de los vecinos que vive en las cercanías de la Posta Central, un punto crítico donde se ha instalado una gran cantidad de personas en situación de calle.

El capítulo estará dividido en dos partes. En la primera parte analizaremos los datos secundarios recolectados, entre los que analizaremos el Catastro Habitando en la calle y documentos obtenidos a través de MIDEPLAN. Posteriormente en la segunda parte analizaremos los datos cualitativos generados por la realización de encuestas a las personas que señalamos en un comienzo del capítulo.

A continuación expondremos los resultados del análisis de los datos cuantitativos analizados.

3.1 Análisis de datos secundarios

De las posibles fuentes de datos secundarios consideradas en el marco metodológico, consideramos conveniente utilizar el catastro, debido a su fundamental importancia dentro de las acciones a nivel nacional realizadas en beneficio de las personas en situación de calle, además de su evidente importancia descriptiva. Los otros datos secundarios corresponden a dos documentos facilitados por los entrevistados estos son:

- Estrategia de intervención del programa Chile Solidario.
- Conceptos fundamentales del sistema de protección social.

Comenzaremos entonces analizando los datos del catastro para posteriormente hacer referencia del Programa Calle de Chile Solidario.

3.1.1 Habitando la calle: catastro nacional de personas en situación de calle

Hemos recurrido a los datos otorgados por el catastro Habitando la calle con el objeto de poder definir quiénes y cómo son las personas en situación de calle formalmente. Lo anterior con el objeto de generar un marco de conocimiento de quienes han motivado esta investigación.

El primer catastro nacional de personas en situación de calle es un importante logro realizado gracias al esfuerzo conjunto entre la sociedad civil y el Estado. El catastro se llevó a cabo entre el 28 y 29 de julio de 2005 en las 80 comunas y ciudades con más de 40 mil habitantes.

Sus resultados arrojan la existencia de 7.254 personas en situación de calle, de las cuales 3.458 pertenecen a la Región Metropolitana.

Los resultados serán presentados según 14 aspectos que indicamos a continuación:

1. Personas en situación de calle por región
2. Personas en situación de calle por sexo
3. Personas en situación de calle por tramos de edad
4. Personas en situación de calle por donde duermen habitualmente
5. Personas en situación de calle por donde vivía antes de estar en condición de calle
6. Personas en situación de calle según el tiempo que lleva en la calle
7. Razones por la cual está en situación de calle
8. Aspectos positivos de estar en la calle
9. Aspectos negativos de estar en la calle
10. Problemas de salud de las personas en situación de calle
11. Institución a la que recurre para pedir ayuda
12. Actividad o trabajo que realiza la persona en situación de calle
13. Fuente de dinero de la persona en situación de calle
14. Personas en situación de calle según escolaridad.

Para cada aspecto se comentarán los datos y se acompañarán de gráficos para su mejor comprensión, finalmente se expondrán las conclusiones del tema.

A continuación indicaremos los principales resultados obtenidos de este catastro.

3.1.1.1 Personas en situación de calle por región

El catastro indica que las personas en situación de calle se encuentran mayoritariamente en las regiones más pobladas del país, es decir Región Metropolitana, Bío-Bío y de Valparaíso.

Posiblemente esto signifique que el objeto de estudio analizado sea una situación que se origina en sectores mayoritariamente urbanos.

Para analizar lo anterior consideramos que resulta más representativo analizar los porcentajes de personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes en cada región.

La siguiente tabla muestra la cantidad de personas en situación de calle por región según porcentaje del total de Personas en situación de calle y el porcentaje de personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes. Los datos están dispuestos siguiendo un orden descendente de acuerdo al porcentaje de personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes (ver Tabla 1).

Tabla 1

Personas en situación de calle por región (orden descendente por cada 10000 habitantes)

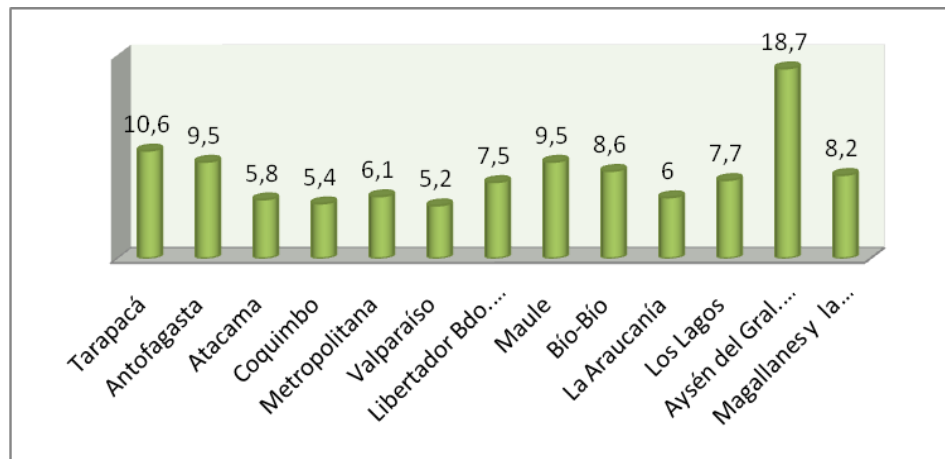
Región	Total	Porcentaje	Por 10.000 habitantes
Aysén	84	1,2	18,7
Tarapacá	415	5,7	10,6
Antofagasta	391	5,4	9,5
Maule	332	4,6	9,5
Bío-Bío	954	13,2	8,6
Magallanes y Antártica Chilena	95	1,3	8,2
Lagos	318	4,4	7,7
Libertador Bdo.			
O'Higgins	193	2,7	7,5
Metropolitana	3458	47,7	6,1
Araucanía	163	2,2	6
Atacama	99	1,4	5,8
Coquimbo	195	2,7	5,4
Valparaíso	557	7,7	5,2

Fuente: Construcción propia de acuerdo con el catastro Habitando la calle

Podemos notar que el análisis cambia cuando se consideran las personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes, en este caso las regiones de Aysén, Tarapacá, Antofagasta y Maule son las que poseen un mayor porcentaje de personas en situación de calle (ver Gráfico 1).

Gráfico 1

Personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes en cada región.



Fuente: Construcción propia de acuerdo con el catastro Habitando la calle.

El gráfico anterior nos muestra que el análisis cambia cuando se consideran las personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes, en este caso las regiones de Aysén, Tarapacá, Antofagasta y Maule son las que poseen un mayor porcentaje de personas en situación de calle.

La mayor cantidad de personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes, que poseen las regiones señaladas en el párrafo anterior, puede tener múltiples causas posibles.

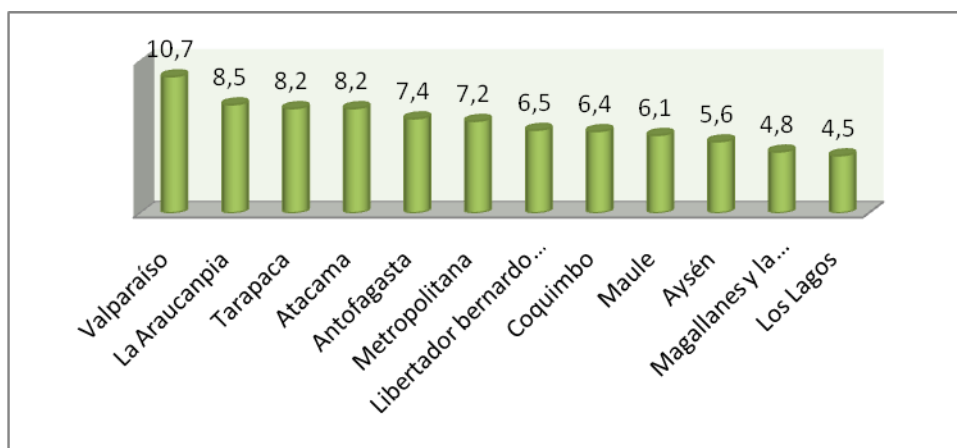
La primera causa que se nos viene a la mente, es que en las regiones señaladas existe una mayor índice de desempleo, si bien a simple vista es imposible determinar si existe una correlación a nivel regional de las personas en situación de calle y los índices de desempleo, hemos recurrido a los índices regionales de desocupación por región pertenecientes al periodo octubre-diciembre del año 2004, con la intención de lograr captar si es que existía en ese momento una situación evidente de desocupación que indique que podría existir una relación entre la cantidad de personas en situación de calle y el factor económico de desocupación, para el análisis consideramos sólo un periodo anterior, puesto que hemos supuesto que las personas

en situación de calle se encuentran en tal vulnerabilidad que sus ahorros y recursos generados mientras trabajaba no le sirvieron para sustentarse más de seis meses.

El siguiente gráfico indica los índices de desocupación pertenecientes al periodo transcurrido entre octubre-diciembre de 2004 proporcionados por el INE (Gráfico 2) y nos muestra el panorama regional de la situación que se vivía 6 meses antes del Catastro.

Gráfico 2

**Índices regionales de desocupación último trimestre móvil del año 2004
(Octubre-Diciembre de 2004)**



Fuente: Construcción propia a partir de los datos proporcionados por el INE

Este gráfico nos indica que las regiones con mayor desocupación en la época (último trimestre de 2004) era la región de Valparaíso, La Araucanía, Tarapacá y Atacama. Al compararlas con las regiones que poseen mayor porcentaje de personas en situación de calle por cada 10.000 habitantes, tenemos concordancia solo con la región de Tarapacá, por el contrario la región del Maule y Aysén son de las regiones que, en el periodo analizado, tienen las menores tasas de desempleo, pero de las mayores tasas de personas en situación de calle, por lo que entre los periodos analizados no encontramos correspondencia entre la tasa de desempleo regional y la presencia de personas en situación de calle.

Si bien para dar una conclusión respecto del tema se requiere mayor información, a simple vista no parece haber relación entre el desempleo y las personas en situación de calle, lo

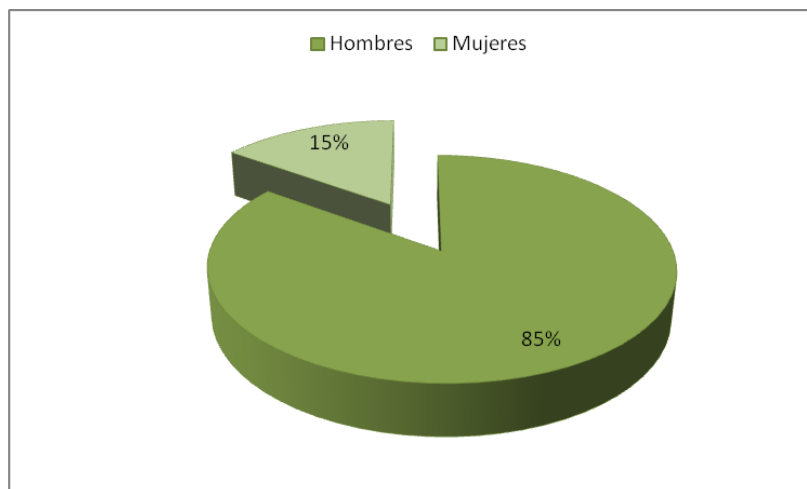
que deja una incógnita sobre si el fenómeno que provoca la situación de calle se trata en mayor medida de un fenómeno social que económico.

3.1.1.2 Personas en Situación de Calle por sexo

Al referirnos a la distribución por sexo, el catastro nos afirma que es una realidad mayoritariamente masculina indicando que un 85% corresponde a hombres (Ver gráfico 3).

Gráfico 3

Distribución de las personas en situación de calle por sexo



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Entre las causas que originan la drástica diferencia que existe entre la cantidad de mujeres y de hombres que viven en situación de calle, tenemos las siguientes:

El riesgo que conlleva vivir en la calle: Si bien es discutible, existe la posibilidad de que las mujeres sean un blanco más fácil de violaciones, agresiones físicas y verbales, entre otros que dificultarían la permanencia de la mujer en la calle.

Las mujeres gozan de una mayor cantidad de redes de apoyo social en comparación a los hombres: las mujeres poseen una mayor red de apoyo social generado por mecanismos gubernamentales y privados. En cambio los hombres no cuentan con redes destinadas

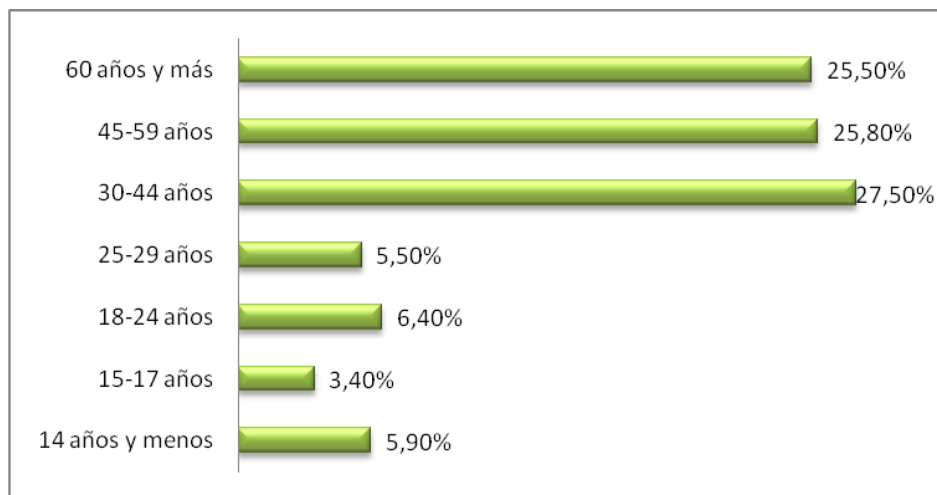
únicamente para ellos y deben integrarse a los programas sociales generados para las personas en riesgo social.

3.1.1.3 Personas en situación de calle por tramos de edad

Casi el 79% de las personas que viven en condición de calle son mayores de 30 años, los resultados presentados por el catastro se pueden ver en el gráfico 4:

Gráfico 4

Personas en situación de calle según tramo de edad.



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

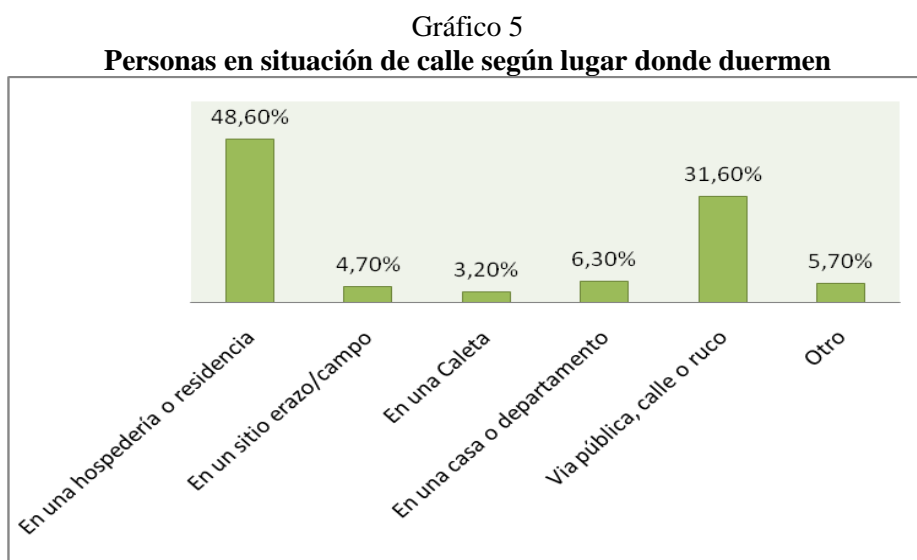
Según el catastro estos datos demuestran distintos grados de intensidad temporal de la situación de calle, pues los jóvenes tienden a llevar menos tiempo en situación de calle, lo que graficaría una situación esporádica y con episodios en los que residen en hogares o casas particulares, y luego con momentos de retorno a la calle. Al contrario, en los adultos se observa una tendencia de situación de calle más bien estable, lo que indicaría que no tienen periodos de idas y vueltas.

