



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ANÁLISIS DEL PROGRAMA MODELO DE INTERVENCIÓN DE PERSONAS EN
SITUACIÓN DE CALLE A TRAVÉS DEL PROGRAMA EJE, DE ACOMPAÑAMIENTO
PSICOSOCIAL Y SOCIO-LABORAL IMPLEMENTADO POR LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ.

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

CAMILA SEGOVIA OLIVARES

Profesor Guía

HILDA ARÉVALO VILLALOBOS

Valparaíso, Agosto de 2015

DEDICATORIA

A mi hijo, Daniel, por enseñarme lo maravilloso de la vida y por ser mi principal motivación durante la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, ya que sin Él nada de esto hubiera sido posible y a la vida, por las oportunidades que se me dieron para llegar donde estoy.

Agradecer enormemente a mis padres, por la vida que me dieron, porque gracias a su esfuerzo pude entrar a la universidad, por alentarme a seguir pese a cualquier dificultad, por estar en cada momento, por confiar en mí y por apoyarme con mi hijo en los momentos que más lo necesitaba.

A mi esposo, por estar conmigo durante todo el proceso de mi carrera siendo cómplice de mis logros y mis dificultades. Por ayudarme a superar mis obstáculos, por su comprensión y principalmente por su apoyo incondicional.

Quiero agradecer también a mi gran familia. A mis hermanos, porque a pesar de que tenemos una relación un tanto especial han sido fundamentales en todo este proceso. Agradecer especialmente a mi Tía Mimi por creer siempre en mí, por estar presente en todos mis momentos, por su apoyo y ayuda cada vez que lo se lo pedía. Y a mi abuela, por su inmenso cariño y preocupación.

Agradecer también a la profesora Hilda Arévalo, por su entrega y dedicación a este trabajo y por guiarme en el camino social. Y finalmente, a todas las personas que de alguna u otra forma estuvieron conmigo todo este tiempo.

A todos ellos infinitas gracias.

INDICE

RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	10
1.1 Pobreza e Indigencia.....	10
1.1.1 Definición de Pobreza.....	10
1.1.2 Definición de Indigencia.....	11
1.1.3 Antecedentes.....	11
1.2 Factores que inciden en la situación de calle.....	12
1.2.1 Exclusión Social.....	12
1.2.2 Vulnerabilidad.....	13
1.3 Situación de Calle.....	14
1.3.1 Situación de Calle en Chile.....	14
1.4 Definición de Personas en Situación de Calle.....	15
1.4.1 Definición de Personas en Situación de Calle en Chile.....	17
1.5 Caracterización de Personas en Situación de Calle.....	17
1.6 Inclusión Social.....	18
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL.....	19
2.1 Ministerio de Desarrollo Social.....	19
2.1.1 Misión.....	20
2.2 Programa “Apoyo a Personas en Situación de Calle” del Ministerio de Desarrollo Social.....	20
2.2.1 Cobertura del Programa.....	21
2.2.1 Objetivo del Programa.....	21
2.3 Subsistema de Seguridades y Oportunidades.....	21
2.4 Situación de Calle en la región.....	23
2.5 Caracterización de la Comuna.....	24
2.5.1 Origen y fundación de Quilpué.....	24
2.5.2 Demografía.....	24
2.5.3 Unidad a cargo del Programa.....	25
2.6 Descripción del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del programa Eje, de Acompañamiento Psicosocial y Socio-Laboral” implementado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué.....	25
2.6.1 Estadísticas.....	25
2.6.2 Plan de Invierno y Rutas Calle.....	28
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1 Planteamiento del problema.....	30
3.2 Objetivos.....	31
3.2.1 Objetivo General.....	31
3.2.2 Objetivos Específicos.....	31
3.3 Enfoque Metodológico.....	31
3.4 Tipo de Investigación.....	32
3.5 Técnica de recolección de información.....	32
3.5.1 La Entrevista.....	33

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	34
4.1 Análisis de las entrevistas: Álvaro Mella Barahona, Encargado Programa Calle Seremi Desarrollo Social.....	34
4.1.1 Categorización de la entrevista.....	34
4.2 Análisis de las entrevistas: Profesionales encargados de la ejecución del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la comuna de Quilpué.....	39
4.2.1 Caracterización de los entrevistados.....	40
4.2.2 Categorización de las entrevistas.....	41
4.3 Análisis de las entrevistas: Usuarios del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la comuna de Quilpué.....	57
4.3.1 Caracterización de los entrevistados.....	57
4.3.2 Caracterización de las entrevistas.....	58
CAPITULO V: PROPUESTA TECNICA.....	62
5.1 Tiempos de intervención acordes a la realidad de cada usuario.....	62
5.2 Contar con profesionales de la salud.....	62
5.3 Menos rotación de equipo ejecutor.....	63
5.4 Aumento de cupos en los albergues durante la implementación del Plan de Invierno.....	63
5.5 Desarrollar estrategias comunicacionales a la comunidad sobre las personas en situación de calle.....	63
5.6 Agilizar la atención de personas en situación de calle en los Servicios de Salud Pública.....	64
CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	65
ANEXOS.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	69

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1

América Latina: Evolución de la pobreza y de la indigencia 1980-2014 (en millones de personas).....12

GRAFICO 2

Principales razones por las que las personas se encuentran en situación de calle.....15

GRAFICO 3

Porcentaje de Personas en Situación de Calle según tramo de edad en la Región de Valparaíso.....23

GRAFICO 4

Porcentaje de usuarios según sexo en la comuna de Quilpué.....26

GRAFICO 5

Porcentaje de usuarios según tramo de edad en la comuna de Quilpué.....26

GRAFICO 6

Porcentaje de usuarios según situación laboral en la comuna de Quilpué.....27

GRAFICO 7

Tiempo de permanencia en situación de calle de los usuarios en la comuna de Quilpué.....27

RESUMEN

El presente estudio, de tipo *Descriptivo*, tiene como finalidad analizar el Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del programa Eje, de Acompañamiento Psicosocial y Socio-Laboral, implementado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué, el que corresponde a una política pública del Ministerio de Desarrollo Social.

Para la realización de este análisis, se utilizará un enfoque metodológico *Cualitativo*, con entrevistas realizadas a diversos actores que tienen directa relación con el Programa. Para ello, se ha contado con la participación de profesionales a cargo de su ejecución tanto a nivel regional como local en la comuna de Quilpué, además de algunos usuarios que nos relatan su experiencia en el Programa desde el punto de vista de su intervención. Todo esto con el objetivo de identificar factores que determinan la situación de calle de una persona, determinar los principales componentes del Programa, pero sobretodo, poder identificar las limitaciones y potencialidades que este posee.

Con estos instrumentos, buscamos analizar los resultados y poder así realizar una propuesta técnica, lo cual puede resultar significativo para aquellos que ejecutan el Programa, sino más bien, para aquellas personas que se encuentran viviendo en situación de calle en la comuna de Quilpué.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación, se centra en un tema que hasta hace algunos años era invisible y desconocido tanto para las autoridades como para la sociedad en general y no formaba parte de las políticas públicas del país. Se trata de las personas que viven en situación de calle.

Actualmente, la temática está tomando gran relevancia en Chile y está siendo visualizada por el Estado y otras organizaciones que se han creado para dar soluciones a quienes más lo necesitan. Ejemplo de este compromiso asumido por el Estado con los más vulnerables, son los dos Catastros Nacionales para Personas en Situación de Calle realizados en el país en los años 2005 y 2011, los cuales entregaron información fundamental para conocer las distintas realidades que viven este grupo de personas.