El pequeño porcentaje de las personas menores de 18 años, puede deberse a los sistemas de protección social y/o sus propios hogares que le prestan apoyo y protección. Sin embargo, este supuesto no explica el explosivo aumento de las personas en situación de calle a partir de los 30 años, en vez de ser a partir de los 18 o 24 años. Otra posible causa de esta situación es que tanto niños como jóvenes sean más vulnerables que los adultos, como lo era el caso de las

mujeres en la calle, pudiendo sufrir abusos y violaciones, haciendo más complicada su permanencia en la calle.

3.1.1.4 Personas en situación de calle por lugar donde duermen

Aproximadamente la mitad de las personas que viven en situación de calle duermen en una hospedería o residencia, mientras que casi un 40% duerme en condiciones sin techo, es decir en un sitio eriazo/campo, una caleta o en la vía pública (Gráfico 5).



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Al analizar esta situación por sexo, se obtiene que la mayoría de las mujeres duermen en una hospedería o residencia 52,2% (en relación con el 48,1% de los hombres), mientras que el porcentaje de hombres que duerme en la vía pública es mayor al de las mujeres con un 40,6% y un 32,3% respectivamente. En cuanto a la distinción por tramos de edades tiene que los menores de 45 años duermen en mayor proporción en la vía pública calle o caleta mientras las personas de 45 años o más lo hace preferentemente en hospederías o residencias.

El afirmar que la mayoría de las mujeres duerme en una hospedería o residencial sostiene la tesis de que para las mujeres es más difícil la situación de calle, posiblemente debido a que corren más riesgos que los hombres en ésta o bien, que tienen la posibilidad de generar más ingresos que los hombres a través de empleos informales.

Ciertamente es sorprendente la alta cantidad de personas que frecuentemente duermen una hospedería o residencia y que va en contra del paradigma que se tiene sobre las personas en situación de calle que hace referencia a “comen, duermen y realizan sus necesidades en la calle”.

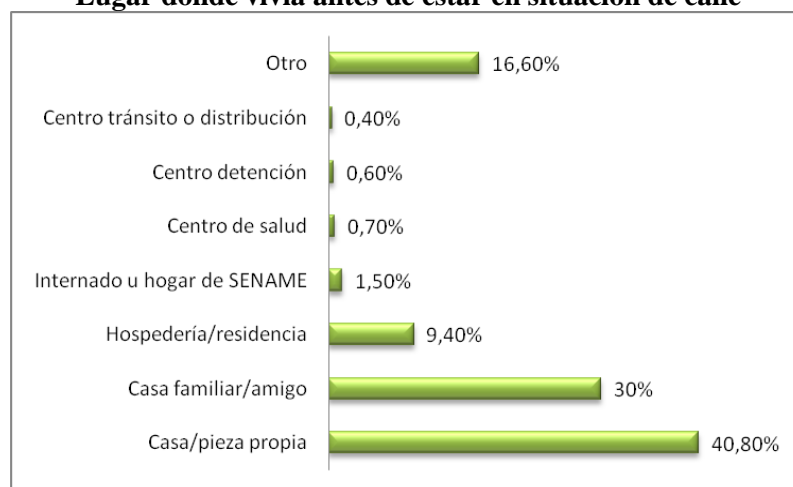
3.1.1.5 Lugar donde vivía antes de estar en condición de calle

Si analizamos este tema por edad tenemos que todos los tramos de edad dicen venir en su mayoría de casa, departamento o pieza como la residencia de un familiar, amigo o conocido. En este sentido los menores de 18 años destacan con casi un 84%, mientras que los mayores de 60 lo hacen en un 58%, lo que sostiene la tesis de que las personas menores de edad poseen mayor apoyo que los adultos, en este caso son sus padres o familiares quienes se responsabilizan por darles una casa.

Si analizamos los datos en términos generales, es decir no segmentándolo según los rangos de edades, se tiene que la mayoría de las personas antes de encontrarse en situación de calle vivían en una casa o pieza propia con un porcentaje correspondiente al 41% mientras que las personas que vivían con un en la casa de un familiar, un amigo o un conocido corresponden al 30% de las personas encuestadas.

Esto indica que un porcentaje importante, el 71% de las personas que vive en situación de calle, vivía en una casa, pieza propia, con un 40,0%, o casa de un familiar, amigo o conocido con un 30%.

Grafico 6
Lugar donde vivía antes de estar en situación de calle



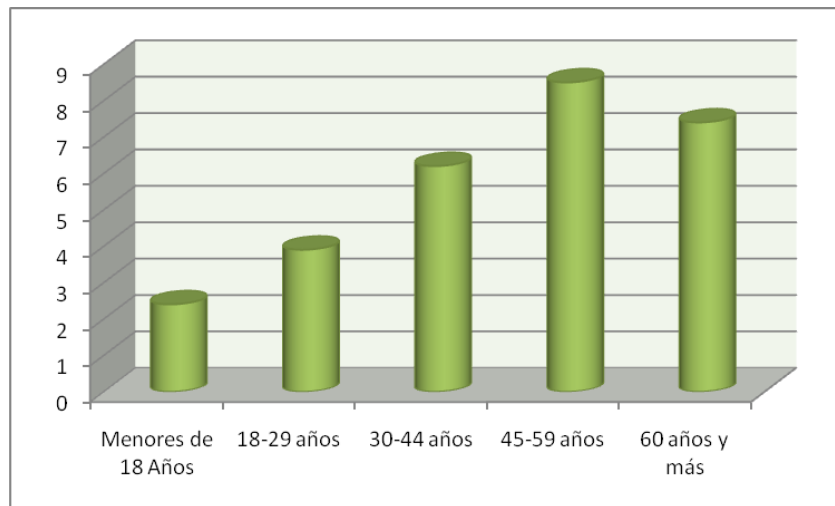
Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

El gráfico anterior muestra un importante número de personas que indican otro, comparado con el resto de las proveniencias, de hecho alcanza el tercer lugar, esta situación es intrigante puesto que no proviene de ningún centro de tránsito, detención, de salud o de menores lo que deja una incógnita sobre las condiciones en las cuales vivían estas personas antes de estar en la calle.

3.1.1.6 Personas en Situación de Calle por Tiempo en la calle

El catastro indica que el promedio de años en la calle es de 6,6 años. Si lo analizamos según distinción de sexo tenemos que los hombres han estado en situación de calle un promedio de 7 años, mientras que las mujeres han estado en situación de calle un promedio notablemente menor, siendo solo de 4 años. Al analizarlo según tramos de edades tenemos que el grupo que se encuentra entre los 45 y 59 años de edad es el que se encuentra por una mayor cantidad de años en situación de calle con 8,5 años y el promedio para los niños menores de 18 años es de 2,4 años (Gráfico 7).

Gráfico 7
Promedio de años en situación de calle según promedio de edad



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Se aprecia un aumento de las personas en situación de calle a medida que avanzan los años, lo que podría indicar que es una situación que se va acumulando y a medida que avanza la edad de una persona es más posible que ingrese a la situación de calle.

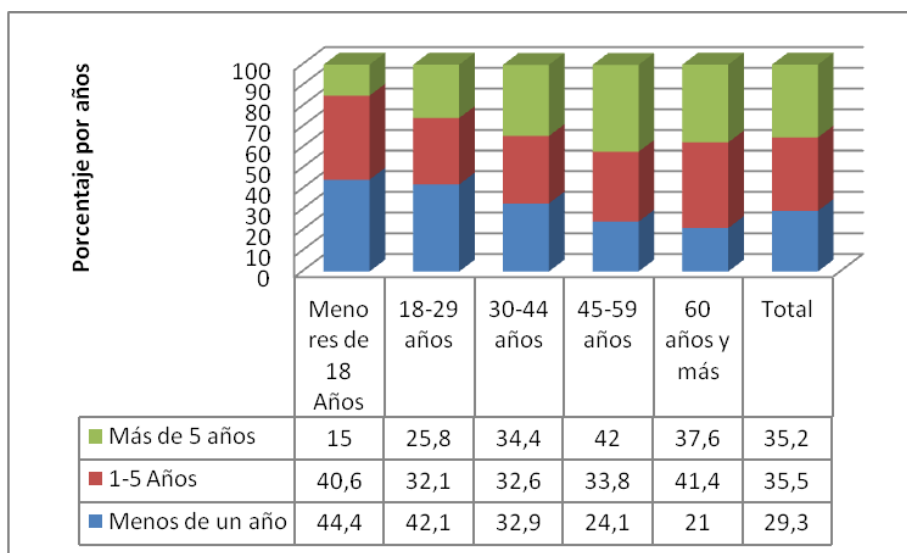
Dado que el gráfico anterior nos muestra solamente un promedio en años, siendo que en un grupo etáreo pueden existir marcadas diferencias respecto al tiempo que ha permanecido en la calle.

El catastro realizó una distinción al momento de evaluar esta pregunta y la formuló de tal manera que las personas en situación de calle indicaran la cantidad de años que han permanecido en la calle, distinguiéndolo entre:

- Permanencia menos de un año
- Permanencia entre uno y cinco años
- Permanencia más de cinco años

Gracias a esto podemos incorporar en nuestro análisis un gráfico que indica los porcentajes de años de estadía en la calle para cada grupo etáreo (Gráfico 8).

Gráfico 8
Años en la calle por grupo etáreo (porcentaje por años)



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

En este gráfico podemos notar que un porcentaje menor de los niños menores de 18 años permanecen en la calle por más de 5 años, la mayoría de ellos lleva en la calle menos de un año (44%), al igual que las personas entre 18 y 29 año. La cifra se torna más pareja cuando analizamos el tramo etáreo entre 30 y 40 años, donde no hay fuertes diferencias entre la cantidad de años que llevan estas personas en la calle siendo 32,9;32,1 y 34,4 el porcentaje de personas

que ha permanecido menos de uno, entre uno y cinco y más de cinco años en situación de calle respectivamente. El panorama cambia de manera notable entre los rangos de edad que comprenden los 45 y 59 años, pues una mayoría (42%) declara estar en situación de calle hace más de cinco años, si bien cuando pasamos al siguiente rango de edad que incluye a las personas de 60 años y más la mayoría de estas declara haber estado entre uno y cinco años en la calle, el que sea inferior el número de personas que declara haber estado más de 5 años en la calle, puede deberse que a edades más avanzadas pueden entrar a una institución de beneficencia para ancianos o simplemente se hace más difícil para ellos reinsertarse en la sociedad.

3.1.1.7 Razones por las cuales se encuentra en la calle

El catastro también incluye dentro de sus preguntas las razones por las cual está en la calle, hecho de gran valor que otorga una primera aproximación de las causas del problema y da luces de cómo deberían estar orientadas las políticas para terminar con esta situación.

Entre las principales razones por las cuales estas personas se encuentran en situación de calle son los problemas con la familia y los problemas económicos (gráfico 9). En problemas con la familia se encuentran los casos en los que los entrevistados declaran haber sido echados de su casa, o haber abandonado el núcleo parental por malas relaciones familiares.

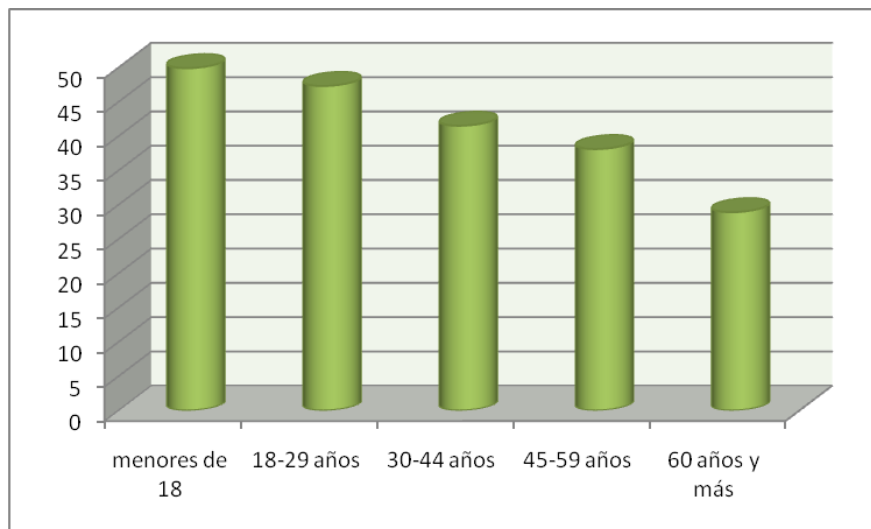


Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Si bien esta pregunta es sumamente importante, tal como lo comentamos en un principio, creemos que las razones propuestas no están aisladas y todas pueden ser un catalizador de las otras, sin poder determinar finalmente cual es la verdadera causa. Por ejemplo el consumo de droga puede causar problemas económicos, y ambos a la vez pueden generar problemas en la familia.

A esto es importante señalar que las razones de por qué están en situación de calle cambian con la edad. En el caso de los problemas con la familia estos se acentúan en el caso de los menores de 29 años con casi un 50% para los menores de 18 y un 47,3% para los que se encuentran en el rango etáreo entre 18 y 29, el gráfico siguiente muestra esta situación:

Gráfico 10
Personas en situación de calle debido a problemas con la familia.



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Para complementar este gráfico resulta interesante señalar también cuando fue el último contacto con la familia, en el caso de los menores de 18 años fue hace menos de un año y de 1,3; 2,4; 3,7 y 5,8 para los grupos atareos entre 18 y 29; 30 y 44; 45 a 59 y más de 60 respectivamente.

El otro razón importante de por qué la persona se encuentra en situación de calle es debido a problemas económicos, si analizamos nuevamente, los datos proporcionados por el catastro, según el rango de edad, obtenemos una conclusión que va en dirección opuesta de la

anterior, es decir que para las personas en situación de calle mientras más avanzada es su edad es más probable que este en la calle debido a problemas económicos.

El gráfico que exponemos a continuación muestra esta situación la situación señalada en el párrafo anterior (ver gráfico 11).



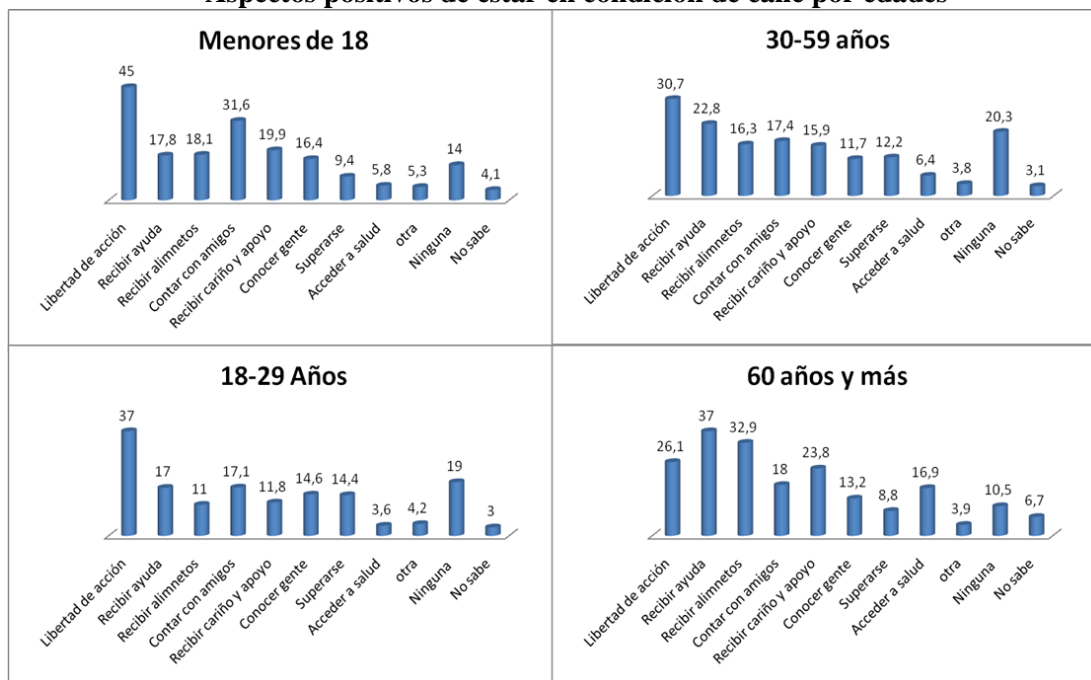
Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

3.1.1.8 Aspectos positivos de estar en situación de calle

La libertad de acción es claramente el factor más importante en los primeros 3 grupos etáreos (ver gráfico 12), aunque va disminuyendo a medida que avanza la edad, situación distinta es la generada por el aspecto recibir ayuda, la cual se va tornando más importante a medida que avanza la edad con un 17,8 para los menores de 18% y 37% para los de 60 años o más. El grupo etáreo mayor de 60 años es el que tiene más equiparadas las razones de ayuda, es decir recibir ayuda, recibir alimento y recibir cariño y apoyo, tal como puede esperarse ellos son los más necesitados dentro de la calle.