El Ministerio de Desarrollo Social cuenta desde el año 2006 con un programa social llamado “Apoyo a personas en situación de calle” el que forma parte del Subsistema de Seguridades y Oportunidades enmarcada en la Ley del Ingreso Ético Familiar, el cual puede ser ejecutado por organizaciones públicas o privadas a través de concurso público.

La finalidad de este trabajo será analizar el programa ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué llamado “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del programa Eje, de Acompañamiento Psicosocial y Socio-Laboral” a través de sus propios ejecutores y usuarios de la comuna. Se ha incorporado asimismo, la participación del Encargado Regional de este programa.

De acuerdo a lo anterior, es que en el primer capítulo de este trabajo se plantean los distintos conceptos y definiciones que tienen directa relación con la problemática, además de factores que influyen para que las personas lleguen a estar en situación de calle.

En el segundo capítulo, se abordan conceptos y datos concretos del Programa Calle en el país, donde se entrega una breve descripción del mismo, conociendo su cobertura y objetivos. Además, se presenta en profundidad el Programa Calle ejecutado en la comuna de Quilpué.

En el tercer capítulo de este trabajo, conoceremos el planteamiento del problema y los objetivos a desarrollar. Asimismo, conoceremos el enfoque metodológico y el tipo de investigación utilizado para esta investigación, además de la técnica de recopilación de información que nos permitirá realizar el análisis de resultados del trabajo de campo,

presentado en el capítulo cuarto, y así poder otorgar las propuestas técnicas al problema presentadas en el quinto capítulo. Finalmente se plantearán las conclusiones en el sexto capítulo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Para comprender el sentido de este Trabajo de Título, es necesario tener presente ciertos conceptos y definiciones que tienen directa relación con el tema de las personas en situación de calle. De acuerdo a lo señalado anteriormente, es que en este capítulo, abordaremos primeramente las temáticas de Pobreza e indigencia y luego los factores que influyen en que las personas caigan en esta situación como lo son la Exclusión Social y la Vulnerabilidad. En una segunda parte de este primer capítulo, explicaremos las definiciones de Situación de Calle, de Personas en Situación de Calle a nivel internacional y en nuestro país, y cuáles son las características de estas personas. Finalmente, haremos referencia a lo que es la Inclusión Social, que es el fin primordial que se busca para las personas en situación de calle.

1.1 Pobreza e Indigencia

1.1.1 Definición de Pobreza

La pobreza no es una creación moderna sino que más bien es un fenómeno de larga data. Históricamente pobreza e indigencia han aludido a una situación de privación económica que redundaba en la no satisfacción de necesidades tanto materiales como inmateriales.

La pobreza hace más de un siglo era vista como una “condición”. Este concepto se asociaba a la premisa de que las personas nacen y se mueren siendo pobres, casi como una condena del destino; luego, con el paso del tiempo, la comprendimos como una “situación”, en torno a oportunidades similares que se pueden superar, ya que es una construcción social; y hoy, a estas perspectivas hemos sumado el “trato”, es decir, cómo nos relacionamos con ellas.

El Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo define a la pobreza como la *“situación de una persona cuyo grado de privación se halla por debajo del nivel que una determinada sociedad considera mínimo para mantener la dignidad”*. La Organización Mundial de la Salud (OMS) va mucho más allá y en varios de sus informes ha calificado a la pobreza como la enfermedad más mortal del mundo, ya que causa la muerte de millones de niños y personas de todas las edades debido a la fragilidad de su salud y por estar

expuestos a riesgo ante ciertas condiciones que para otras personas no serían relevantes o peligrosas.

1.1.2 Definición de Indigencia

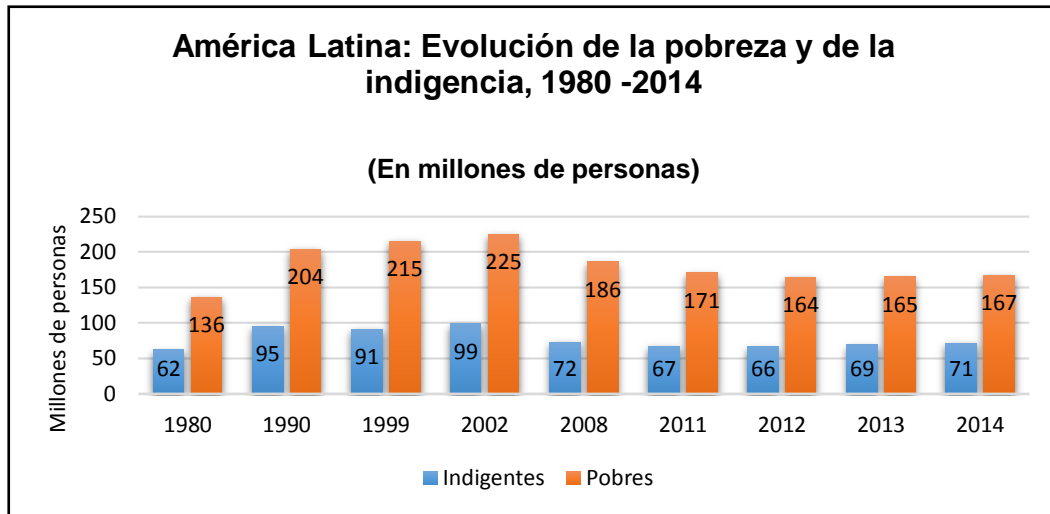
Considerada también como "pobreza extrema", el término indigencia se entiende como la situación en que no se dispone de los recursos que permitan satisfacer al menos las necesidades básicas de alimentación. En otras palabras, se considera como indigentes a las personas que residen en hogares cuyos ingresos no alcanzan para adquirir una canasta básica de alimentos, así lo destinaran en su totalidad a dicho fin. A su vez, se entiende como "pobreza total" la situación en que los ingresos son inferiores al valor de una canasta básica de bienes y servicios, tanto alimentarios como no alimentarios. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2010).

1.1.3 Antecedentes

Como se señala en *Panorama Social de América Latina* (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2014), si bien se han logrado avances en la última década, la pobreza continua siendo un fenómeno estructural característico de Latinoamérica. La tasa de pobreza de América Latina durante el año 2013 fue de un 28,1% de la población, en tanto que la indigencia o extrema pobreza alcanzó el 11,7%. Estos porcentajes equivalen a 165 millones de personas en situación de pobreza, de los cuales 69 millones son personas en situación de extrema pobreza.

Como se puede apreciar en el Gráfico N°1, desde la década de los 80 hasta el año recién pasado, el promedio de personas en situación de indigencia solo en América Latina es de 77 millones, siendo el año 2002 donde se registró el nivel más alto de personas en esta situación.

Gráfico N°1



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2014), sobre la base de tabulaciones especiales de las encuestas de hogares de los respectivos países¹.

1.2 Factores que inciden en la situación de calle

El fenómeno de las personas en situación de calle tiene una estrecha relación con la exclusión social y la vulnerabilidad. Estos son los dos componentes comunes que engloban a las diferentes definiciones que puedan existir respecto a las personas en situación de calle.

1.2.1 Exclusión Social

La exclusión social está muy relacionada con los procesos que más se vinculan con la ciudadanía social, es decir, con aquellos derechos y libertades básicas de las personas que tienen que ver con su bienestar, ya sean estas trabajo, salud, vivienda, calidad de vida, etc. Este concepto ha adquirido un papel primordial y creciente en los últimos tiempos, sobre todo desde el momento en que parece haber sustituido al clásico fenómeno de la pobreza.

Debemos entender a la Exclusión como un concepto relativo y que tiene un doble sentido: *"constituye la contrapartida de la inclusión, es decir se está excluido de algo cuya posesión*

¹ Esta estimación se realizó en 19 países de Latinoamérica, incluido Haití. No se incluye a Cuba.

implica un sentido de inclusión. Este algo puede significar una enorme diversidad de situaciones o posesiones materiales y no materiales, como trabajo, familia, educación, vivienda, pertenencia comunitaria, etc. No es un concepto dicotómico que divide a los individuos o grupos en dos; existe una serie de situaciones intermedias entre ambos estados" (Universidad del BioBio , 2007).

1.2.2 Vulnerabilidad

El segundo factor que influye de gran manera en que las personas lleguen a estar en situación de calle es la vulnerabilidad. Se puede definir como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. La vulnerabilidad es un concepto relativo, es decir, todas las personas somos vulnerables, pero cada una, en función de sus circunstancias socioeconómicas y condicionantes personales, tiene su propio nivel de vulnerabilidad, así como también su propio tipo de vulnerabilidad. Esto significa que uno puede ser muy vulnerable a un tipo de catástrofe potencial, pero poco a otra, ya que cada una de ellas golpea de forma diferente y pone a prueba aspectos diferentes. (Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, 2006).

Se proponen las siguientes dimensiones para analizar las situaciones de vulnerabilidad. La primera tiene relación al hábitat y a las condiciones habitacionales. La segunda está vinculada a los tipos y formas de la organización familiar, así como a la posición social de los hogares, ya que las características sociodemográficas de los hogares y su ubicación social importan para analizar requerimientos y necesidades y la posibilidad de satisfacción. La tercera dimensión está ligada a las características educacionales, ya que no sólo advierte sobre las capacidades operativas de la población y la posibilidad de dar respuestas a los requerimientos del mercado laboral, sino también de los posibles niveles en la adquisición de, y en la exposición a, redes de socialización. En cuarto lugar está la dimensión con relación al ámbito laboral, ya que el trabajo como generador de recursos, no sólo posibilita el sustento material de la existencia, sino también que determinadas formas y condiciones de trabajo provean o no seguridad, reconocimiento e inserción en alguna clase de mecanismo de integración y cohesión social. En quinto lugar están los aspectos relativos a lo previsional ya que muchas de las garantías asociadas a la condición salarial están en retroceso. Y finalmente, en el ámbito relacional, que contemple las posibles

inserciones de redes de relaciones, en sistemas de sociabilidad, de contención que hacen a la integración en diferentes lazos sociales. (Universidad del BioBio , 2007).

1.3 Situación de Calle

Sobre la población en situación de calle existen pocos antecedentes a nivel mundial. La presencia de personas en situación de calle, se considera como una de las formas más extremas de exclusión social y marginalidad. La Organización de las Naciones Unidas estima que son más de 100 millones de personas en el mundo que viven en esta situación.

La situación de calle se relaciona con determinados problemas sociales que la originan, y que a su vez dificultan su solución. Dentro de éstas se encuentran las historias de pobreza crónica, los conflictos y violencia en las familias, la cesantía prolongada, el consumo perjudicial de alcohol y drogas, las patologías y discapacidades psíquicas y los problemas judiciales. En general, el proceso que lleva a una persona a estar en situación de calle puede darse en forma gradual o como consecuencia de una ruptura brusca en la que sus vínculos se debilitan de tal manera, que la persona ya no tiene redes que soporten episodios traumáticos, sucesivos y en un corto período de tiempo.

El estudio de la situación de calle es una preocupación presente a nivel internacional y es importante tanto para los gobiernos como para organismos internacionales. En muchos países, las personas en situación de calle no figuran en estadísticas nacionales, lo que, sumado al carácter estacional y móvil de este colectivo, se traduce en invisibilización y desconocimiento, lo que es perjudicial al momento de poder tomar alguna medida o establecer políticas públicas en beneficio de estas personas.

1.3.1 Situación de Calle en Chile

Los chilenos viviendo en situación de pobreza extrema han disminuido considerablemente en el transcurso de las últimas dos décadas, ya sea en términos absolutos o como porcentaje de la población. Pese a lo anterior, un 2,8% de la población - equivalente a una cifra cercana al medio millón de personas - aún vive en dicha situación de precariedad.

En nuestro país, según datos del Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle realizado el año 2011 por el Ministerio de Desarrollo Social, la situación de calle afecta

predominantemente a la población masculina y adulta. No obstante, existe una cantidad significativa de mujeres, niños, niñas y adolescentes, y una importante proporción de adultos mayores. Tenemos entonces que bajo la denominación de persona en situación de calle encontramos una muy amplia diversidad.

Entre las principales razones aducidas por las personas encuestadas durante este Segundo Catastro, se encuentra en primer lugar los problemas familiares con un 36,9%, le siguen el consumo de alcohol, los problemas económicos, el consumo de drogas, los problemas de salud y finalmente, los problemas con la justicia (Ver Gráfico N°2). (Ministerio Desarrollo Social, 2011).

Gráfico N° 2



Fuente: *Elaboración propia, basada en los datos del Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle.*

1.4 Definición de Personas en Situación de Calle

La Declaración Universal de los Derechos Humanos² en su artículo 25 nos dice que “*Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia,*

² El 10 de Diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios...” (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2015). Analizando lo anterior, y observando la realidad de millones de personas en el mundo y especialmente en nuestro país que viven en condiciones precarias, en situación de calle, sin las más mínimas condiciones que se necesitan para subsistir de manera adecuada, es que nos damos cuenta de que este derecho fundamental está muy lejano de sus vidas y que aún falta mucho trabajo de parte de autoridades e instituciones públicas y privadas para la erradicación de este problema.

Dar una definición de los que son las personas en situación de calle es algo complejo. Existen diversos factores que hacen que una persona llegue a estar en esta situación, tales como la falta de hogar fijo, temporal e incluso algún refugio. También existen carencias de tipo familiar y personal y otras de tipo estructural como las personas que salen de las cárceles, los egresados de centros de menores o psiquiátricos.

El Observatorio Europeo de las personas sin techo, asumida por la FEANTSA³ entrega la siguiente definición de lo que son las personas sin hogar⁴: *“Todas aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas y otras barreras sociales, o bien porque presenten dificultades personales para llevar una vida autónoma”* (Revista Fusión, 2011).

De acuerdo con lo señalado anteriormente, se establecen dos componentes comunes que engloban a las diferentes definiciones que puedan existir respecto a las personas en situación de calle, que son la exclusión y la vulnerabilidad.

En conclusión, las personas en situación de calle nacen de la consecuencia del proceso de exclusión social que viven por parte de la ciudadanía y de las políticas sociales que deben salvaguardar la inclusión de todos y todas las personas a la sociedad.

³ La Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con personas sin hogar, se estableció en 1989 como una organización no gubernamental europea para prevenir y aliviar la pobreza y exclusión social de las personas amenazadas por o que viven en la falta de vivienda.

⁴ En inglés *Homeless* y en francés *Sans-abri*.

1.4.1 Definición de Personas en Situación de Calle en Chile

En nuestro país, el Hogar de Cristo y la Red de Trabajos con Personas en Situación de Calle son instituciones que han trabajado en esta situación y lo han definido como un fenómeno de carencia material que se relaciona a procesos de exclusión, desvinculación social y vulnerabilidad (Política Nacional de Calle 2014, 2014). Además para el Ministerio de Desarrollo Social la definición operativa y oficial incorpora a los siguientes grupos en situación de calle:

- Personas que pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque esta sea precaria. Se excluye de este grupo a quienes habitan en campamentos.
- Personas que carecen de un alojamiento fijo, regular y adecuado, pero que encuentran residencia nocturna y temporal, pagada o gratuita, en lugares dirigidos por entidades públicas o privadas. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, sean solidarias o comerciales.