Gráfico 12

Aspectos positivos de estar en condición de calle por edades



Fuente: Creación propia a partir de datos del catastro

3.1.1.9 Aspectos negativos de estar en situación de calle

Entre los peores aspectos de vivir en la calle los encuestados declaran que son las malas condiciones de vida. (Ver cuadro 3)

Cuadro 3

Aspectos negativos de estar en condición de calle

	Menores de 18 años	18-29 años	30-59 años	60 años y más
Malas condiciones de vida	33,9	36,5	33,9	15,7
Inseguridad	39,8	29,5	26,5	13
Desesperanza	12,3	23,2	23,2	17
Falta de alimentos	22,8	20,2	18,6	8,6
Problemas con alcohol/drogas	24	18,2	18,2	6,7
Desconfianza en la gente	10,9	15,6	13,3	10
Problemas de salud	9,4	8,9	10,9	11,1
Sufrir abusos	15,8	7,8	5,7	2,9
Otra	5,6	4,5	5	4,3
Ninguno	12,6	10,5	15,8	33,4
No sabe	9,1	3,2	3,8	9

Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Lo que llama profundamente la atención es que los que poseen 60 años o más declaran que la calle no posee aspectos negativos, esto puede ser producto de la valoración de los beneficios que reciben en esta excede los aspectos negativos que puedan presentarse

3.1.1.10 Problemas de salud que tienen las personas en situación de calle

El cuadro 5 indica los principales problemas de salud indicados por los encuestados.

Cuadro 5
Problemas de salud

Problema	menores de 18	18-29 años	30-44 años	45-59 años	60 años y más
Dentales	25,7	21,1	33,8	37,8	44,5
Alcohol	14,6	24,5	40,5	41,5	23,5
Vista	16,4	14,7	22	38,3	48,9
Huesos	8,8	11,7	16,8	23,2	32,5
Para moverse	3,8	5,8	11,8	20,5	36,8
Tabaquismo	27,8	23,8	23,4	19,7	12,5
Nervioso	17,5	17,9	20,5	15,7	13,4
Respiratorio	14,6	9,6	15,2	16,1	17,5
Auditivo	5,8	4,4	8,5	12,8	23,8
Mentales	7,9	9,5	12,2	14	13,6
Ninguno	24,9	25,7	13,3	9	5,7
Con drogas	32,2	24,2	13,6	3,4	0,7
Para hablar	5,6	4,7	5,7	5,7	9,6
Otro	5,8	10,8	12,1	15,2	18,1

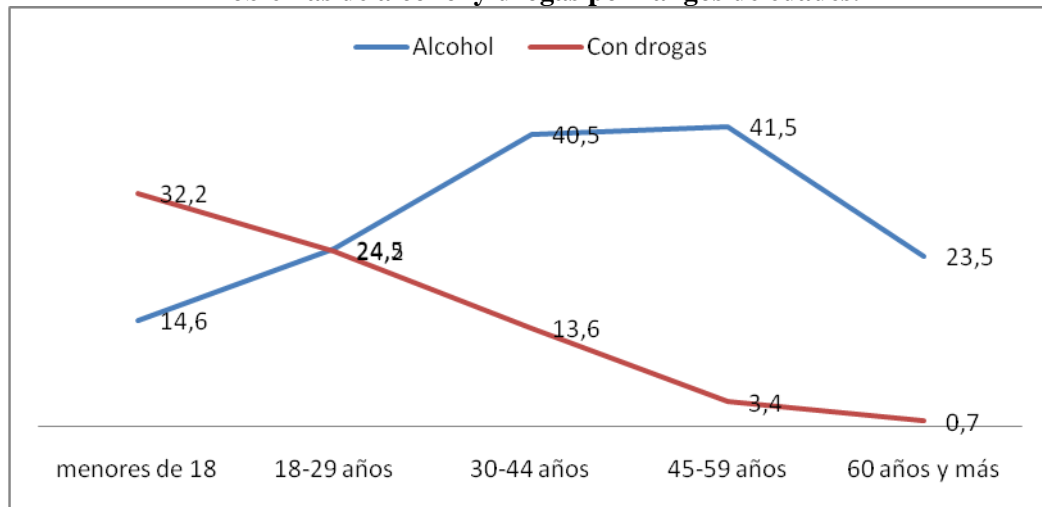
Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Dentro de los principales problemas que declara poseer las personas en situación de calle tenemos las drogas y el alcohol

Si bien los problemas enunciados están contemplados entre los mayores problemas de salud que poseen las personas en situación de calle, al analizar estos problemas según los rangos de edades especificados por el catastro no observamos una tendencia uniforme.

Para analizar lo anterior recurramos al siguiente gráfico (ver gráfico 13)

Gráfico 13
Problemas de alcohol y drogas por rangos de edades.



Fuente: Creación propia a partir de datos otorgados del catastro

Es evidente la disminución del consumo de drogas a medida que avanza la edad las cifras son categóricas, sin embargo no deja de preocupar el hecho de que el mayor problema entre los menores de 29 años, y sobre todo menores de edad, sean las drogas.

En cuanto al consumo de alcohol el mayor consumo se produce entre los 30 y 59 años, pero no deja de ser un problema latente en todos los grupos etáreos. En el grupo de los mayores de 60 la mayoría de los problemas son causados por problemas que van aparejados por la edad, como lo son los problemas dentales y de vista.

Finalmente, contrariamente a lo que se podría pensar, los problemas mentales no ocupan un lugar preponderante dentro de los problemas que declaran sufrir las personas en situación de calle.

A continuación el cuadro 5 nos muestra una lista de las enfermedades según los rangos de edades.

Podemos ver que los problemas mentales ocupan el puesto número 10 para los menores de 18 años y en noveno lugar para los mayores de 60 años (ver cuadro 5)

Cuadro 5
Problemas por orden según distribución etárea

	Menores de 18	Entre 18 y 29 años	Entre 30 y 44	Entre 45 y 59 años	60 años y más
1	Con drogas	Ninguno	Alcohol	Alcohol	Vista
2	Tabaquismo	Alcohol	Dentales	Vista	Dentales
3	Dentales	Con drogas	Tabaquismo	Dentales	Para moverse
4	Ninguno	Tabaquismo	Vista	Huesos	Huesos
5	Nervioso	Dentales	Nervioso	Para moverse	Auditivo
6	Vista	Nervioso	Huesos	Tabaquismo	Alcohol
7	Alcohol	Vista	Respiratorio	Respiratorio	Otro
8	Respiratorio	Huesos	Con drogas	Nervioso	Respiratorio
9	Huesos	Otro	Ninguno	Otro	Mentales
10	Mentales	Respiratorio	Mentales	Mentales	Nervioso
11	Auditivo	Mentales	Otro	Auditivo	Tabaquismo
12	Otro	Para moverse	Para moverse	Ninguno	Para hablar
13	Para hablar	Para hablar	Auditivo	Para hablar	Ninguno
14	Para moverse	Auditivo	Para hablar	Con drogas	Con drogas

Fuente: Creación propia a partir de datos de catastro

3.1.1.11 Instituciones a las que recurren para pedir ayuda

Este punto es de suma importancia para nuestra investigación, dado que estamos analizando el rol de las instituciones en el contexto de ayuda a las personas en situación de calle, por lo que es bueno saber que tanto recurren las personas en situación de calle a estas instituciones (ver gráfico 4).

Cuadro 4
Instituciones a las que recurren las personas en situación de calle

	menores de 18	18-29 años	30-44 años	45-59 años	60 años y más	Total
Institución de beneficencia	30,3	34,9	38,9	39,2	43,2	39,2
Consultorio	23,2	18,8	24,9	26,7	33,7	26,9
Hospital	15	14,8	10,9	25,3	24,6	22
Iglesia	9,6	16,5	16,3	17,6	9,9	24,6
Municipalidad	9,2	13,2	14,5	13	8	11,9
Escuela	8,6	2,3	3,2	2,3	1,3	2,7
Internado u hogar						
SENAME	15,6	2,8	1,8	1,7	0,8	2,4
CTD	10,2	1,8	1,3	1,6	0,8	1,8
Otro	10,2	7,2	6,6	7,4	5	6,7
No ha solicitado ayuda	25,5	30,8	26,6	21,4	19,6	23,8

Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

Este elemento es compartido por todos los rangos etáreos, claramente las instituciones de beneficencia son a las que más recurren las personas en situación de calle, en este sentido no hay rasgos significativos, lo que si es notable es que cuando revisamos cual es la segunda

institución a la cual recurren, si podemos encontrar diferencias. En lo que respecta a las personas menores de 44 años, indican no solicitar ayuda, si bien esto parece paradójal con el hecho de que indiquen como primera causa el recurrir a las instituciones esto podría ser explicado que en gran medida las instituciones son las que recurren a las personas en situación de calle y no estas personas a las instituciones. Por otro lado los mayores de 45 años declaran recurrir, en segundo lugar en orden de porcentajes a los consultorios, esto posiblemente ligado a las necesidades producidas por la edad cuando la salud comienza a decaer.

3.1.1.12 Personas en situación de calle según actividad

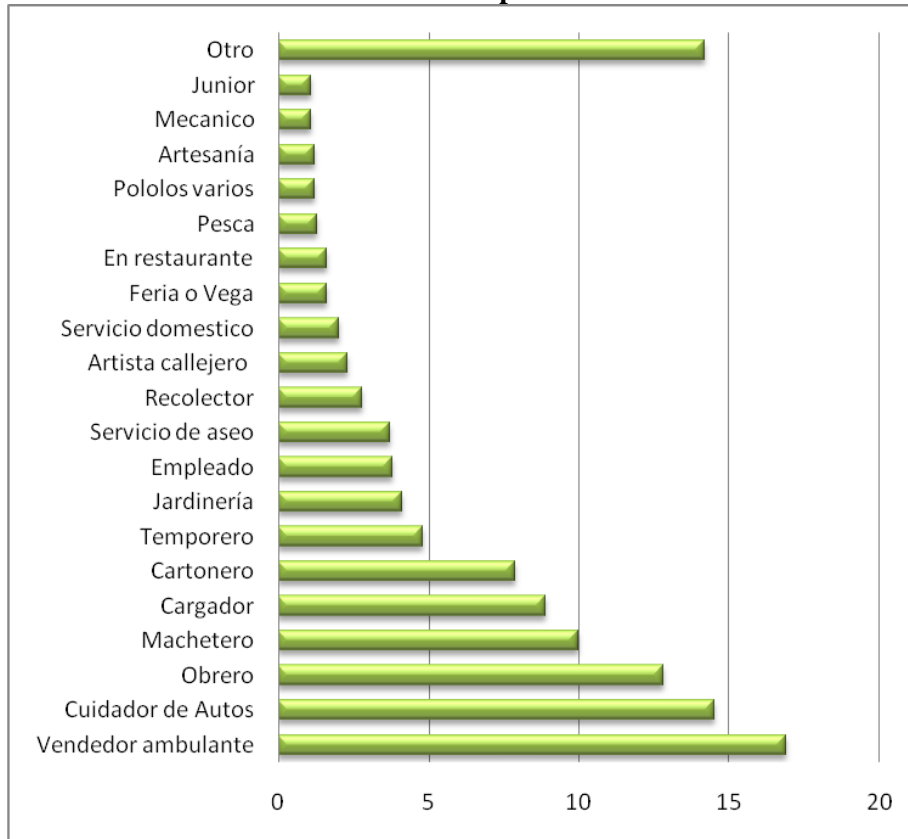
Es importante conocer si es que las personas en situación de calle realizan algún tipo de actividad económica que les ayude a sustentarse, y de ser afirmativa esta respuesta conocer cuáles son esas actividades a las que pueden optar las personas en situación de calle, pues si hablamos desde los paradigmas se tendería a pensar, como lo dijimos en algún momento en el marco teórico, que son personas que no realizan ninguna actividad.

Dadas las condiciones de las personas en situación de calle las actividades a las cuales pueden optar, son actividades informales, sin salario fijo y que dependen de la caridad de las personas.

Los datos del catastro nos indican que las principales actividades son vendedor ambulante y cuidador de autos, esto podría explicar la gran cantidad de personas en situación de calle alrededor de la Posta Central, pues es un lugar de mucho comercio y alta afluencia de público lo que le permitiría acceder a este tipo de empleos informales.

Si se analizan los datos del catastro por años muchos declaran el macheteo o limosna como la fuente de ingresos. Sin embargo, también hay un porcentaje que declara que recibe dinero por otro medio, lo que podría corresponder a robos de distinto tipo. Finalmente, en los jóvenes (18 a 29 años) el macheteo también es importante, aunque la mayor cantidad declara el trabajo como fuente de ingreso, al igual que el resto de la población adulta (ver gráfico 15)

Gráfico 15
Personas en situación de calle por actividad económica



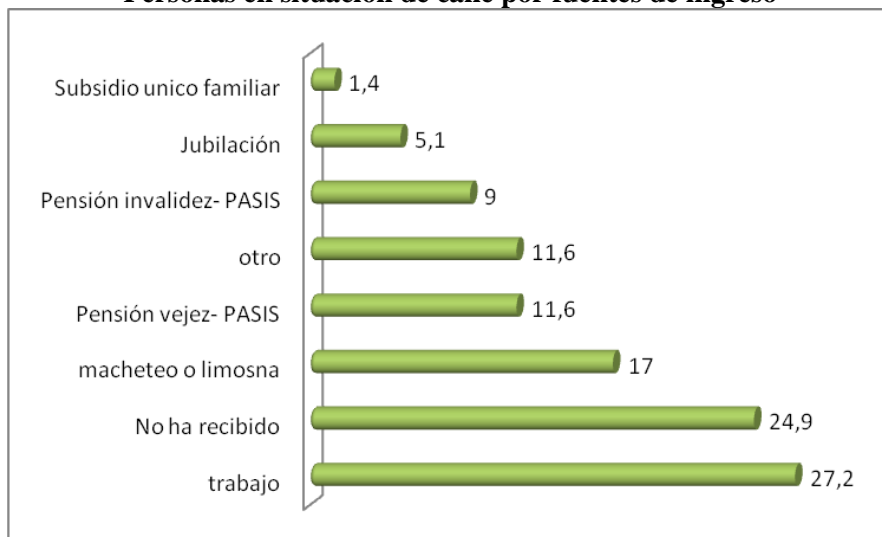
Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

3.1.1.13 Fuentes de ingreso de las personas en situación de calle:

Como vimos anteriormente las personas en situación de calle realizan algún tipo de actividad económica, por lo que debería de esperarse algún tipo de retribución.

La mayor fuente de ingreso de las personas en situación de calle es producto de su trabajo y el macheteo o limosna (27,2 y 17% respectivamente), sin embargo el segundo porcentaje más alto que obtuvo esta pregunta es que un 24,9% de estas personas, es decir casi una cuarta parte de ellas, no ha recibido ingresos de ningún tipo (ver gráfico 16)

Gráfico 16
Personas en situación de calle por fuentes de ingreso



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

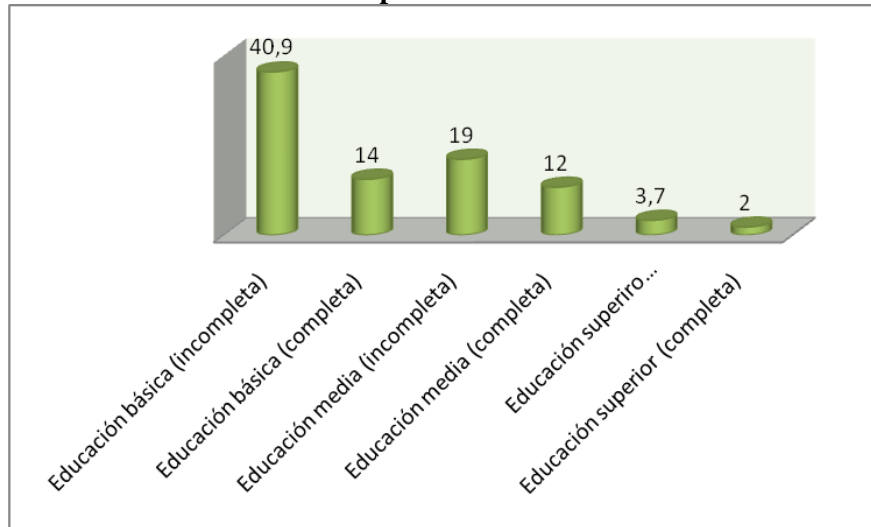
Como podemos ver un alto porcentaje de las personas en situación de calle desarrolla algún tipo de trabajo remunerado o reciben algún tipo de pensión. Esto nos llevaría a pensar que su condición de personas de calle, se debe principalmente a que estos ingresos son insuficientes como para permitirles acceder a algún tipo de vivienda permanente y propia. Debemos recordar que para la clasificación hecha por MIDEPLAN respecto de las personas en situación de calle, no sólo incluye a aquellas personas que duermen en la calle sino que también a aquellas que residen en hospederías. Por tanto, si bien pueden recibir ingresos mensualmente y dormir en hospederías, esto los clasifica igualmente como Personas en Situación de Calle.

3.1.1.14 Personas en situación de calle según nivel de educación

El gráfico 17 muestra que sólo un 17,7% de la población de calle terminó la enseñanza media. La alta deserción escolar registrada en las personas en situación de calle podría indicar que provienen de ambientes más bien vulnerables, donde por diversos motivos no es posible terminar la enseñanza media.

En este sentido los datos del catastro son categóricos, nos muestra que posiblemente al mejorar el acceso a la educación en los niños más vulnerables se disminuya el porcentaje de personas en situación de calle.

Gráfico 17
Escolaridad de las personas en situación de calle



Fuente: Catastro Habitando la Calle, MIDEPLAN 2005

En relación a la situación educacional de las personas en situación de calle, se pesquisaron niveles referidos a sus competencias básicas (leer/escribir), el nivel educacional alcanzado y la asistencia a un establecimiento educacional por parte de la población menor de 25 años. Un 83,7% de los entrevistados mayores de 12 años declaró que sabe leer, mientras que un 12,1% declaró no saber leer, un 3,0% dijo que sabe pero no puede hacerlo, y un 1,2% señala que se le olvidó. En total, la proporción de entrevistados que no saben leer, no pueden hacerlo o se les olvidó, alcanza a un 16,3%.

3.1.2 Datos secundarios proporcionados por MIDEPLAN

Hemos recurrido a los documentos entregados por nuestros encuestados en MIDEPLAN con la finalidad de comprender las políticas sociales impartidas por el Estado a través del Programa Calle, que es el encargado de generar políticas en beneficio de las personas en situación de calle.

El conocer las políticas que realiza el gobierno en beneficio de las personas en situación de calle, nos muestra los lineamientos que está siguiendo nuestro país para la superación de esta

realidad y nos abre un abanico de posibilidades que debemos conocer para aprovecharlas en beneficio de los más necesitados.

3.1.2.1 Programa de Apoyo a la Integración Social de PSC

La primera acción concreta realizada por el Estado fue el catastro Habitando la calle en julio de 2005, este puso en evidencia la urgente necesidad de conformar una mesa de trabajo integrada por representantes del Ministerio de Planificación, representado por la Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario y, representantes de organizaciones de la sociedad civil que trabajan con personas en situación de calle.

La estrategia gubernamental para la superación de la pobreza y pobreza extrema, se enmarca dentro de la política de protección social. El objetivo de este Sistema de Protección Social es asegurar que la población más vulnerable del país, tenga coberturas garantizadas, es decir partan de una base de bienestar, en aquellos ámbitos que el Estado ha definido como críticos, generando las condiciones que permitan dar respuesta a las necesidades de protección de las personas.

Dado que la situación de calle es una de las condiciones de mayor desprotección, vulnerabilidad y riesgo de las personas, es que ha sido incluida como una línea de trabajo de Chile Solidario, bajo el nombre de Programa de Apoyo a la Integración Social de Personas en Situación de Calle o también llamado Programa Calle de Chile Solidario.

De esta manera el Programa Calle, es una iniciativa que forma parte del Sistema de Protección Social. La imagen 4 nos muestra un organigrama de cómo está constituido.

Imagen 4
Programa de Protección Social



Fuente: MIDEPLAN, Chile Solidario

El Programa Calle está dirigido a personas mayores de 18 años que se encuentran en situación de calle y tiene por objetivo brindar un servicio de apoyo psicosocial, que a partir del acompañamiento personalizado y en terreno, busca acercar a las personas en situación de calle a las redes institucionales, para que mejoren sus condiciones de bienestar.

Los objetivos específicos de este programa los enumeraremos a continuación:

- Brindar apoyo psicosocial a las personas en situación de calle para reforzar capacidades funcionales o hacer derivación asistida hacia las redes especializadas.
- Vincular a las personas en situación de calle con las redes institucionales, para que puedan acceder a los servicios que necesitan.
- Apoyar procesos de re-vinculación familiar, cuando esto es posible.
- Difundir la realidad de las personas en situación de calle para facilitar la adecuación de la oferta pública para su mejor atención.

El programa es ejecutado por ONG's escogidas y por Municipalidades y ocurre mediante un convenio de transferencia de recursos entre el Ministerio de Planificación y la entidad ejecutora, en base a un proyecto de trabajo donde se define el compromiso mínimo de cobertura, estrategia de intervención, metodología de trabajo y servicios específicos a entregar a los usuarios.

Las instituciones vinculadas al programa, son llamadas entidades ejecutoras de Chile Solidario y entre las cuales tenemos las siguientes:

- Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo
- Ilustre Municipalidad de Santiago
- Corporación Programa Caleta Sur
- Comunidad Cristo de la Calle
- Corporación de Educación y Promoción Social Kairós
- Corporación Hogar de Acogida Nuestra Casa
- ONG Moviliza
- Fundación Gente de la Calle
- Servicios para el Desarrollo de los Jóvenes, SEDEJ
- Fundación Programa Don Bosco-Vida Compartida
- La Casa del Padre Demetrio
- Hospedería Sta. Fca. Romana

El sistema opera de la siguiente manera: En una primera instancia los datos de los usuarios son registrados en el Sistema Integrado de Información Social de Chile Solidario, de esta manera los usuarios del programa reciben, al igual que los demás usuarios de Chile Solidario, la credencial que confirma su pertenencia al sistema. Posteriormente las personas en

situación de calle son derivadas hacia las redes institucionales, para lo cual, los ejecutores están facultados para emitir Formularios Únicos de Derivación.

3.1.3 Fundación Gente de la Calle

A continuación daremos una pequeña reseña sobre la ONG Fundación Gente de la Calle, debido a que es una de las instituciones vinculadas al programa Chile Solidario, lo cual nos dará una visión más objetiva y completa respecto al tema investigado.

3.1.3.1 Historia

Gente de la Calle es una Fundación ejecutora del Programa Calle de Chile Solidario, y su labor es básicamente prestar apoyo psicosocial a las PSC. Este apoyo consiste tener profesionales como psicólogos, asistentes sociales, terapeutas que trabajen con ellos, de acuerdo a metas que las mismas personas van planteando.

Gente de la Calle nace el año 1994 producto de una iniciativa planteada por un grupo de jóvenes que sintieron la necesidad de ayudar, acoger y acompañar a personas en situación de calle que viven en las inmediaciones de lugares vulnerables de Santiago, tales como: la Vega Central, feria de Lo Valledor y la Posta Central. La idea central de esta propuesta es crear un centro para que esta gente tuviese un lugar en donde puedan ser acogidas; encontrar un hogar para poder dormir, comer, además de recibir la ayuda de profesionales especializados, quienes se harán cargo de las necesidades psicosociales de cada uno de ellos. Este apoyo psicosocial es brindado por medio de psicólogos, terapeutas, que debe llevar un seguimiento de las personas, para que se comprometan a poder salir de la calle.

A poco andar de este centro de acogida, la gente empieza a encontrar en él un lugar en donde pueden satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, aseo personal, compañía de gente que se interesa y preocupa por ellos, por ejemplo de derivarlos a centros de salud según sus necesidades más prontas.

3.1.3.2 Misión y Visión

La fundación Gente de la Calle, define la siguiente Misión: “Acoger, acompañar y promover a las personas en situación de calle”, en este contexto indica que debe “Acoger con

amor, en igualdad, mirando a la cara. Acompañar, caminar con el otro, hombro a hombro. Promover, descubrir habilidades, desempolvar sonrisas, motivar sueños”. Y su Visión la define como “Sumar voluntades, construyendo esperanzas”.

3.1.3.3 Funcionamiento

En conjunto con el usuario se crea un programa individual de trabajo que puede señalar, por ejemplo la fijación de un plazo para que la persona obtenga su carnet de identidad. El límite inicial de este programa es de 12 meses, el que puede extenderse por otros 12 meses más, en casos muy justificados. Esto dificulta el trabajo que se pueda hacer con ellos, pues muchas veces dejan de ir a las Casas de Acogida por meses.

Cada fundación recibe un aporte económico de parte del Estado y que depende de la cantidad de personas que atiendan, el cual es entregado anualmente. Lo anterior suele causar conflicto entre las instituciones por la duplicidad en la inscripción de usuarios, con el objetivo de obtener más recursos.

3.2 ANALISIS DE DATOS CUALITATIVOS

3.2.1 Entrevistas realizadas en MIDEPLAN y Gente de la Calle

Para conocer en profundidad cómo se están desarrollando las políticas implementadas por el Estado, nos entrevistamos con dos personas directamente involucradas con el Sistema Calle. En primera instancia conversamos con el Sr. Patricio Vargas, encargado regional del Programa Calle de Chile Solidario, quien nos ayudó a comprender no sólo el funcionamiento de este programa, sino que el contexto donde se desarrolla, esto es el Programa Chile Solidario. En segundo lugar, acudimos al Sr. Felipe Estay, quien presta asesoría metodológica de la intervención del Programa Calle, y a diferencia del Sr. Patricio Vargas, su ámbito de acción es a nivel nacional, y por tanto nos entregó una visión más general del programa.

Una vez realizadas las entrevistas decidimos que los puntos de análisis propuestos en el marco metodológico no nos iban a ser útiles para analizar las entrevistas, dado lo anterior hemos determinado que las entrevistas se centrarán esencialmente en los siguientes 3 puntos:

- **Fundamentos de las políticas:** Con esto se pretende que el entrevistado mencione su opinión respecto de aquellos factores que sustentan las políticas del Programa Calle
- **Proyecciones del Programa:** Como es un programa que ha sido implementado hace muy poco tiempo y es además pionero en su ámbito, nos interesa conocer cuáles son las perspectivas futuras que tiene el entrevistado respecto del programa.
- **Opinión del Programa Calle:** Entendiendo que cada uno de los entrevistados cumple distintas funciones dentro del programa, consideramos interesante conocer cuál es su opinión, en términos generales de su funcionamiento.

En cuanto a la forma de realizar la entrevista y de analizarla no se generaron modificaciones. A continuación presentamos los análisis de las entrevistas efectuadas a Patricio Vargas, Felipe Estay y finalmente Carlos Álvarez director de la ONG Fundación Gente de la Calle.

3.2.1.1 Patricio Vargas: Encargado del Programa Calle en Región Metropolitana

El día martes 21 de octubre de 2008 nos reunimos con Patricio Vargas encargado del Programa Calle en la Región Metropolitana, quien nos enseñó el origen del Programa de Protección Social y el funcionamiento del programa Chile Solidario.

El análisis de esta entrevista se muestra en el Cuadro 1:

Cuadro 1
Entrevista Patricio Vargas

<p>Fundamento de Políticas</p>	<p>Se ha producido un cambio de como se entiende la pobreza antes era más bien paternalista y utilitaria (del punto de vista político se utilizaba la pobreza como fuerza de voto)</p> <p>El programa de protección social surge en un contexto donde como país hemos superado problemas básicos como desnutrición y analfabetismo y estamos en pie de otorgar beneficios sociales básicos a las personas.</p> <p>Chile solidario es una oferta de beneficios que se le hace la familia considerada vulnerable, donde existe un compromiso por parte de la familia de hacer un esfuerzo y llevar a cabo la acción que le otorgue los beneficios que oferta el Gobierno, con esto se pone término al asistencialismo.</p> <p>Se entiende la pobreza, no desde el punto de vista material, si no desde un punto de vista que tiene que ver con roles que le generan dignidad.</p> <p>No se tiene como objetivo declarado sacar a las personas de la calle, pues se entiende que detrás de ello hay factores que no se pueden manejar</p> <p>Las metas con cada persona se van logrando en la medida que cada uno de ellos lo planteo como objetivo</p> <p>Entienden, como Estado, que las instituciones son expertas en el tema, por eso les aportan con recursos para que intervengan en la situación de calle, pero deben hacerlo con la lógica de Chile Solidario.</p> <p>En este programa el usuario va trabajando a su ritmo, es decir que no se le exigen metas de cumplimiento.</p>
<p>Proyecciones del Programa</p>	<p>Se espera que a través del FOSIS, las personas puedan acceder a pequeños fondos que permitan financiar, por ejemplo triciclos para transportar productos, kioscos, hornos de pan, etc. y así dar una solución al problema laboral.</p> <p>En la actualidad tienen 3500 personas vinculadas entre las regiones Metropolitana, Valparaíso, Bío-Bío, Los Lagos y Antofagasta, pero piensan seguir ampliándose al resto de las regiones.</p>
<p>Opinión Programa Calle</p>	<p>Es un sistema que está efectivamente bien estructurado. Da frutos porque el Estado está completamente involucrado</p> <p>Desde el punto de vista político y económico, el programa es intrascendente porque las personas no votan y representan un porcentaje muy bajo de la población total.</p> <p>La situación de calle no pasa por un tema de falta de alimentación, sino más bien de acceso a la salud.</p>

Durante muchos años el tema de las personas en situación de calle era preocupación de algunas instituciones como el Hogar de Cristo, junto a una serie de otras instituciones además de colegios e Iglesias. Sin embargo, ellos se dedicaban en su mayoría al asistencialismo, lo que indica que no existía una lógica de asistencia psicosocial en la situación de calle como lo existe ahora con Chile Solidario.

En la entrevista anterior podemos ver que, si bien, el Sr. Patricio Vargas tiene una visión bastante optimista de cómo se están llevando a cabo las políticas del programa, pues deja de lado el asistencialismo y valora el que el Estado se haga parte de este tema, dado que el número de personas en situación de calle es tan pequeña (menos del 0,05% de la población), creemos que puede en algún momento influenciar la continuidad del programa, especialmente en periodos económicos donde el gasto público suele afectar este tipo de iniciativas de tipo social.

3.2.1.2 Felipe Estay: Asesor metodológico para el Programa Calle

El día martes 18 de noviembre de 2008 realizamos la entrevista a Felipe Estay, asesor metodológico del Programa calle Chile solidario, quién nos ayudó a solucionar las dudas que teníamos sobre el programa y redimirnos sobre algunas opiniones que considerábamos como ciertas y que habíamos adquirido en el transcurso de la investigación. A continuación exponemos el segundo cuadro de entrevista.

Cuadro 2
Entrevista Felipe Estay

Fundamento de Políticas	<p>La mirada del Estado de las PSC, no considera sólo el punto de vista económico.</p> <p>Con el programa se busca que las personas puedan aumentar un poco su calidad de vida, lo que no pasa necesariamente por sacar a las personas de calle.</p>
Proyecciones del Programa	<p>La continuidad del Programa está asegurada, pues se encuentra dentro del Sistema de Protección Social, es una prioridad gubernamental, y está amparado por ley dentro de Chile Solidario</p>
Opinión Programa Calle	<p>Las políticas de prevención y autocuidado que incluye el Programa, podría eventualmente representar una disminución en costos para el Estado por concepto de tratamiento de enfermedades catastróficas, adicciones.</p> <p>Esta misma intervención en PSC podría reducir el gasto en seguridad ciudadana, de momento que las personas se involucran con su entorno, por ejemplo, Posta Central</p>

Respecto de esta entrevista, pudimos constatar que el Sr. Estay posee una visión del programa con una gran proyección, pues además de valorar esta iniciativa como una forma de ayudar a que estas personas salgan de la situación en que se encuentran, también considera, por ejemplo el ahorro en costos que representaría la disminución de atenciones en el sector de salud pública.