Ambas definiciones ponen de manifiesto un problema social que implica condiciones de extrema pobreza y la pérdida de vínculos sociales significativos, así como una enorme complejidad como fenómeno social.

El año 2011, el Ministerio de Desarrollo Social realizó el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle⁵ en 161 comunas del país, lo que representa un 86% de la población nacional. Este Catastro arrojó un número de 12.255 personas en situación de calle en nuestro país.

1.5 Caracterización de Personas en Situación de Calle

Las personas en situación de calle representan una población flotante y muy inestable. No han sido definidas conceptualmente de acuerdo a sus características particulares, sino que se les ha asociado a fenómenos más amplios como la extrema pobreza o la indigencia.

⁵ El Primer Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle realizado por el Ministerio de Planificación se efectuó el año 2005, cuyo diseño y desarrollo fue ejecutado por la División Social del Ministerio. (www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl)

Según los datos entregados por el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle la distribución de las personas en esta situación a nivel nacional es similar a la distribución de la población general, concentrándose un 47% del total en la Región Metropolitana.

El total de niños, niñas y adolescentes en situación de calle es de 742 personas; el total de personas mayores de 60 años o más es de 2.038; personas que llevan 5 años o más en situación de calle son un total de 3.729; personas que llevan menos de un año viviendo en la calle son un total de 2.729 y finalmente, el promedio de años de una persona en situación de calle es de 5,8.

Se señala además, que el 23% (2.718) de las personas encuestadas, declararon que se encontraban en situación de calle hace menos de un año, el 28,5% (3.238) entre uno y cinco años, y más del 50% de las personas no se encontraban en situación de calle cuando se realizó el catastro anterior el año 2005. Esto da cuenta del dinamismo y de la evolución de esta situación, y de que así como hay personas que van superando la situación de calle, otras van quedando en ella, requiriendo más apoyo.

1.6 Inclusión Social

La inclusión está relacionada con la integración, la cohesión, la justicia social y consiste en materializar la posibilidad de participación igualitaria de todas las personas de una sociedad en todas las dimensiones sociales, ya sea económica, legal, política, cultural, etc.

La idea principal de este concepto agrupa a las políticas o intervenciones dirigidas a revertir la exclusión. Se trata de una respuesta política proactiva y participativa que va más allá de la protección pasiva de los derechos de las personas, que pretende asegurar que todas las personas tengan las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social y política, y para disfrutar de unas condiciones de vida digna.

La Unión Europea define la inclusión social como “un proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”. (Revista Humanum , 2008).

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo, se abordarán los conceptos y datos concretos del programa de “Apoyo a Personas en Situación de Calle” desde el nivel nacional hasta lo desarrollado a nivel local en la comuna de Quilpué. Se identificará en primer lugar al Ministerio de Desarrollo Social, organismo encargado a nivel nacional del programa. Luego, se hará una breve descripción del programa en sí, además de su cobertura y objetivo. Para continuar, se explicará el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, al cual pertenece el programa. Entrando ya en lo que será el análisis a nivel local, primeramente se abordará la situación de calle a nivel regional, para luego caracterizar a la comuna en que se trabajara y finalmente explicar detalladamente en que consiste el programa ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué el que lleva por nombre “Modelo de intervención de personas en situación de calle a través del componente eje, de acompañamiento psicosocial y socio-laboral”.

2.1 Ministerio de Desarrollo Social

Durante el Gobierno del Presidente Eduardo Frei Montalva (1964-1970), surge la necesidad de contar con un organismo técnico dedicado a la planificación del desarrollo a nivel nacional. Es así como nace la Oficina de Planificación (ODEPLAN), que funciona los dos primeros años sin reconocimiento jurídico y con dependencia directa de la Presidencia de la República.

Mediante Decreto de Ley N°18.899 del 19 de julio de 1990, la Oficina de Planificación Nacional se transforma en el Ministerio de Planificación y Cooperación, el quien tiene por misión, entre otras cosas, colaborar con el Presidente de la Republica en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas de desarrollo nacional y coordinar las diferentes iniciativas del sector público dirigidas a erradicar la pobreza.

En octubre del año 2011, el MIDEPLAN pasa a ser Ministerio de Desarrollo Social, ampliando sus facultades y posicionándose como el ente coordinador de todas las políticas sociales del país. Así, este Ministerio inicia una nueva etapa, con gran énfasis en el combate a la pobreza y a las necesidades de los más vulnerables y discriminados de la sociedad.

2.1.1 Misión

La misión del Ministerio de Desarrollo Social es *“Contribuir en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social. Asimismo, deberá velar por la coordinación, consistencia y coherencia de las políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, a nivel nacional y regional y evaluar los estudios de preinversión de los proyectos de inversión que solicitan financiamiento del Estado para determinar su rentabilidad social de manera que respondan a las estrategias y políticas de crecimiento y desarrollo económico y social que se determinen para el país”*. (Ministerio Desarrollo Social, 2015).



2.2 Programa “Apoyo a Personas en Situación de Calle” del Ministerio de Desarrollo Social.

Con el fin de mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de calle, logrando la inclusión social mejorando sus capacidades psicosociales y laborales, es que desde el año 2006 el Ministerio de Desarrollo Social ha implementado el programa de acompañamiento “Apoyo a Personas en situación de calle”, entregando herramientas de forma directa y focalizada para los beneficiarios.

Forma parte del Sistema de Seguridades y Oportunidades y aborda el tema de la exclusión y la vulnerabilidad que sufren las personas en situación de calle (Informe de seguimiento de programas sociales , 2014).

Se trata de una intervención de apoyo psicosocial que intenta contribuir con la integración social de hombres y mujeres mayores de 18 años que viven en situación de calle, a través de un acompañamiento psicosocial personalizado de 12 o 24 meses.

2.2.1 Cobertura del programa

El programa de Apoyo de Personas en Situación de Calle abarca a aquellas personas que por carecer de un alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria (esto excluye a las familias y personas que viven en campamentos); o aquellas que encuentran residencia nocturna, en forma temporal (pagando o no por este servicio) en residencias, hospederías (solidarias o comerciales), o albergues dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares. Además, no deben estar participando de ningún otro programa del Subsistema de Seguridades y Oportunidades (Informe de Seguimiento de Programas Sociales 2014, 2014).

2.2.2 Objetivo del programa

El objetivo del programa de Apoyo de Personas en Situación de Calle es que las personas en esta situación mejoren sus condiciones psicosociales y/o superen la situación de calle, a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, y el desarrollo de capacidades psicosociales y socio laborales que les permitan su inclusión social (Informe de seguimiento de programas sociales , 2014).

2.3 Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En el mes de mayo del año 2012 fue aprobada la ley N° 20.595 que “crea el Ingreso Ético Familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer” (Ministerio Desarrollo Social, 2012), la cual nos habla en su Título Primero del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. El Artículo 3° nos da cuenta de que tendrán acceso al Subsistema las personas y familias que se encuentren en situación de extrema pobreza, así como también el acceso garantizado al

programa del Artículo 6⁶ y según corresponda, a los programas de los Artículos 7⁷ y 8⁸ de la presente Ley.

En el caso del programa de “Apoyo a Personas en Situación de Calle” del Ministerio de Desarrollo Social, se aplican los 3 artículos mencionados anteriormente. Programa Eje, en él se definen las estrategias generales de la intervención donde se deberá contemplar la realización de un diagnóstico, la elaboración de un plan de intervención, el seguimiento de la participación y finalmente la evaluación. El programa de Acompañamiento Psicosocial y de Acompañamiento Socio-laboral⁹ se rigen a partir de lo que determine el Programa Eje.

Tendrán acceso a este Subsistema las personas y familias que se encuentran en situación de extrema pobreza¹⁰ y está enfocado a brindarles apoyo integral para que a través de su propio esfuerzo y compromiso superen su condición.

También podrán acceder al Subsistema las personas y sus familias, cuando corresponda, que se encuentren en situación de vulnerabilidad por cumplir con cualquiera de las siguientes condiciones: tener 65 o más años de edad, vivir solo o con una persona y estar en situación de pobreza; vivir en situación de calle; y los menores de edad, cuyo adulto significativo se encuentre privado de libertad. También serán beneficiarios los cuidadores de tales menores (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2015).

De esta manera, el Ingreso Ético Familiar busca generar, por una parte, mecanismos efectivos que brinden seguridad a quienes serán sus usuarios, fortaleciendo una red de protección y asistencia social; y por otra, proveer de mecanismos que ofrezcan oportunidades suficientes y eficaces que potencien la salida de la pobreza de las familias y sus integrantes mediante el fortalecimiento de su capital humano, social, financiero, físico y familiar (Ministerio Desarrollo Social, 2012).

⁶ Programa Eje, destinado a todos los usuarios y tiene por objeto el acompañamiento durante la trayectoria de estos en los programas referidos en los artículos 7° y 8° de la ley 20.595, evaluando desempeño y logros alcanzados mientras participan en él.

⁷ Programa de Acompañamiento Psicosocial, tiene por objeto promover el desarrollo de las habilidades y capacidades necesarias que permitan a los usuarios su inclusión social y desenvolvimiento autónomo, de manera de contribuir al logro de los objetivos del plan de intervención definido en el Programa Eje.

⁸ Programa de Acompañamiento Socio-laboral, tiene por objeto mejorar la capacidad de los usuarios para generar ingresos de forma autónoma, el mejoramiento de sus condiciones de empleabilidad y participación en el ámbito laboral.

⁹ Fue creado por la Ley 20.595 el 17 de mayo de 2012, con la misión de reforzar a las familias que reciben el Apoyo Psicosocial del programa, y fomentar el trabajo y el desarrollo de las personas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad a lo largo del país. (Revista Análisis Público, Universidad de Valparaíso, Año 2, N°3, Marzo 2014)

¹⁰ Se considera a personas en situación de extrema pobreza a aquellas cuyo ingreso per cápita sea inferior al necesario por persona para satisfacer sus necesidades alimentarias. (www.bcn.cl)

Durante el año 2012 se benefició a 3.274 personas, con un presupuesto total disponible de M\$1.352.578. Dentro de los resultados del programa, se destaca la habilitación del 63,44% de las personas en situación de calle que egresan del programa. Esto es 1.666 personas que cumplieron con el 100% de las condiciones habilitantes del programa.

2.4 Situación de Calle en la región

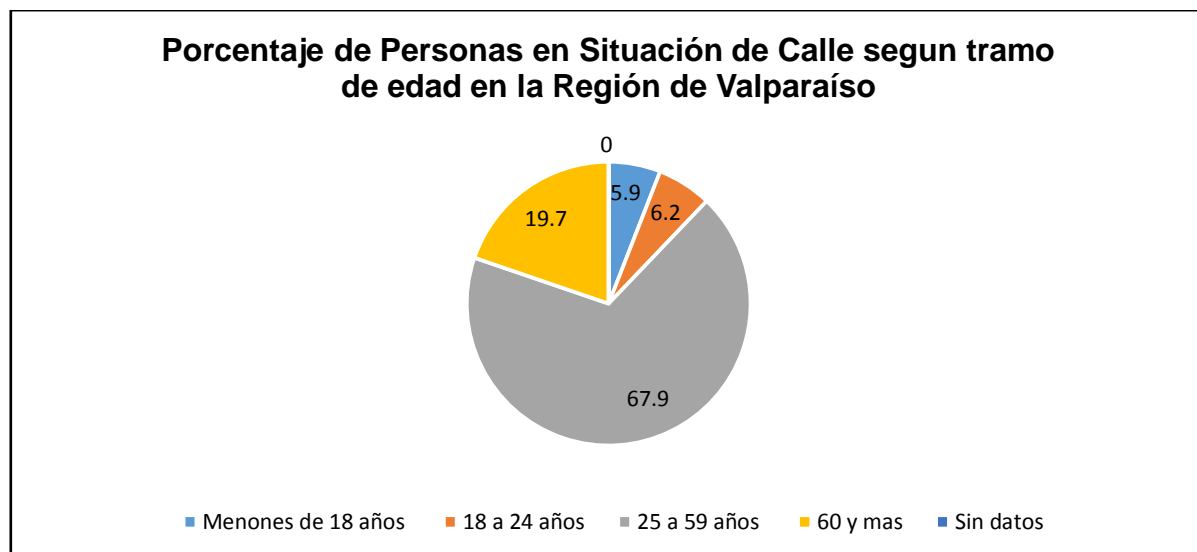
La región de Valparaíso tiene una población de 1.539.852 habitantes, lo que equivale al 10,2 % de la población nacional. Tiene una densidad que alcanza a 93,9 habitantes por km², la segunda más alta de Chile. Incluye además a diferentes islas, como la Isla de Pascua, Salas y Gómez, San Félix, San Ambrosio y el Archipiélago Juan Fernández. (Gobierno Regional, Región de Valparaíso, 2015)

Según los datos entregados en el Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, la cantidad de personas que se encuentran en esta situación alcanza a las 979, con una densidad de 6 personas por cada 10.000 habitantes.

Respecto al tramo de edad se observa, que al igual que en el resto del país, son principalmente personas jóvenes y adultas entre los 25 y 59 años los que predominan en situación de calle, alcanzando en la región de Valparaíso un 67,9% (Véase Gráfico 3).

El promedio de años que llevan las personas en situación de calle en la región es de 5,4, siendo el promedio a nivel nacional de 5,8 años.

Gráfico N°3



Fuente: *Elaboración propia, basada en los datos de la Etapa II¹¹ del Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle.*

2.5 Caracterización de la comuna

La Ciudad de Quilpué perteneció hasta el 11 de marzo del año 2010 a la Provincia de Valparaíso, fecha en que entro en vigencia la Ley 20.368 que “Crea la Provincia de Marga-Marga y modifica el territorio de las Provincias de Valparaíso y Quillota, en la V región de Valparaíso”. Actualmente es la Capital de la Provincia de Marga-Marga y es considerada tradicionalmente como una ciudad dormitorio, ya que su población económicamente activa trabaja en Valparaíso y Viña del Mar.

2.5.1 Origen y fundación de Quilpué

Su creación no obedece a la tradicional fundación de ciudades. El 14 de octubre de 1893, se crea el primer municipio de la Villa de Quilpué y el mismo año se autoriza el levantamiento de la primera población. El 22 de diciembre de 1891 es dictada la Ley de Comuna Autónoma, que sentaría las bases de la futura ciudad, fruto de la gestión del destacado hombre público Manuel José Irrázabal. Finalmente el 25 de abril de 1898 por decreto del entonces Presidente de la Republica Federico Errázuriz, se confiere el título de ciudad a la Villa de Quilpué. (Ilustre Municipalidad de Quilpué , 2015).

2.5.2 Demografía

La Ciudad de Quilpué posee una superficie de 536,90 km² y una población de 128.578 habitantes¹², de los cuales 61.329 son mujeres y 67.249 son hombres¹³. (Reportes Estadísticos Distritales y Comunales 2013, 2013)¹⁴

Quilpué acoge al 8,35% de la población total de la región. Un 1,31% (1.685 habitantes) corresponden a población rural y un 98,69 (126.893 habitantes) a población urbana.