3.2.1.3 Carlos Álvarez: Gerente Ejecutivo Fundación Gente de la Calle

Como señalamos previamente, consideramos necesario complementar la visión que tiene el Estado con la de las Instituciones, respecto de las personas en situación de calle y las políticas que se deben implementar sobre ellas. Por tanto, el día 24 de octubre de 2008 recurrimos a la Fundación Gente de la Calle y nos contactamos con su Director Ejecutivo, el Sr. Carlos Álvarez quien nos habló de la experiencia de su Fundación en el trabajo con PSC y su relación con Chile Solidario.

Para efectos de un mejor análisis y poder, además, contrastar la visión de la Fundación con lo que dice el Estado al respecto del tema es que utilizaremos las mismas variables

anteriores, es decir: Fundamento de Políticas, Proyecciones de Políticas y Opinión del Programa Calle. Los resultados se exponen a continuación.

Cuadro 3
Entrevista a Carlos Álvarez

Entrevistado	Fundamento de Políticas	Proyecciones del Programa	Opinión Programa Calle
Gerente Ejecutivo Fundación Gente de la Calle	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar, apoyar y eventualmente promover a las PSC, con ayuda psicosocial. • Basado casi íntegramente en el Programa Puente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre respecto, no sólo de los aportes que puedan recibir (a propósito de la coyuntura económica) sino que de la continuidad del programa mismo, una vez que concluya el mandato del actual Gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien cree que este es un buen programa, la falencia que a su juicio presenta, es que no considera el tema de la habitabilidad de las PSC

Del cuadro anterior, y de la entrevista en general, podemos concluir que para el Sr. Álvarez, el Programa Calle posee muchas virtudes, como por ejemplo el hecho de que el Estado no posea una visión asistencialista para dar solución al problema de calle y, además contemple ayuda psicosocial para las personas en situación de calle. Sin embargo, un punto fundamental que debiese ser incluido en el programa, a juicio del entrevistado, es el tema de la habitabilidad, que no implica necesariamente entregar una solución definitiva para estas personas, pero si considerarlo tempranamente y no algo que quede a discreción de los usuarios. Una vez que se ha logrado eso comenzar recién a entregar la ayuda psicosocial. Una solución que plantea es aumentar la cobertura de los albergues.

Un asunto que preocupa también, es que producto de la crisis económica que vive el mundo en la actualidad, sumado a la proximidad de las elecciones presidenciales en nuestro país, puede hacer que el Programa Calle no continúe más allá del año 2010. Esto perjudicaría

enormemente el buen funcionamiento del programa, de la forma que se está desarrollando, pues casi el 90% de los recursos que se reciben del Estado sirven para pagar a los profesionales que asisten a las PSC.

3.2.2 Entrevista Voluntariados

El análisis de los voluntariados es de suma importancia, debido a que constituyen, a nuestro parecer, una de las más importantes y directas redes de apoyo con las que cuentan las personas en situación de calle y que generan un valioso recurso para que estas personas puedan tener un mejor vivir.

Si bien son múltiples las definiciones que pueden darse sobre el voluntariado, para efectos prácticos de nuestro análisis hemos considerado como voluntariados a todo grupo de personas que poseen una motivación en común en pos de ayudar a las PSC a través de la repartición de alimentos y/o vestuario; escucha activa, de manera periódica y que no posean un patrimonio económico puesto a la disposición de voluntades, es decir no hemos considerado en el análisis de voluntarios a las fundaciones.

A continuación daremos a conocer la información que hemos obtenido en las encuestas realizadas a tres voluntariados, estos son:

- Jesús provee
- Asociación Espiritista
- Langar Chile

La entrevista fue efectuada específicamente al representante de cada voluntariado mencionado en la Jornada de mejora del voluntariado realizado por Fundación Gente de la calle el día 15 de Noviembre de 2008. Lo anterior con el propósito de obtener información fehaciente sobre el voluntariado.

Para efectos del análisis de la información, para definir los factores que aplicaremos para comprender a cada voluntariado, hemos recurrido a las enseñanzas del sacerdote Joaquín García Roca, doctor en sociología y en teología de la universidad de Valencia, quien se refiere a tres componentes básicos del voluntariado, o almas como él las define, y que constituyen variables importantes que utilizaremos en nuestro análisis.

Según García Roca, las almas del voluntariado son: la motivación, organización y la acción colectiva.

A continuación daremos una pequeña reseña respecto a cada Alma.

Primera Alma: La Motivación

Se refiere a lo que nos mueve individualmente y que gatilla en actitudes y comportamientos. Como García Roca lo define, “es el aliento vital y la energía interior”. De acuerdo a esto, el voluntariado es una conjunción de valores que están sostenidos por la pasión, el coraje y la Fe.

Segunda Alma: La Organización:

Una vez que se tiene definida cual es la pasión, comienza una etapa de búsqueda, se quiere hacer algo y se comienzan a juntar con otras personas que poseen motivaciones similares. Sólo cuando las motivaciones producen organización, nace el voluntariado.

Tercera Alma: La acción colectiva

Alude a los sueños que orientan hacia delante mediante la acción colectiva. Este es el fin último del voluntariado y está enfocado a generar una transformación a través de la asociatividad.

Las almas antes descritas, serán utilizadas para el análisis de cada voluntariado, a excepción de la tercera puesto que ningún voluntariado descrito anteriormente ha llegado a un nivel de asociatividad importante que pueda generar transformaciones en la sociedad, a decir verdad el único esfuerzo de asociatividad importante que se aprecia en nuestro país es el generado por Red Calle, organización de la cual haremos referencia a su debido momento.

Además de la motivación y la organización, hemos decidido incluir en el análisis las variables de servicios y prestación, que se refiere a los bienes tangibles e intangibles proveídos por cada voluntariado y la de proyecciones, que indica los anhelos que tienen cada voluntariado.

En suma, los factores que hemos considerado relevantes son:

- Motivación
- Organización
- Servicios y prestaciones
- Proyecciones

Para la exposición de los resultados hemos decidido hacerlo por organización. Para cada voluntariado se realizará una alusión al grupo respectivo a partir de la entrevista realizada, puesto que incluye importantes elementos que agregan valor al análisis de datos. Una vez definido el voluntariado respectivo se mostrará una tabla que contenga lo determinado para cada factor mencionado y finalmente se procederá a realizar conclusiones para cada caso específico.

A continuación presentaremos los resultados obtenidos para cada uno de los voluntariados: Jesús provee, Grupo Espirita y Langar Chile.

3.2.2.1 Jesús provee

La historia de Jesús provee surge de las inquietudes que tenía un grupo de amigos por ayudar al prójimo, lo que se tradujo en las ansias de participar en voluntariado. El camino no fue inmediato, nos dice Claudia; una de sus socios fundadores, pues reconoce que los voluntariados existentes limitaban su accionar debido al tiempo del cual disponía y lo requisitos, pues por ejemplo adoptar un hermano no trabaja con personas que no sean estudiantes.

Llegaron a la calle motivados por un voluntario que conocieron, y descubrieron que si bien, no podían cambiar el mundo, sí podían dejarlo mejor de cómo lo encontraron. Con el tiempo se dieron cuenta de que la institución a la cual pertenecían, la cual no quiso revelar el nombre, no los representaba por lo que abandonaron la institución, pero la calle y la personas que viven ella nunca más pudieron dejarlas.

Los inicios

Los inicios de Jesús provee estuvieron marcados por las casualidades positivas, si bien tenían pocos recursos en un inicio no tuvieron que preocuparse ni de cómo obtener comida para las PSC puesto que uno de los amigos, Jesús, tenía un casino del cual cada Jueves sacaban

insumos para repartir. De aquí viene el nombre Jesús provee. Jesús provee les hace sentidos a ellos como católicos y Jesús provee les hace sentido a quienes no son católicos, pero que saben que un día su amigo Jesús, quien ya no puede aportar con comida, los proveía de comida todos los Jueves para que puedan repartir en la calle.

Con el tiempo, los logros positivos comenzaron a verse limitados por obstáculos a la hora de obtener recursos, por lo que decidieron que había llegado el tiempo de formalizarse, para lo cual la fundación Pro Bono, que está integrada por un buffet de abogados, ayudó en todos los temas legales. En la actualidad no sólo tienen personalidad jurídica, si no que cuentan con una organizada directiva, socios fundadores que pagan una cuota mensual y además poseen un pequeño, pero unido número de colaboradores.

Jesús provee, está formado por un grupo muy heterogéneo de colaboradores donde podemos encontrar estudiantes de educación física y publicidad, ingenieros, un asistente social y una tecnóloga médica, los cuales no tienen ningún lineamiento político ni religioso en particular, a pesar de que su nombre indica lo contrario.

Objetivos

El principal objetivo de Jesús provee, por el momento, es asistir en comida y abrigo a las PSC, puesto que próximamente tienen proyectado realizar visitas de camaradería a instituciones que atienden y acogen ancianos. Este proyecto podría definirse, tal como lo indicó Claudia, como “ayudarlos a ayudar” y tiene el objetivo de darles las herramientas a esas personas que han sido marginadas e “inutilizadas”, para que realicen una ayuda y se sientan útiles, por ejemplo darles las herramientas para que puedan tejer y con esto puedan hacer una frazada para una PSC. En el fondo, darles la oportunidad de volver a sentirse parte de la comunidad.

Un jueves de Jesús provee

Cada Jueves la madre de Claudia prepara incondicionalmente la comida para ser distribuida entre las PSC, una vez realizado esto se disponen a preparar los termos y cargar los autos en los que recorrerán las calle, de comunas de Independencia y Santiago, para repartir

comida a todo el que quiere, no solamente a PSC, por ejemplo también a los que trabajan, por el mínimo, recogiendo basura.

La comida es simplemente un pretexto para conversar y disfrutar buenos momentos, en el fondo, darles compañía. Hay muchas PSC que esperen que llegue el día Jueves para conversar con sus “tíos” (forma que utilizan las PSC para referirse a las personas con las que comparten y no comparten su situación de calle) y están pendientes de las cosas que les ocurren (a los tíos), por ejemplo están pendientes de cuándo Claudia va a entregar su memoria, dato del cual ni siquiera muchos amigos de ella se preocupan.

Los voluntarios no están obligados a salir todos los jueves, lo hacen cuando pueden, “para que vivan el voluntariado como quieran, pero que lo vivan”, indica Claudia, quizás refiriéndose a sus orígenes donde no podía ser voluntaria en algunas Instituciones por falta de tiempo.

3.2.2.1.1 Análisis de factores

Factor	Comentario
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por ayudar al prójimo de un grupo de amigos católicos - Un voluntario los estimuló a participar en un grupo de ayuda a las Personas en situación de calle
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de personalidad jurídica incitados por la limitación de recursos que podían obtener. - Posee una directiva y reuniones periódicas - Socios que pagan una cuota mensual - Pequeño número de colaboradores - Gestión racional de recursos
Servicios y prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir en comida y abrigo - Proveer de compañía - Conversación
Proyecciones	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas de camaradería a instituciones que atienden a ancianos para que a través de su trabajo puedan ayudar a las personas en situación de calle, lo que también sería beneficioso para el grupo de ancianos que, se siente poco útil.

3.2.2.2 Grupo perteneciente al Centro de Estudios Espírita Buena Nueva

Para comenzar queremos introducir al lector en lo que es este Centro de Estudios Espírita, a decir, tenemos que se trata de una entidad de carácter religioso basado en el Evangelio de Jesús y en las obras del francés Allan Kardec, quien es considerado el padre del espiritismo. Este movimiento, que es de carácter internacional tiene presencia en varios países, tales como: Brasil, España, Estados Unidos y México y postula principalmente la sobrevivencia tras la muerte, la inmortalidad del alma, pluralidad de mundos habitados, la comunicación con los espíritus y las facultades mediúnicas en el ser humano.

Este grupo de voluntariados, que consta de aproximadamente unas 60 personas, asiste a clases para estudiar su doctrina los días martes y jueves. Fue en este contexto donde decidieron comenzar a salir a recorrer las calles en ayuda de las PSC, basándose en las enseñanzas del Evangelio que indican que fuera de la caridad no hay salvación, por eso tratan de ayudar al prójimo como Jesús lo hizo también.

Funciones:

Entre sus funciones está el atender a PSC que pernoctan en las áreas de El Salvador y la Posta Central asistiéndoles con comida y abrigo, además apadrinan a hogares de niños, entre ellos la Escuela Alemania, donde van muchos niños hijos de inmigrantes y son muy necesitados, por lo que les aportan con útiles escolares, ropa y dulces, sin embargo su función no termina ahí pues ellos, además visitan algunos campamentos entre los que se puede mencionar “El Peñoncito” en Puente Alto, donde hacen comidas y tratan de aportar con lo que puedan. Si bien parecen ser muchas actividades para un grupo tan pequeño, ellos indican que “cuando te propones algo pones todo tu cariño y amor para que funcionen, pues cuando hay voluntad se logra” lo importante es tener ganas, voluntad y compromiso.

Desde que empezaron a recorrer la calle hasta la fecha han transcurrido solamente 9 meses, por tanto no tienen auspiciadores y se mantienen sólo con lo que la misma gente del grupo aporta a la causa, ya sea con ropa, dinero o alimentos no perecibles. En un principio sólo repartían café y sándwich, ahora reparten comida y atienden a aproximadamente unas 40 PSC

A ellos (las personas en situación de calle) les gusta hablar y que los escuchen, posiblemente esta sea una de las acciones más importantes de su voluntariado, pues las personas que viven en situación de calle necesitan hablar sus problemas con personas que no vivan en su misma situación, entre ellos no conversan pues tienen los mismos problemas, en cambio los voluntarios le pueden dar otra visión o simplemente ayudarlos a desahogarse, lo que hace que poco a poco, en esta tarea, se vayan creando vínculos y amistades.

Experiencias y proyecciones:

El grupo Espirita, tiene todo el deseo de salir adelante y trabajar por los demás, esa es su causa. Se sienten bien ayudando, “cuando ayudas a los demás te ayudas a ti mismo” indica uno de sus integrantes. Desean aprender de la experiencia de las instituciones que llevan más años en el tema, aunar criterios y que entre ambos aprendan de sus experiencias. Además señalan que es importante unirse a otros grupos y generar una red, distinguiendo en esto una posibilidad de mejora de su gestión.

3.2.2.2.1 Análisis de factores

Factor	Comentario
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Personas motivadas por la doctrina esperita, específicamente por el evangelio que indica que fuera de la caridad no hay salvación - Ayudar a la gente como Jesús lo hizo también.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo de alumnos del centro de estudios esperita
Servicios y prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir en comida y abrigo - Proveer de compañía - Conversación - Apadrinar hogares - Ayudar campamentos
Proyecciones	<ul style="list-style-type: none"> - Aprender de las experiencias de grupos que llevan más tiempo en el tema. - Unirse a otros grupos y generar una red

3.2.2.3 Langar Chile

Este voluntariado está formado por profesores que practican la doctrina de kundalini yoga y que siguen la religión Sic, que entre las cosas que nos dijeron, postula una vida vegetariana, hacer yoga y compartir las enseñanzas de un Dios único. Sin embargo antes de hablar de Dios, hay que llenar el estómago, no se le puede hablar de Dios a alguien que tiene hambre, expresaba su gurú de antaño en la India, donde nos cuentan que se origina esta religión, en este contexto hace sentido que ayuden a las PSC con alimentos. Su idea es llevar alimentos vegetarianos bendecidos (se les dice alimentos bendecidos puesto que se cantan mantras mientras se cocinan).

Como voluntarios se cuestionan muchas cosas, en este sentido es muy importante para ellos su relación con el entorno. El que su tarea no genere externalidades negativas a nadie los puso en una disyuntiva cuando realizaban su acción de voluntariado en la Posta Central, pues esta acción podía generar efectos negativos en los vecinos, ya que posiblemente se promueva la vida de la calle. En la actualidad reparten comida los jueves, sólo en la Vega Central, dejaron de repartir comida en la Posta Central. El trabajo fundamental, según ellos, más que cambiar la realidad es llevar dignidad, eso se logra escuchando y compartiendo lo que es muy beneficioso para ellos también, ya que postulan que cuando uno da algo a nivel energético le retorna mucho más de lo que entregó.