¹¹ La Etapa II del Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle consistió en el Levantamiento de Información en 161 de las 346 comunas del país, cuyo número representa al 86% de la población nacional. El trabajo en terreno se llevó a cabo los días 16 al 21 de agosto del 2011.

¹² Según datos recolectados en el Censo del Instituto Nacional de Estadísticas del año 2002.

¹³ Para el año 2012, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) estimó una proyección de 163.759 habitantes para la Ciudad de Quilpué.

¹⁴ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2014). Reportes Estadísticos Distritales y Comunales 2013. Fecha de recuperación: Abril 21, 2015, de BCN. Sitio web: <http://reportescomunales.bcn.cl/2013/index.php/Quilpu%C3%A9>

2.5.3 Unidad a cargo del programa

La unidad que se encarga de ejecutar el programa en la comuna es la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO). Entre sus funciones generales más importantes se encuentran conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de las personas de la ciudad en consideración a los componentes esenciales del desarrollo humano; favorecer los procesos de participación ciudadana en la identificación de problemas y en la toma de decisiones para su solución, reduciendo la brecha entre decidores y ejecutores; y, prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización, y promover su efectiva participación en el municipio.

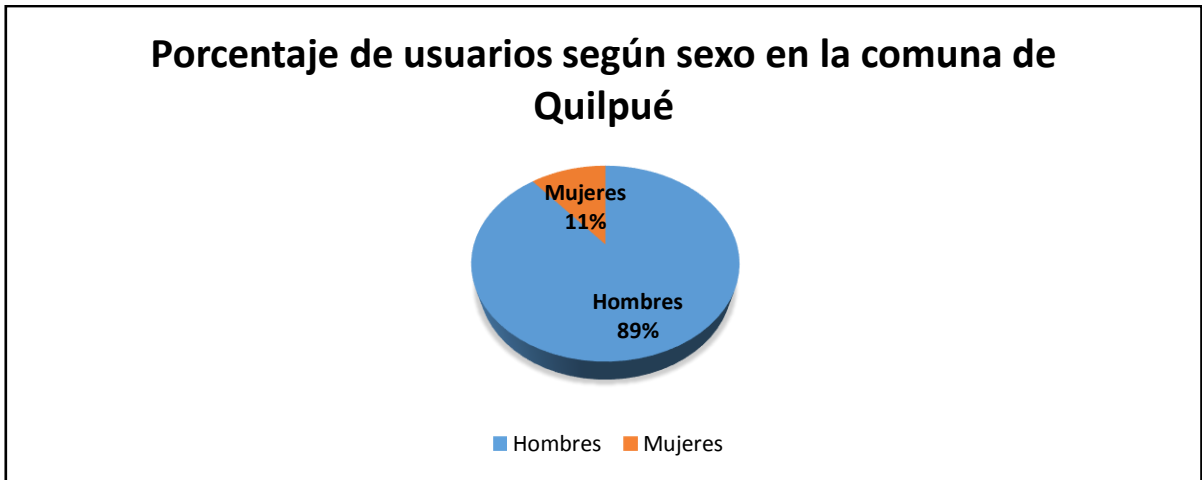
2.6 Descripción del Programa “Modelo de intervención de personas en situación de calle a través del programa eje, de acompañamiento psicosocial y socio-laboral” implementado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué.

El Programa “Modelo de Intervención de personas en situación de calle a través del componente eje, de acompañamiento psicosocial y socio-laboral” es ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) desde el año 2009, luego de que el Hogar de Cristo dejara de estar a cargo. Tiene como funciones principales el registro de las personas que se encuentren en Situación de Calle en la comuna; gestionar y ejecutar programas y convenios que tengan que ver con la temática en la comuna; mejorar las condiciones mínimas de habitabilidad y de salud; satisfacer necesidades básicas de identificación, alimentación y vestuario; y finalmente, la re-vinculación a redes sociales y familiares.

2.6.1 Estadísticas

Algunas estadísticas basadas en estos 55 usuarios nos muestran que el 89% son hombres y el 11% restante son mujeres.

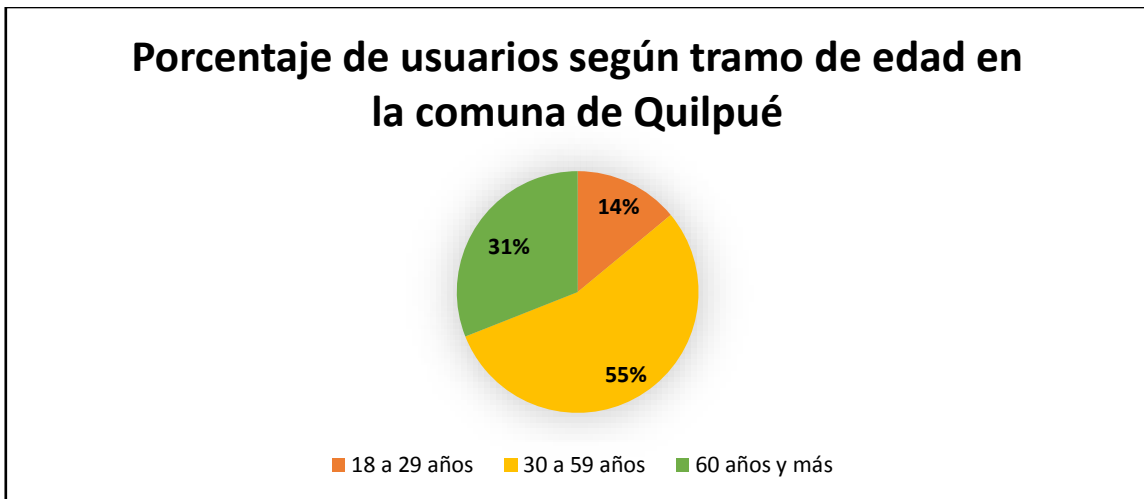
Grafico N° 4



Fuente: *Elaboración propia, basada en los datos obtenidos sobre el Programa Calle en la comuna de Quilpué.*

De acuerdo a las edades de los usuarios del programa, un 14% fluctúa entre los 18 a 29 años; un 55% entre 30 a 59 años; y un 31% entre 60 años y más.

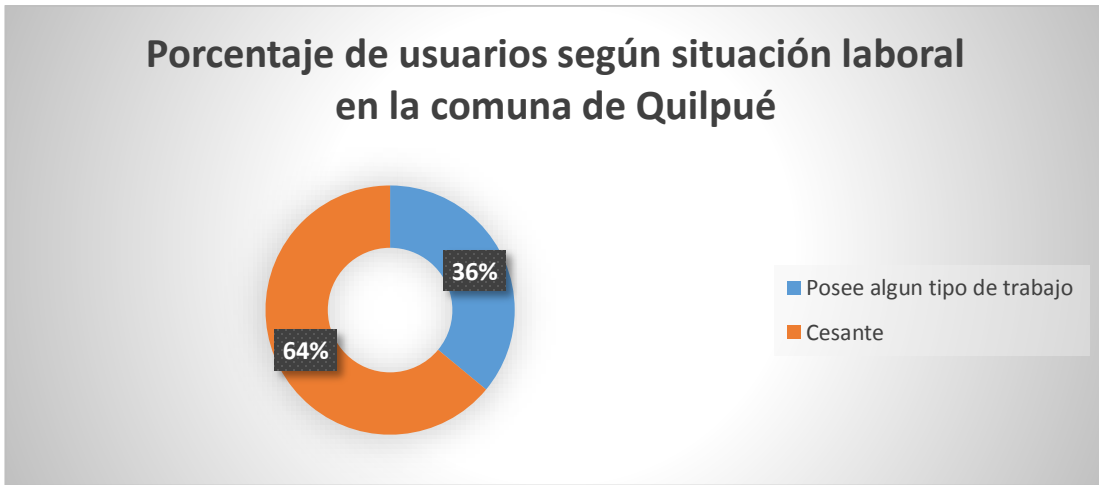
Grafico N° 5



Fuente: *Elaboración propia, basada en los datos obtenidos sobre el Programa Calle en la comuna de Quilpué.*

En cuanto a la situación laboral de los usuarios, un 36% tiene algún tipo de trabajo, ya sea de manera formal o informal y el otro 64% se encuentra sin trabajo.

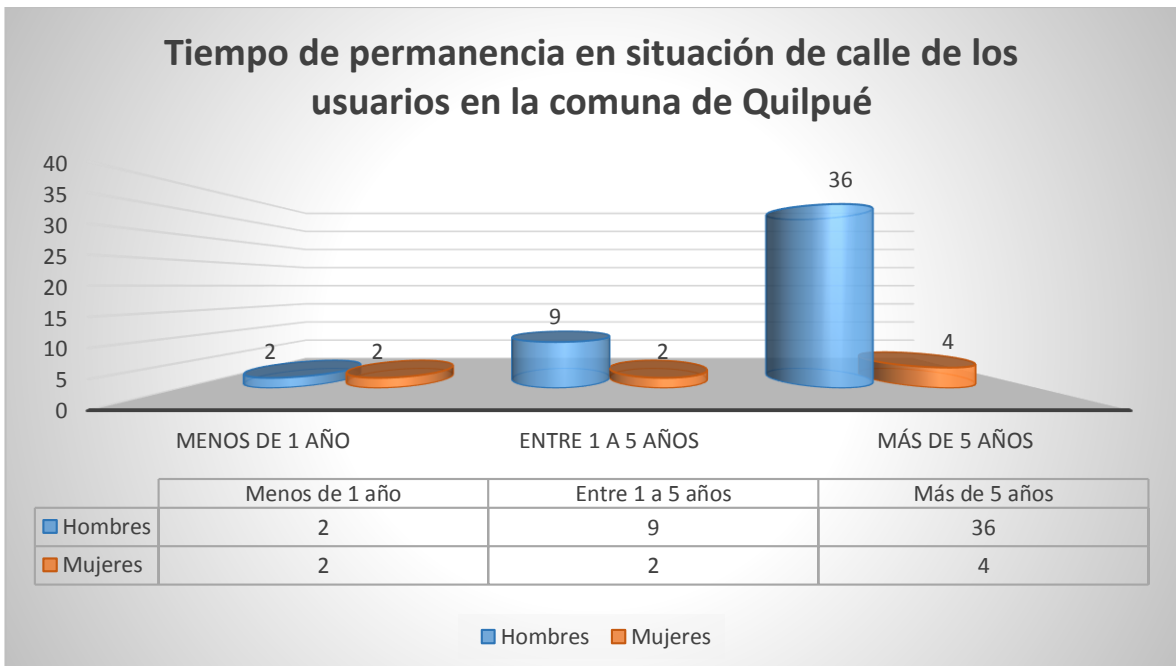
Grafico N°6



Fuente: Elaboración propia, basada en los datos obtenidos sobre el Programa Calle en la comuna de Quilpué.

En relación al tiempo que llevan en situación de calle, entre los usuarios hombres, 2 personas llevan menos de 1 año, 9 personas entre 1 a 5 años y 36 personas se encuentran en esta situación hace más de 5 años. Y, entre las usuarias mujeres, 2 personas llevan menos de 1 año, otras 2 personas entre 1 a 5 años y 4 personas se encuentran en situación de calle hace más de 5 años.

Grafico N°7



Fuente: *Elaboración propia, basada en los datos obtenidos sobre el Programa Calle en la comuna de Quilpué.*

Finalmente, los lugares de pernoctación que utilizan los usuarios del programa son Hospedería o albergue¹⁵, en los que se encuentran 32 personas y directamente la calle o vía pública, donde se encuentran 23 usuarios.

2.6.2 Plan de invierno y Rutas Calle

Desde el año 2013 la Municipalidad ha ejecutado el Plan de invierno, perteneciente al Programa Noche Digna. Este plan se ejecuta durante el tiempo de invierno durante una cantidad de días estipulados por la Seremi de Desarrollo Social. El plan de invierno tiene dos dispositivos: Rutas Sociales y Alojamiento. Las rutas sociales consisten en recorrer los puntos de calle para la entrega de kit de alimento y de abrigo durante la mañana y la noche, además de la entrega de materiales de construcción para reparar o mejorar las condiciones de habitabilidad de los usuarios. Desde el punto de vista del alojamiento, están los albergues, los cuales consisten en entregar un lugar de alojamiento para las Personas en situación de Calle. Este espacio cuenta con un cama, sábanas, frazadas, almohadas, baño, ducha, alimentación (cena y desayuno) y abrigo, en donde los usuarios tienen un horario de entrada y de salida del albergue.

En el año 2013, se ejecutó solamente Rutas Calle, en donde se atendían 25 personas diarias durante 100 días seguidos. El año 2014 se ejecutaron los dos dispositivos, rutas y albergue, con los siguientes datos:

- Monto total: \$38.227.685
- Albergue:
 - 15 cupos diarios.
 - 137 días seguidos de ejecución.
 - 54 personas distintas atendidas.
 - 2072 prestaciones de alojamiento.
 - 2065 kit de alimento.

¹⁵ Al referimos a hospedería o albergue, también nos referimos a las personas que se encuentran en piezas o centros de acogida u hogares y en este sentido, en los últimos dos años, las personas que han pasado de pernoctar en vía pública a dormir en estos centros ha subido considerablemente, debido a la intervención psicosocial.

- 2037 kit de cuidado entregado a las PSC.
- 5 voluntarios distintos participaron en el período. (760 horas total)

- Rutas Calle:
 - 25 cupos diarios.
 - 137 días seguidos.
 - 46 personas distintas atendidas.
 - 3425 kit de alimento.
 - 3425 kit de abrigo.
 - 8 voluntarios distintos participaron en el período (130 horas totales)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

En este capítulo, conoceremos el planteamiento del problema que motiva a la realización de este trabajo de investigación, además de los objetivos, tanto el general como los específicos. Se planteará también el enfoque metodológico y el tipo de investigación utilizado para esta investigación, además de la técnica de recopilación de información que nos permitirá realizar el análisis de resultados y así poder otorgar la propuesta técnica al problema.

3.1 Planteamiento del problema

El presente Trabajo de Título tiene como finalidad analizar el Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué, en sus procesos, limitaciones y potencialidades, a través de los profesionales encargados de desarrollarlo y desde la perspectiva de los usuarios. Para esto será necesario además, conocer primeramente la situación del Programa Calle a nivel regional, entrevistando a su encargado Regional.

El problema surge ya que existen pocos antecedentes acerca de las personas que viven en situación de calle en nuestro país. Tal como se expresó en la primera parte de esta investigación, las personas en situación de calle no eran consideradas en las estadísticas nacionales, lo que sumado a su carácter estacional y móvil, para las autoridades y para el resto de la población constituyen un problema social totalmente invisible, lo que dificulta el desarrollo de posibles soluciones, generando muchas veces imágenes erradas sobre este sector. Los dos catastros realizados en nuestro país para personas en situación de calle han sido de gran ayuda para conocer la realidad de estas personas y poder así conocerlas y brindarles la ayuda que necesitan.