Desde que se crearon, hace 5 años; cuando 2 estudiantes de la doctrina salieron a repartir comida, hoy en día están ad portas de convertirse en una Fundación. Confiesan, que hasta el momento no han tenido problemas de dinero, de alguna parte sale, de hecho en la actualidad el sindicato de LAN aporta con una cuota mensualmente, comenta el Guru Darshan Singh, quién además indica que están postulando a fondos extranjeros del Sic Dharma para tener un espacio físico y un auto.

La calle no es buena, la gente se muere en la calle, no hay personas buenas, en los hospitales no reciben personas en situación de calle, pero hay que aceptar esa realidad y saber enfrentarla, no estar criticando por lo que no se tiene.

Proyectos:

Su principal ambición es crear una ONG de Langar Chile y poder tener un lugar físico

donde se pueda ofrecer no sólo comida sino educación y salud, para que el esfuerzo de sacar a la gente fuera de las calles sea más permanente, sin embargo Guru Darshan Singh lo ve como un espacio donde la gente pueda llegar, sin dejar de vivir en la calle, debido a que hay personas que quiere estar en la calle, pues si bien, la situación de calle es terrible, hay personas que aman ese espacio.

3.2.2.3.1 Análisis de factores

Factor	Comentario
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Motivados por la religión (Sic) - Estar en armonía con el entorno
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - profesores que practican la doctrina de kundalini yoga - Han conseguido socios que aporten con dinero - Gestión de recursos
Servicios y prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentos vegetarianos y té
Proyecciones	<ul style="list-style-type: none"> - Crear una ONG - Poseer un espacio físico donde se pueda atender de una manera más profesional a las personas en situación de calle.

Respecto a estas instituciones, que las personas de la calle declaran como la primera instancia de ayuda, en nuestros tres casos analizados el voluntariado fue motivado por una doctrina religiosa. Si bien no coincidían en la totalidad de sus creencias, en todos se evidencia una preocupación por el prójimo, lo cual es coherente con los dogmas que siguen. Sólo en un voluntariado analizado es evidente la incorporación de otras personas que no tienen las mismas creencias, volviéndose un grupo más heterogéneo, nos referimos a Jesús de la calle, por otro lado Langar Chile y el Grupo Espirita, no se observa ni se manifiesta las situación de que su grupo esté compuesto por personas ajenas a la creencia que motiva al voluntariado respectivo.

Sólo Langar Chile ha orientado desde un principio sus esfuerzos hacia las personas en situación de la calle, en el caso de Jesús Provee es algo que descubrieron. (al tratarse de un

voluntario que los llevo a conocer la situación de calle). Finalmente el grupo Espirita aspira a ayudar al prójimo en general ya sean personas de un campamento, niños desvalidos o personas en situación de calle.

Podemos señalar por tanto, que en dos de los tres casos analizados existe una actitud positiva hacia el servicio humano en general y no específicamente las ansias de ayudar a la persona en situación de calle. Independiente de lo anterior ciertamente es posible indicar que estas instituciones nacen como respuesta a las necesidades humanas y sociales las cuales son satisfechas a través de los servicios y prestaciones realizadas por este voluntariado, lo cual genera una vida más llevadera y digna para las personas en situación de calle.

El grupo de voluntarios generalmente surge de la unión de un grupo de personas que piensan de manera similar y que con el tiempo se va formalizando por diversos motivos. Sin embargo, señalan que el principal motivo para la formalización son las limitaciones de recursos que posee una institución al ser informal. La razón mencionada como causante de la búsqueda de formalización se refiere a una gestión racional de recursos, puesto que detrás de esto existe una búsqueda de medios.

Evidentemente las características indicadas anteriormente hacen referencia a una empresa, pues tenemos a una organización que a través de ciertos procesos y recursos genera un servicio para la satisfacción de necesidades, el cual es valorado por su cliente objetivo, es decir las personas en situación de calle.

La función realizada por los voluntarios es indudablemente de gran ayuda para las personas en situación de calle, sin embargo estos voluntarios, como una empresa de servicios, deberían tener una misión que no incluya sólo dar comida y apoyo a los más necesitados, sino que también deberían incluir el fomentar el desarrollo del individuo en situación de calle, pero evitando que éstos creen una relación de dependencia con la organización para que tengan libertad de salir de sus programas cuando así lo deseen. Lo ideal sería partir con programas de “desintoxicación” tanto del alcohol en las personas mayores como de las drogas para los menores, puesto que el catastro indica que estos son los mayores problemas que poseen las personas en situación de calle, y luego se les debería enseñar normas, educarlos, desde donde se tiene que orinar, hasta la escolarización en los más pequeños. Sin embargo, para apoyar con una

asistencia útil debemos discriminar entre las personas de calle, tanto por edades, como por sexo puesto que las causas, traumas y formas de acercarse son distintas en cada caso.

Entre otras características importantes que se observaron en los voluntariados analizados tenemos, en primer lugar, que no es una actividad forzada, es decir nadie obliga a una persona a ayudar a un individuo en situación de calle y en segundo lugar, tenemos que el voluntariado es recompensado de manera emocional, y con creces, dado que a pesar de no recibir salario por esto, dedicarle tiempo y energía que podrían emplear en otras cosas se sienten profundamente afortunados, llegando a decir incluso que no son las personas de calle las bendecidas, si no que son ellos mismos [los voluntarios].

Como lo dijimos hace un momento, los servicios y prestaciones realizadas por los voluntariados entrevistados efectivamente ayudan a las personas en situación de calle a tener una vida más llevadera y digna, sin embargo en ningún caso se les provee de herramientas para dejar esa vida o surgir, lo que en un caso extremo estaría promoviendo la vida de calle, puesto que, a pesar de todo lo malo que tiene vivir en la calle, ya no tienen tantas necesidades como las tendrían si no existieran estos grupos [los voluntarios]. Lo anterior es una posibilidad, pero lo que sí es cierto es que sin estos voluntariados existirían personas que morirían de hambre en las calles.

A pesar de que hemos reiterado que el asistencialismo no genera las instancias en la persona en situación de calle para que salga de ésta, sirve de complemento a las políticas del Estado para apoyar a aquellas personas en situación de calle que no desean reinserirse en la sociedad a través de los programas del Estado.

Por otro lado, uno de los voluntariados entrevistados declara reconocer el hecho de que su acción pueda estar promoviendo la calle y, más aún, perturbando a los vecinos que poseen su hogar en los límites donde se han instalado las personas en situación de calle. Sin embargo otros voluntariados pueden tener miopía, es decir, no aceptan el hecho de que su labor pueda estar generando externalidades negativas, atribuyéndoles mayor importancia a las personas que se encuentran en situación de calle que a los vecinos que conviven con ellos. A nuestro parecer el no ser empáticos y aceptar las distintas miradas estaría impidiendo una acción integral entre los actores sociales, lo que limitaría la capacidad de ayuda a las personas en situación de calle.

Queremos recurrir nuevamente al hecho de que en los tres casos analizados existe una ideología detrás, específicamente religiosa. Esto sería debido al poder de convocatoria que tienen las religiones. El hecho de juntar a personas que poseen similares motivaciones y creencias generaría el panorama ideal para que surjan este tipo de grupos (los voluntariados), bajo esta tesis sería más fácil entonces, que una persona que no posee algún tipo de ideología, integrarse a un grupo ya creado que crear el suyo propio.

Las múltiples razones por las cuales las personas en situación de calle llegan a ella unido a la primacía de los problemas de alcohol en los adultos y droga en los jóvenes, genera una desconfianza justificada entre los vecinos, pues no sabe si detrás de ese rostro cansado y necesitado de una persona en situación de calle se encuentra un delincuente o una persona realmente necesitada.

Esta generalización del concepto va en desmedro de las personas que efectivamente no tienen los suficientes medios para subsistir, pues potencia su discriminación injustamente. Es distinto un anciano que está en la calle porque lo ha perdido todo que un machetero adulto joven que gasta su dinero en alcohol y que duerme en una hospedería. En este sentido la definición que hace el catastro de personas en situación de calle es ciertamente facilitadora, pero a la vez estandariza problemas que deben ser resueltos de distintas maneras. En este contexto hace sentido empezar a discriminar pues no todas las personas en situación de calle deberían de ser ayudadas, en otros casos solo se está perpetuando una mala costumbre. A modo de ejemplo tenemos que el catastro arroja que, contrariamente a lo que podríamos pensar, casi la mitad de la población de calle no duerme en la calle, lo que acentúa la tesis de que la definición utilizada por el catastro no es la más adecuada.

3.2.3 Organizaciones en Chile

Para complementar la información anterior respecto de las organizaciones, realizamos una investigación sobre los diversos voluntariados que este año recibieron fondos de parte del MIDEPLAN, a través de su programa Chile Solidario. Para facilitar el estudio, agrupamos a las Instituciones según el tipo de ayuda que ofrecen, en dos grupos: el Nivel 1 considera a aquellas que entregan soluciones de tipo “asistencialista”, es decir, alimentación y vestuario. El Nivel 2,

de “Protección Social”, incluye a las Instituciones que brindan los servicios anteriores y que además llevan a cabo labores de reinserción social (Ver cuadro 6)

**Cuadro 6
Instituciones según tipo de ayuda**

Institución	Alimentación	Albergue	Asiste	Promueve	Asesora	Vestuario	Monto del beneficio
Carrete con Jesús	X					X	
Comunidad Cristo de la calle	X					X	\$ 5.096.000
Programa de la calle Puente Alto	X					X	
Fundación de beneficencia Hogar de Cristo	X	X	X	X	X	X	\$ 28.574.000
Fundación Don Bosco		X	X	X	X		
Fundación Gente de la calle	X	X	X	X	X	X	\$ 30.849.000
Hogar de acogida Nuestra Casa	X	X	X	X			\$ 14.014.000
ONG Caleta Sur			X	X	X		\$ 9.100.000
ONG Moviliza			X	X	X		\$ 20.020.000
Corporación de ayuda a la comunidad "Escuela de servicios Manquehue"							\$ 3.185.000
Corporación de educación y promoción social Kairos				X			\$ 13.650.000
Corporación de la casa del Padre Demetrio							\$ 2.275.000
	Instituciones beneficiadas con aporte estatal en el primer semestre de 2008						
	Instituciones Nivel 1 (Asistencialistas)						
	Instituciones Nivel 2 (Protección Social)						
	No hay información o es deficiente						

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en www.mideplan.cl

Como podemos ver, más del 50% de las Instituciones beneficiadas con aportes del Estado están en el Nivel 2, recibiendo en total \$102.557.000 de los \$126.763.000 entregados, que representan poco más del 80%.

Creemos que esto puede deberse a dos factores, el primero es que los recursos que recibe cada Fundación dependen del tipo de ayuda que ofrece a las PSC. Una Institución que pretende reinserter a estas personas en la sociedad, requiere de mayores ingresos respecto de otra que sólo contempla como misión el entregar alimentación y vestuario.

La segunda causa, creemos que tiene relación con que la labor que desarrollan las Instituciones vinculadas al Nivel 2 se asemeja más a la estrategia que implementa el Estado en esta materia, por tanto beneficiará a aquellas que sigan también ese camino de ayuda a las PSC.

Lo que también nos llama la atención es la poca cantidad de agrupaciones que acuden al Estado para solicitar recursos. Respecto de las Fundaciones de Nivel 2, no nos sorprende

mayormente el número, pues creemos que deben ser muy pocas las que llegan a alcanzar un nivel tal de organización y constancia en su labor que les permita ofrecer una ayuda más allá de la alimentación y vestuario, por todo el costo que ello implica, no sólo económico sino que también en tiempo, pues implica que los encargados de las organizaciones deberán dedicar más que un día a la semana para realizar este trabajo.

Por el lado de las organizaciones tipo Nivel 1, un factor que puede influir también en su bajo número es la falta de información de los beneficios a los que pueden acceder. Muchas de ellas están constituidas por voluntarios que, por lo general, dedican un día a la semana para realizar su ayuda, se valen de recursos entregados por los propios voluntarios, lo que impediría que se pudiesen formalizar o al menos interiorizarse más de tales beneficios. Esto representará una restricción que limitará cualquier intento por mejorar las políticas que deseen implementar o, en el peor de los casos, llevará a que estas organizaciones dejen de existir. Es por esto que creemos que, el Estado se debiera preocupar de incorporarlos de alguna manera en el sistema, pues aunque su labor (de las organizaciones) no siga la línea de las políticas que implementa sirven de complemento para apoyar a aquellas PSC que no desean reinsertarse en la sociedad a través de los programas del Estado, aunque sea por medio de un café y un pedazo de pan.

3.2.4 Entrevista Municipalidad de Santiago

Dado que las personas que pernoctan en los alrededores de la Posta Central son nuestra principal motivación, resulta ser un gran aporte considerar en la investigación las acciones realizadas por la Municipalidad de Santiago. Para estos efectos hemos utilizado las declaraciones emitidas por Katherine Fernández, asistente social del programa de protección social de la Municipalidad de Santiago, las cuales fueron obtenidas en la Jornada de mejoramiento del voluntariado realizado el 15 de Noviembre de 2008.

Para este objetivo hemos dispuesto los datos obtenidos considerando los siguientes factores:

- Objetivos
- Metas

- Intervenciones sector Posta Central

Previo a señalar cómo está determinado cada factor, indicaremos de qué se trata este Programa de Intervención Social, para finalmente dar nuestras conclusiones al respecto.

3.2.5 Programa de Rescate Social

Para sobrellevar el tema de las personas en situación de calle, la Municipalidad de Santiago posee el Programa Rescate Social que trabaja con personas en situación de calle desde el 2001. Para estos efectos, la Municipalidad, primero detectó las problemáticas que aquejaban a las personas en situación de calle y luego, con el fin de abordar todas las problemáticas de las personas en situación de calle, se hizo un convenio con una clínica psiquiátrica y se aumentó la intervención realizada.

Dicho programa ha identificado cerca de 650 personas que viven en situación de calle, principalmente en los sectores de la Posta Central, el Parque Forestal, la Plaza de Armas y el bandejón de Avenida Matta. Para la Municipalidad esta es una situación muy compleja, por lo que trabaja en conjunto con el Gobierno, debido a las constantes quejas de los vecinos ante la Municipalidad.

A continuación procederemos a detallar cada factor de análisis.

3.2.5.1 Objetivos

Generales:

- Mejorar las condiciones de vida de las personas o familias en situación de calle, que por condiciones físicas, sociales o mentales se encuentren en extrema vulnerabilidad social.
- Servir como mediador entre los residentes y las personas en situación de calle en lo que se refiere a las demandas de los primeros.

Específicos:

- Mantener actualizado el catastro de las personas en situación de calle

- Otorgar una atención social integral a las personas y familias en situación de calle a través de la red municipal y externa.
- Coordinación con Carabineros.
- Atender las demandas espontáneas que surgen entre los vecinos y otros por denuncias de personas en situación de calle.
- Adopción de un estado de disponibilidad inmediata, para atender aquellos casos que así lo requieran, puesto que por el perfil de las personas en situación de calle se deben adoptar horarios distintos a la jornada laboral.

3.2.5.2 Metas

- Atender al 100% de las personas en situación de calle en coordinación con instancias internas y externas al municipio.
- Reinserción social de al menos un 30% de las personas en situación de calle catastradas, en las redes, servicios y/o beneficios para los cuales ellos puedan calificar.
- Dar respuestas concretas a las personas en situación de calle de acuerdo a la problemática de cada uno de ellos y también dar una respuesta concreta a los vecinos del sector

3.2.5.3 Intervención sector Posta Central

Aproximadamente desde 2001 se está interviniendo el sector de la Posta Central.

Se han realizado un número de 55 visitas en horario diurno y vespertino y se han detectado 33 personas en situación de calle en el lugar. Las especificaciones de estos datos se muestran a continuación:

3.2.5.4 Distribución por sexo

De las 33 personas registradas 5 corresponden a mujeres y 28 a hombres.

Grafico 18
Distribución por sexo Programa rescate social Municipalidad de Santiago



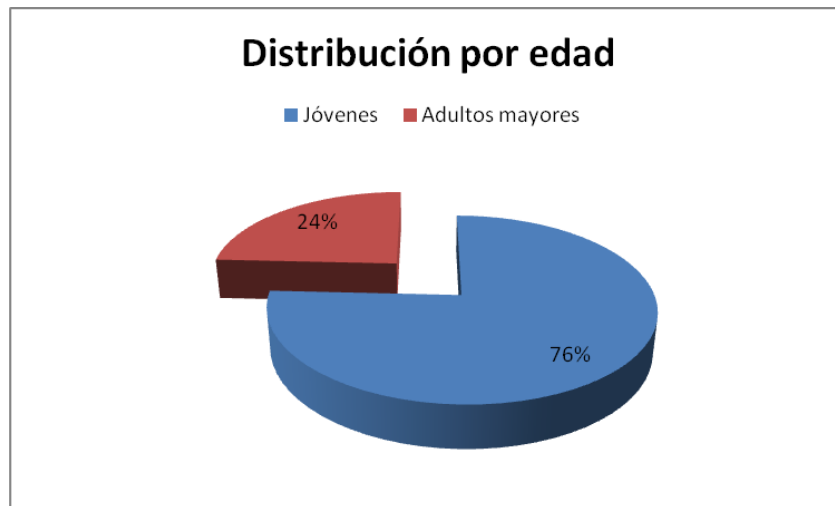
Fuente: Programa rescate social

Los datos obtenidos por el catastro realizado por la Municipalidad de Santiago en el sector de la Posta Central concuerda absolutamente con el catastro realizado por el gobierno en 2005 el cual indica que el 85% de las personas en situación de calle son hombre y el 15% corresponde a mujeres, lo que valida la aseveración de que en Chile la situación de calle es una realidad eminentemente masculina.

3.2.5.5 Distribución por edad

De las 33 personas registradas 28 corresponden a jóvenes 5 corresponden a adultos mayores, una de ellos es mujer.

Gráfico 19
Distribución por edad Programa Rescate Social Municipalidad de Santiago



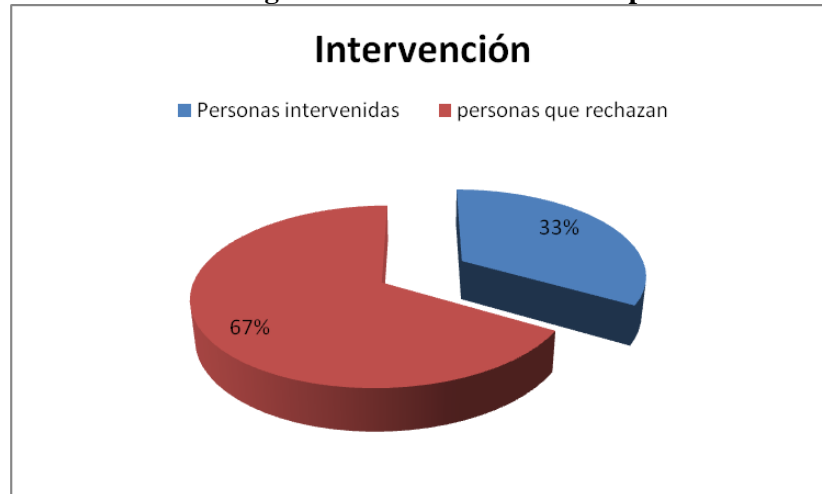
Fuente: Programa de Rescate Social Municipalidad de Santiago

Al igual que en el caso anterior, los datos obtenidos por la Municipalidad de Santiago en el catastro realizado en el sector de la Posta Central concuerda de manera tajante con los datos obtenidos a nivel nacional por el catastro Habitando la Calle, el cual determina que un 25,5% de las personas corresponde a adultos mayores.

3.2.5.6 Citaciones a las oficinas

De las 33 personas catastradas, la Municipalidad las cita para continuar con la intervención según las problemáticas que ellos tengan, de la citas a las oficinas de la Municipalidad 11 han asistido y las otras 22 rechazan la intervención.

Gráfico 20
Citaciones a oficina Programa Rescate Social Municipalidad de Santiago



Fuente: Rescate Social Municipalidad de Santiago

3.2.5.7 Casos de intervenciones exitosas

Caso 1:

Fue detectado en febrero de este año. Se trata de una persona adulta con problemas de alcohol severo, gracias a la intervención realizada por la Municipalidad, se vinculó con su familia, se le entregó alojamiento en una hospedería comercial que la Municipalidad paga y además ingresó a una institución terapéutica donde está realizando un oficio. Está en Chile Solidario.

Caso 2:

Esta persona está en el sector en forma permanente, al igual que el caso anterior tenía problemas de alcohol, también se le hizo una re-vinculación familiar. En la actualidad tiene empleo y lleva un mes trabajando. Además se le vinculó con la red de salud primaria.

3.2.5.8 Factores por los cuales la Posta Central es un polo de atracción.

En el Catastro realizado por la Municipalidad, se les preguntó a los encuestados porqué consideraban que la Posta Central resultaba era considerado un lugar atractivo para que las PSC se establecieran. Entre las respuestas que mencionaron destacan:

- Existe seguridad, debido a que están los Carabineros cerca.
- Acceso a empleos informales, por ejemplo cuidador de vehículos.
- Distribución de alimentos y vestuarios que se produce en este sector
- Obtención de salud que les proporciona la Posta Central

La Municipalidad continúa monitoreando el sector en forma regular y cabe destacar que desde Junio hasta la fecha el número de personas en situación de calle ha disminuido.

3.2.6 Entrevista a residente de la zona

Para generar una visión clara de lo que sucede con las personas en situación de calle es fundamental conocer todos los actores implicados, por esta razón hemos tomado el testimonio del Sr. Sergio Contreras quien reside en las cercanías de la Posta Central y se está viendo afectado por la situación de calle y la acción de los voluntariados. Hemos utilizado específicamente este testimonio puesto que el Sr. Contreras, dado lo anterior, se entiende que actúa en nombre de los habitantes de los edificios implicados.

Consideramos que es sumamente significativo contar con el testimonio de un residente del lugar, puesto que ellos son parte de un conjunto, que está integrado por el Estado, la Municipalidad y los voluntariados, que interactúan entre sí, pero guiados por distintas motivaciones.

A continuación presentaremos los datos obtenidos, los cuales serán expuestos según tres lineamientos, en primer lugar la relación de los vecinos con las personas de calle, posteriormente la relación de los vecinos con la Municipalidad y finalmente la relación de los vecinos con las organizaciones y el voluntariado. La decisión de dividir el testimonio en estos tres temas se origina en el deseo de analizar cuál es la influencia de las personas en situación de calle, la Municipalidad y los voluntarios, en el entorno en el cual residen estas personas y así poder comprender también a las personas que conviven con la situación de calle. Incluyendo a los otros afectados, los vecinos.

3.2.6.1 Relación de los vecinos con las personas en situación de calle

El impacto provocado por las Personas en Situación de Calle en el sector se ha dejado notar, pues estos vecinos no solamente conviven con la gente en situación de calle, sino que también con sus olores y rastros de su permanencia, como por ejemplo heces. Lo anterior ha hecho complicado vivir en el sector, lo que se ha visto reflejado en la plusvalía de los departamentos que ha bajado considerablemente, destaca Don Sergio y menciona también que en este momento en cada edificio hay entre 10 y 15 departamentos desocupados.

Lo anterior se suma al temor de la gente, puesto que no sabe lo que hay detrás de una persona en situación de calle porque puede ser una persona muy desvalida, pero también puede ser un delincuente o drogadicto que se aproveche de mezclar entre los indigentes. Es más, Don Sergio declara que algunos vecinos incluso han sido amenazados de muerte por dar su parecer respecto de la situación.

Entre los sectores más complicados encontramos el sector de la Posta Central y el de la Plaza del Pedregal, si bien Don Sergio reconoce que en éste último tiempo existido una disminución del número de personas en situación de calle en el sector, indica que éste debe ser producto de un trabajo organizado y no de esfuerzos aislados.

Las sugerencias que da Don Sergio en este sentido es que la gente en situación de calle debe organizarse, para que ellos mismos puedan ejercer un autocontrol y denunciar a Carabineros irregularidades o abusos que sufran.

3.2.6.2 Relación con la Municipalidad

Han sido numerosos los acuerdos que se han pactado para mejorar la situación de calle, sin embargo muchos de estos acuerdos han sido vulnerados y no han solucionado la situación en la cual viven los vecinos. Sin embargo, Don Sergio reconoce que la oficina de rescate social ha ayudado mucho y además han tenido la suerte de coordinar un trabajo en conjunto, se dieron cuenta de que este es un tema donde debe haber una acción integral incluyendo a todos los afectados. Así mismo, indica que mientras se trabaje de manera coordinada los esfuerzos realizados obtendrán mejores resultados, pero primero se debe crear conciencia de que tienen la

opción de salir de esta condición de marginalidad lo que va enlazado de políticas gubernamentales.

Entre las sugerencias que da Don Sergio para superar la situación de calle, tenemos por ejemplo, la entrega de un Carnet para poder saber quiénes son, crear educadores de calle que les enseñen cosas tan simples como indicarles el lugar donde deben orinar. Entre las medidas que han sido tomadas hasta ahora está el cierre de las torres 4, 5, 6, sin embargo afirma que esa no debería ser la solución.

3.2.6.3 Relación con voluntarios

Como se mencionó anteriormente muchas de las personas que viven en situación de calle no corresponden necesariamente a indigentes, siendo muchos de ellos incluso agresivos con el entorno. Sin embargo existen organizaciones que los acogen, por lo que los vecinos que son quienes deben convivir con estas personas que comen, duermen, etc. en la calle, reclaman ante la Municipalidad contra estas organizaciones. Para los residentes la acción que llevan a cabo los voluntariados es meramente asistencial. Don Sergio en este sentido recomienda a los voluntariados involucrarse en un proyecto que de una solución del problema social, puesto que si van a proveer de comida de manera permanente, no van a terminar con la marginación y exclusión. Darle las condiciones de dignidad incluye reincorporarlos en la sociedad, lo importante es romper la exclusión.

Resultados

Según los datos obtenidos, el programa de asistencia social de la Municipalidad de Santiago, no ha defraudado a los vecinos, se asevera incluso que se ha notado un avance en el tema, en este caso el tener los vecinos una organización representativa, como la Municipalidad, les permite integrarse y trabajar en conjunto, logrando metas que por sí mismos no podrían lograr. Si los vecinos trabajarán solos es muy probable que el panorama fuera distinto, pongámonos en el caso de que un vecino que tiene la motivación de sacar a las personas en situación de calle de las afueras de su casa, para enfrentar esta situación se ha propuesto salir con un grupo de vecinos una vez a la semana a mojar a las personas en situación de calle y echarlas de ese lugar, logrando que se vayan por esa noche. El objetivo de la noche estará cumplido, pueden dormir en Paz, sin embargo con esta acción no se está logrando eliminar la situación de

calle. Esta historia puede parecer absurda, sin embargo ¿no les parece que es lo mismo que ocurre con los voluntarios quienes se juntan una vez por semana a dar alimento? El objeto de la noche también está cumplido, ellos alimentan a las personas en situación de calle, los ayudan a sobrevivir y de paso se ellos se sienten más contentos por haber ayudado a alguien, pero esta acción tampoco está logrando eliminar la situación de calle. Pero posiblemente si los voluntarios contaran con un ente representativo que los educara a educar a las personas en situación de calle sus logros serían mayores.

3.2.7 Observación participante: Institución Gente de la Calle

Nuestra investigación no estaría completa si no nos hubiésemos involucrado directamente con las PSC. Es por esto que decidimos concurrir hacia las dependencias de la Fundación Gente de la Calle ubicada en la comuna de Recoleta, en Santiago, con la finalidad de conocer el entorno donde se desenvuelven diariamente estas personas, además de su percepción de la realidad que viven.

3.2.7.1 Inicio

Escogimos acudir a la Fundación el día jueves 20 de noviembre, pues ese día de la semana un grupo de alumnos de la Carrera Terapia Ocupacional de la Universidad de Chile, realizan actividades de integración entre las personas que acuden a esa Fundación, con el objeto de que manifiesten sus sentimientos, emociones de la realidad que les toca vivir, además de crear lazos entre ellos, pues muchos no se conocen aun cuando comparten un lugar común.

De momento que llegamos a la Fundación, nos encontramos con un ambiente muy acogedor y una gran receptividad de parte de quienes ahí se encontraban, tanto voluntarios como PSC. Llegamos al lugar con la idea de que nuestra presencia no sería bien recibida, pues nos entrometeríamos en su espacio o bien nos considerarían como otro grupo más de personas que se acercan a ellos con un interés de sociabilizar pasajero, sin embargo, muchos de ellos se manifestaron muy dispuestos a conversar y compartir con nosotros su experiencia de vida. Esto, desde luego nos facilitó el trabajo.

3.2.7.2 Desarrollo

Previo al inicio de la actividad, tuvimos la oportunidad de conversar con un grupo de personas que concurren habitualmente a la Fundación. Una de esas personas es Don Juan quien compartió extensamente con nosotros hechos de su vida que lo llevaron a ser uno más de las Personas en Situación de Calle.

Su vida se vio marcada por un quiebre emocional que lo afectó severamente, dejándolo con secuelas psiquiátricas que lo llevaron a abandonar su hogar para vivir en la calle. Don Juan, al igual que muchos otros en la Fundación padecen de este tipo de enfermedades (en mayor o menor grado), que les impide mejorar su calidad de vida, primero porque esta condición exige que el individuo deba tomar medicamentos permanentemente; y segundo, precisamente por su enfermedad y el hecho de que se encuentre en situación de calle, hace que las posibilidades de encontrar trabajo sean casi nulas, por tanto se vuelve un círculo vicioso.

El caso de Don Juan, por experiencia de vida y la de otros que se encontraban ahí nos sirvió, por ejemplo para confirmar el que muchas de las personas que viven en la calle padecen de enfermedades psiquiátricas, particularmente esquizofrenia. Para el caso de Don Juan, su condición de Persona en Situación de Calle le impide acceder a medicamentos que controlen su enfermedad. Esta misma condición psiquiátrica le impide encontrar trabajo y, por tanto mejorar su calidad de vida.

Su caso representa el de muchas otras personas que, aunque presenten cierta discapacidad, sí están en condiciones de llevar una vida “normal”. Sin embargo, el prejuicio al que se ven enfrentados no les permite mejorar su calidad de vida y perpetúa su sentimiento de frustración

3.2.7.3 Terapia Ocupacional

En el transcurso de esta actividad se les pidió a los participantes, que por medio de materiales tales como: témperas, lápices, papel, tijeras representaran sus vivencias pasadas, presentes o futuras.

Así como la estadía en la casa es voluntaria, la participación de este tipo de actividades también lo es, lo que explicaría el porqué en un principio la actividad no conseguía captar la atención de las personas que ahí se encontraban, además de que asociaban este tipo de trabajos manuales con el que realizan los niños. Con el correr del tiempo no sólo creció el número de participantes, sino que también el interés por la actividad, pues efectivamente iban descubriendo poco a poco que con los sencillos materiales con que contaban, podrían plasmar aquellos sentimientos que tenían guardados en ese momento.

A medida que iban desarrollando sus trabajos, nos pudimos dar cuenta de cuáles son las carencias que poseen. Las que más se reiteraban eran las que reflejaban la falta de un hogar con todo lo que el concepto pueda abarcar, casa, familia e incluso mascotas. Otro tipo de sentimiento que manifestaron fue la relación muy cercana que sienten hacia Dios. Incluso para aquellos que presentan algún tipo de deficiencia o enfermedad psiquiátrica, Dios se presenta como un pilar fundamental, un apoyo permanente en sus vidas que los ayuda a sobrellevar los momentos extremadamente difíciles por los que han pasado.

Una de las conclusiones de esta actividad, es que el objetivo planteado por los organizadores se cumplió, en el sentido de que los participantes pudieron entablar lazos entre ellos, que eventualmente les servirá para ir creando sus propias redes de apoyo. En la medida que se vayan involucrando unos con otros, será más fácil para encontrar ese apoyo cuando viene de entre sus pares.

El asistir a esta Fundación, nos permitió involucrarnos directamente con un grupo de personas que han hecho de la calle su hogar. Sirvió además para derribar algunos prejuicios que teníamos de ellos y confirmar otros. Por una parte, nos percatamos que estas personas están más abiertas a aceptar que el resto se acerque a compartir con ellos. La apatía que demuestran, no es más que el reflejo de cómo el mundo se relaciona con ellos. El mostrar preocupación por su realidad hace que dejen a un lado su indiferencia y se acerquen a nosotros para entablar una charla de igual a igual.

3.3 Conclusiones

3.3.1 Datos Secundarios: Catastro Habitando la Calle

Una vez que hemos desarrollado el Marco Teórico, nos valemos de éste para realizar la Investigación de nuestro Seminario.

El primer paso fue revisar el Catastro Habitando la Calle, lo que nos permitió conocer en términos cuantitativos a las Personas en Situación de Calle de nuestro país.

Si analizamos los datos, vemos que hay aspectos que vale la pena mencionar, y que describirían un perfil de persona que habita la calle. Podríamos decir que son en su mayoría hombres, sobre 30 años, que viven en grandes ciudades y que ha dejado sus hogares principalmente por problemas con su familia. Como las causas no son excluyentes, podemos pensar que la ruptura con sus familias se debe a problemas con alcohol, drogas, etc. La falta de redes que protejan en particular a este tipo de personas, ha hecho que sean más vulnerables y una vez que lleguen a la calle, les será más difícil salir. Esto explicaría por qué los adultos mayores consideran como principal beneficio de vivir en la calle la posibilidad de recibir ayuda, cariño y apoyo del resto

Finalmente, un alto porcentaje de las PSC desarrollan algún tipo de trabajo remunerado o reciben algún tipo de pensión. Esto nos llevaría a pensar que su condición de personas de calle, se debe principalmente a que estos ingresos son insuficientes como para permitirles acceder a algún tipo de vivienda permanente y propia.

3.3.2 Entrevistas

Una vez analizadas las entrevistas realizadas tanto en MIDEPLAN como en la Fundación Gente de la Calle, nos damos cuenta que, en términos generales, en los tres niveles de acción de cada uno de ellos respecto del Programa Calle, se comparten los objetivos iniciales del programa que es vincular a las personas en situación de calle a la oferta pública disponible y favorecer su acceso a un conjunto de prestaciones. Sin embargo, las diferencias surgen porque la Fundación estima que el Estado no está considerando todos los elementos clave para dar soluciones íntegras al tema de calle, toda vez que se está omitiendo el tema de habitabilidad, lo

que es esencial desde el punto de vista de la Fundación para que el resto de las propuestas tengan mejor oportunidad de ser eficientes.

Otro punto en el que difieren ambas Instituciones es en la continuidad del Programa en el largo plazo. Para MIDEPLAN, el Programa Calle tiene un futuro asegurado aun cuando se produzca un cambio de Gobierno, sin embargo, para la Fundación Gente de la Calle, esto no es completamente cierto, pues en la actualidad existe un grado de incertidumbre respecto de la continuidad de los programas sociales, especialmente el Programa Calle, por tener menos tiempo de funcionamiento. Si no se logra asegurar su futuro, sería extremadamente perjudicial para la labor que realizan las Fundaciones en la actualidad, pues se financian casi en su totalidad por los aportes que reciben del Estado, obligándolas a disminuir los servicios que entregan, su calidad y en el peor de los casos, tendrían que volver al asistencialismo, ante la imposibilidad de contratar profesionales

Ahora bien, el Estado al incluir en este programa a ONG's que han trabajado en el tema durante años, reconoce que el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas en situación de calle es una responsabilidad de todos, de esta manera se logra una gestión más eficiente de los recursos, pues se utilizan las habilidades generadas por organizaciones que tienen *Know How* respecto al tema de calle, pero que no tienen los recursos económicos ni integradores y por otra parte tienen acceso a los recursos que otorga el Estado, quién además puede integrar a estas organizaciones en un trabajo conjunto, pero que no tiene los conocimientos necesarios ni la mano de obra que poseen las organizaciones. En este contexto las políticas gubernamentales de protección social están enfocadas a generar los marcos de oportunidad que aprovechen de manera eficientemente los recursos que están disponibles en las redes de apoyo.

Desde el punto de vista de los vecinos, tenemos que tal como se señaló en el marco teórico éstos evidencian la heterogeneidad de las personas en situación de calle, aludiendo que incluso pueden encontrar delincuentes o drogadictos, esta generalización del concepto va en desmedro de las personas que realmente no tienen los suficientes medios para subsistir, pues potencia su discriminación injustamente, pero con razón dado que los vecinos al no poder diferenciar entre quien es un delincuente o una persona indigente desconfía de todos por igual. Dado lo anterior el no tener identificadas a las personas en situación de calle, puesto que algunas

de estas personas ni siquiera poseen carnet de identidad, produce una generalización negativa del concepto que los liga con un sentimiento de temor. En este contexto hace sentido empezar a discriminar pues no todas las personas en situación de calle deberían de ser ayudadas

Si analizamos ahora la perspectiva de los voluntarios, vemos que si bien son diversas las motivaciones, en los tres casos analizados existe una ideología detrás, específicamente religiosa. Creemos que este motivo en ningún caso significa que las personas religiosas tengan una mayor sensibilidad respecto a la ayuda al más desvalido, sin embargo dado que la religión convoca a personas que tienen motivaciones e intereses similares, la probabilidad de formar un grupo aumenta respecto de un individuo que no sigue algún tipo de ideología. Para estos últimos es más fácil incorporarse a un voluntariado ya creado. Si bien cada ideología sigue una doctrina propia y muy diferente (en el caso de Langar Chile y Jesús provee) poseen un rasgo en común que es esa actitud positiva hacia el servicio social en ayuda de los más desvalidos.

Por el momento los servicios y prestaciones realizadas por los voluntariados entrevistados efectivamente ayudan a las personas en situación de calle a tener una vida más llevadera y digna, sin embargo en ningún caso se les provee de herramientas para dejar esa vida o surgir, lo que en un caso extremo estaría promoviendo la vida de calle, puesto que, a pesar de todo lo malo, ya no tienen tantas necesidades como las tendrían si no existieran estos grupos, lo anterior es una posibilidad, pero lo que si es cierto es que sin estos voluntariados existirían personas que morirían de hambre en las calles.

3.3.3 Observación Participante

Una de las cosas que pudimos corroborar en esta sesión, fue que efectivamente muchas de estas personas sufren de problemas psiquiátricos, algunos en mayor grado que otros, desde luego. Casi la mayoría de ellos debe tomar medicamentos para evitar para controlar sus enfermedades y así tener al menos la posibilidad de conseguir algún trabajo. Sin embargo, el alto costo de éstos les impide tener acceso permanentemente, y por tanto no pueden trabajar. En ese sentido, una de las ventajas que presentan estas personas que acuden a Instituciones de este tipo respecto de quienes no lo hacen, es que en estos lugares también consiguen asesorías para realizar trámites que les permitan acceder a beneficios otorgados por el Estado. Por tanto,

podemos asegurar que uno de los objetivos planteados para este programa, de vincular a las PSC con las redes sociales del Estado sí se está cumpliendo. Y de paso, vincula a estas personas entre ellos, creando nuevas redes de protección. Es por esto, que se debe seguir fomentando los lazos, tanto entre las Fundaciones con el Estado para seguir proveyendo de más y mejores beneficios, como entre las mismas Fundaciones y las PSC para que estas últimas puedan acceder a ellos y no se sientan desprotegidos.

Consideramos muy valiosa la información obtenida y el lograr darnos una apreciación desde otro punto de vista. Compartimos el hecho de que un trabajo organizado genera mayores beneficios que esfuerzos aislados, a lo cual queremos agregar que todos somos parte del proceso de construir una sociedad distinta y más justa. El integrarnos y coordinarnos como actores sociales no sólo nos permite orientar nuestros recursos, también nos da la capacidad de observar la realidad desde una perspectiva integral y de esta manera evitar caer en prejuicios al actuar.

Para lograr este cambio, el voluntariado no sólo debe entregar comida y hacerles compañía, también debe darles las herramientas para que puedan surgir y no hacer vista gorda de que en la calle además de personas muy necesitadas también existen personas que se aprovechan, y en este sentido estarían fomentando un mal hábito.

Finalmente creemos que una especialización del voluntariado podrá gestionar de mejor manera los recursos que posee, pues al diversificar los intereses ocurre lo mismo con las prioridades, nunca se podrá realizar un proyecto potente

4 CAPITULO 4: CONCLUSIONES

Como señalamos al principio de nuestra investigación, nuestro objetivo central de seminario es investigar, conocer a las Personas en Situación de Calle. Para esto hicimos primero una revisión de teoría que nos permitiera delinear nuestra investigación. De esta exploración bibliográfica surgieron conceptos interesantes que quisimos desarrollar, como por ejemplo la dependencia. En un principio pensamos que este término implicaba el que una persona decidiera por voluntad propia depender de otra, en tanto se sintiera en desvalida o desprotegida. Sin embargo, nos dimos cuenta que esta dependencia también se crea cuando existe alguien que quiera que dependan de él. Por tanto, creará las condiciones para que ese otro se sienta desprotegido y lo necesite. Lo que Miller y Gwynne (1973) denominan Ideología de Warehouse.

Lo anterior nos llevó a introducir como objetivo el conocer que tipo de dependencia existía entre las PSC y el Estado, y las PSC y las Fundaciones u organizaciones que los atienden voluntariamente. Luego de recolectar información necesaria llegamos a las siguientes conclusiones:

- La inclusión del Programa Calle dentro de Chile Solidario, implica de parte del Estado adoptar una postura No Asistencialista respecto de las personas en situación de calle. Esto porque el mejorar la calidad de vida depende exclusivamente de los objetivos que se plantee cada persona. Lo que hace el Estado es poner al alcance de esta persona todos los organismos estatales que le permitan superarse. En ese sentido, creemos que las soluciones que pueda alcanzar cada individuo pueden ser más definitivas porque son logros propios y no impuestos.
- Ahora bien, si analizamos la dependencia desde el punto de vista de las Organizaciones No Gubernamentales, vemos que los enfoques son dispares. Por un lado, tenemos a las Instituciones Ejecutoras del Programa Calle, que por tener que estar alineadas con los objetivos del Estado tampoco entregan ayuda Asistencialista (Según nuestra propia clasificación, corresponden al Nivel 2), pues este aporte permitiría, eventualmente, que la persona salga de la calle. Por otro lado, se encuentran aquellas Organizaciones que su ayuda se limita a la entrega de alimentos y vestuario (Organizaciones tipo Nivel 1), lo

que crea relaciones de alta dependencia entre ambos, quienes entregan la ayuda y quienes la reciben.

- Por lo anterior es que se entiende por qué en los alrededores de la Posta Central se agrupa un gran número de personas, que acuden sistemáticamente sólo para recibir, sin la necesidad de esforzarse demasiado. Además de que en ese lugar, muchas de las personas que pernoctan ahí, tienen acceso a trabajos como cuidadores de autos

Ahora bien, al referirnos al Catastro, lo que valoramos de él es que marca el inicio de la preocupación del Estado por dar soluciones concretas y eficientes a esta población. Por ejemplo, el hecho de que la situación de calle es un fenómeno esencialmente urbano compuesto en su mayoría por hombres por sobre 30 años, permitirá crear planes de protección focalizados en ese grupo de personas que no recibían ayuda.

Por otro lado, si vemos en términos estadísticos, las personas en situación de calle no constituyen en número un problema de mayor significancia (inferior al 0.05% de la población total del país), no obstante, su existencia por una parte, plantea un problema valórico a la sociedad y por otra tiene efectos en la convivencia en los vecindarios en donde se ubican.

En ese sentido, creemos que organizarse y asociarse es positivo, pues puede generar desde intercambio de conocimientos en beneficio de los grupos de voluntariados, hasta una división racional que cubriera todas las zonas donde pernoctan personas en situación de calle. Pero mientras se siga teniendo ese afán asistencialista y paternalista de ir buscándolos por las calles y darles alimento no se generará mayor cambio en la situación de calle de la persona.

5 CONSIDERACIONES PERSONALES

Como señalamos en la Introducción, uno de los objetivos que nos planteamos para la realización de este Seminario, fue conocer sobre aquellas personas que por uno u otro motivo han debido vivir en la calle y sobre ese nuevo conocimiento adquirido, evaluar si lo que hemos aprendido en nuestra carrera puede servir para aportar con algo para que esto deje de ser una realidad en nuestro país.

Ahora que hemos terminado nuestro Seminario, podemos decir con certeza que nuestras expectativas se vieron sobrepasadas por mucho. Por un lado, el conocer a este grupo de personas, relacionarnos con ellas, nos permitió derribar ciertos prejuicios que teníamos sobre ellos, por ejemplo, el pensar que todos ellos están en la calle porque se ven forzados a hacerlo, dado que no tienen lugar donde vivir o que ninguno posee empleo. Por otro lado, descubrimos todo un sistema que se ha creado para dar protección a las personas que viven en calle, el que va desde grupos reducidos de personas que se unen a repartir pan y sándwich, hasta la creación de un Sistema de Protección Social de Personas en Situación de Calle impulsado por el Estado. En ese sentido, las entrevistas fueron un gran aporte a nuestra investigación, por cuanto nos entregó información mucho más valiosa que aquella que pudiésemos haber encontrado en libros o documentos.

Por otro lado, creemos que nuestro aporte como Ingenieros Comerciales puede ir mucho más allá que el simple voluntariado, pues dada la gran falencia en términos administrativos que presentan algunas de las Instituciones y que les impide, por ejemplo gestionar de una manera eficiente los recursos escasos con los que cuentan. Entendemos con esto que un trabajo organizado genera mayores beneficios que esfuerzos aislados, a lo cual queremos agregar que todos somos parte del proceso de construir una sociedad distinta y más justa. El integrarnos y coordinarnos como actores sociales no sólo nos permite orientar nuestros recursos, también nos da la capacidad de observar la realidad desde una perspectiva integral y de esta manera evitar caer en prejuicios al actuar.

Finalmente, el marco metodológico llevado a cabo, nos permitió también, conocer una metodología de trabajo que nos era absolutamente desconocida. En esto, la labor realizada por nuestro profesor guía, Eduardo Acuña, y también por Claudia Silva, fue trascendental, pues sin su constante apoyo y preocupación no hubiésemos logrado que este Seminario resultara de la calidad y profundidad que obtuvimos y que además fuese un aporte invaluable para complementar nuestros conocimientos y experiencia en la carrera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Azócar Zulueta, S. (Marzo, 2003). *La Evolución del Voluntariado en Chile entre los años 1990 y 2002*. Santiago, Chile.
1. Bauman, Zygmunt (agosto 2000). Trabajo, consumismo y nuevos pobres
2. Cea, M. Á. El análisis de la Realidad Social. En *Metodología cuantitativa, estrategia y técnicas de investigación social*. Proyecto Editorial-Sintesis.
3. Chattopadhyay, G. P. (2004, June). Unconscious Transactions Across Boundaries: Two examples. *Organisational and Social Dynamics, a journal of OPUS, Bristol*, pp. 132-150.
4. Fernández Sotelo, M. Á. (2005). *Técnicas de investigación social*. Universidad de Santiago de Compostela.
5. Mideplan, Gobierno de Chile. (2005). *Habitando la Calle, Catastro de Personas en Situación de Calle*. Santiago, Chile
6. Hernandez Sampieri, R. (4º Edición). *Metodologia De La Investigacion*. Mcgraw-hill.
7. Miller, & Gwynne. (1973). *Dependence, Independence and Counter-Dependence in Residential Institutions for Uncurables*.
8. Murillo, G. (2006). Psiquiatría Forense. En *Psiquiatría y salud mental para la atención primaria*. Sociedad Chilena de Salud Mental.
9. Scanlon, C., & Adlam, J. (Vol. 28 (4)). Refusal, social exclusion and the cycle of rejection: a cynical analysis. *Critical Social Policy*.
10. Stiglitz, J. (1998). *La economía del sector público*. Barcelona.
11. Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación*. Paidós Ibérica SA.
12. The Future Conference. En *Essential guide to qualitative methods in organizational research*.