El Programa “Apoyo a Personas en Situación de Calle” del Ministerio de Desarrollo Social, ha sido una de las pocas instancias de integración e inclusión para estas personas en todos los ámbitos de la sociedad en nuestro país. Es por esta razón, que es necesario hacer un análisis de como es el funcionamiento interno de este programa en la comuna en estudio,

Quilpué, y poder determinar así las limitaciones y potencialidades que este posee para poder ofrecer soluciones concretas en beneficio de los usuarios.

Para un análisis más profundo, es necesario conocer las opiniones de los usuarios y de los encargados de la ejecución del programa, para entregar una mejor perspectiva de la realidad actual que se vive, pudiendo entregar antecedentes que como mero espectador no podríamos conocer para posteriormente ser analizado, sacando conclusiones de estos.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Analizar los procesos, limitaciones y potencialidades del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, desarrollado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué.

3.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que determinan la situación de calle de una persona.
2. Determinar los componentes y procesos del Programa Calle a nivel nacional.
3. Describir el Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué.
4. Describir la situación del Programa Calle desde la perspectiva del encargado de su ejecución a nivel regional.
5. Determinar las limitaciones y potencialidades del Programa Calle desde la visión de los encargados de su ejecución a nivel comunal.
6. Identificar la percepción que tienen los usuarios del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral” en la comuna.

3.3 Enfoque metodológico

El presente Trabajo de Título será un análisis de tipo Cualitativo, el que se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los

participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. (Sampieri, Collao, & Lucio, 2010).

La Metodología Cualitativa busca obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad, en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Estos se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, para así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. (Sampieri, Collao, & Lucio, 2010). Además, esta metodología proporciona herramientas que permiten explorar situaciones complejas abordando el fenómeno de estudio desde diversos ámbitos.

De acuerdo con la definición anterior, es que por medio de la realización de entrevistas con pautas semiestructuradas al encargado del Programa Calle a nivel regional, así como también a los encargados de la ejecución del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, desarrollado por la Ilustre Municipalidad de Quilpué, y finalmente a los beneficiarios, se explorarán y analizarán los datos y procesos, para posteriormente, generar una interpretación de las limitaciones y potencialidades que este programa posee.

3.4 Tipo de investigación

La presente investigación se presenta como un análisis de tipo Descriptivo, entendiéndolo según la siguiente definición: “Es la caracterización de un fenómeno o situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores” (Ander-Egg, 1995).

Es de ésta forma como se busca describir los procesos que conforman el Programa Calle e identificar, según la percepción que tienen los entrevistados frente a la gestión del Programa Calle, limitaciones y potencialidades y otros temas de interés sobre este, y poder así evaluarlo.

3.5 Técnica de recopilación de información

Para la recopilación de información en esta investigación, se aplicarán tres pautas iniciales de entrevistas. La primera de ellas estará destinada al encargado del Programa Calle en la SEREMI de Desarrollo Social de la región de Valparaíso, Don Álvaro Mella Barahona. La

segunda entrevista se aplicara a 8 de los 9 profesionales encargados de ejecutar el Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la Ilustre Municipalidad de Quilpué, ellos son:

- Felipe Bermúdez: Coordinador General del Programa
- César Verdejo: Asistente Social
- Rose Mary Castillo: Gestora Laboral
- Rodrigo Ramírez: Psicólogo
- Carolina Jiménez: Gestora Laboral
- Kriss Vargas: Preparadora Laboral
- Leonardo Venegas: Gestor Psicosocial
- Camilo Stark: Gestor de Psicosocial

Finalmente, se realizara una entrevista a dos usuarios de este programa en la comuna de Quilpué.

3.5.1 La entrevista

Habitualmente entendemos por entrevista a una conversación verbal entre dos o más seres humanos. En un sentido más amplio, la entrevista es una conversación que establece un interrogador y un interrogado para un propósito expreso.

Charles Nahoum, en *La entrevista psicológica*, nos dice que la entrevista “es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico”.

Existen tres tipos de entrevistas. Las primeras son las entrevistas estructuradas, en las que el entrevistador realiza su trabajo con base en una guía de preguntas específicas y solo sujeto a estas. Luego están las entrevistas semiestructuradas, en las que el entrevistador donde además de tener una guía de preguntas, tiene la libertad de introducir preguntas adicionales con el fin de obtener mayor información sobre el tema deseado. Finalmente están las entrevistas no estructuradas o abiertas, las que se fundamentan en una guía general de contenido en la que el entrevistador tiene toda la flexibilidad para manejarla.

Para efectos de esta investigación, se utilizara la entrevista semiestructurada, tanto para los profesionales a cargo del Programa Calle a nivel regional como comunal y a los usuarios

CAPITULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1 Análisis de las entrevistas: Álvaro Mella Barahona, Encargado Programa Calle Seremi Desarrollo Social.

La entrevista realizada a don Álvaro Mella Barahona, encargado del Programa Calle en la Seremi de Desarrollo Social en la Región de Valparaíso se efectuó de manera presencial, lo que permitió obtener mejores resultados al momento de realizar el análisis que a continuación se presenta.

4.1.1 Categorización de la entrevista

Unidad de Análisis: Descripción del Programa Calle a nivel regional

Situación del Programa Calle a nivel Regional: Esta categoría, está dirigida a identificar la situación que actualmente posee el Programa Calle en la Región de Valparaíso desde la perspectiva del encargado de su ejecución en la Seremi Regional. De esta forma, obtendremos información que será valiosa para esta investigación.

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	OBSERVACIONES
		Álvaro Mella
ANTECEDENTES Y PROCESOS DEL PROGRAMA CALLE A NIVEL REGIONAL	ESTADISTICAS REGIONALES	<i>“En términos numéricos, nosotros calculamos a propósito de los catastros que se han realizado en el 2005 y del 2011, más las estadísticas de atención de personas en situación de calle a través de los dispositivos del plan de invierno, más los reportes que nos dan una serie de instituciones, creemos que estamos hablando de aproximadamente 1.200 personas a nivel regional...”</i>
	CAMBIO EN LOS USUARIOS	<i>“... Nosotros estamos en esta temática desde el 2006 y hasta este año, hemos notado algunas cosas que han ido variando. Si en el 2006 la mayor cantidad de personas en situación de calle</i>

		<p>eran adultos mayores, hoy día tenemos bastante más gente joven, tenemos también un número importante de mujeres, tenemos problemas asociados a salud mental, ha aumentado también las temáticas relacionadas a drogas, por lo tanto tenemos una serie de condiciones que hoy día han ido cambiando y que han ido modificando también el panorama de las personas en situación de calle, por lo tanto, también nos han puesto una tarea para adecuar nuestras metodologías a una población que es distinta. Ya no estamos frente a estas personas en situación de calle que uno tiene en el subconsciente, estos adultos mayores, andrajosos, pelos largos, con una gran barba, que andan con el saco, y todas esas cosas, sino más bien es una población distinta que está asociada a otras problemáticas que son diferentes a las de hace 10, 15 o 20 años atrás...”</p>
	<p>CONCENTRACION DE PERSONAS EN SITUACION DE CALLE</p>	<p>“Sin lugar a dudas la comuna que ocupa el primer lugar es Valparaíso, y el Gran Valparaíso es probablemente la zona que concentra la mayor cantidad de personas en situación de calle. Podríamos pensar en Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana como las comunas con mayor cantidad de personas en situación de calle en la región. El dato exacto no lo manejamos porque además es súper cambiante y finalmente tampoco es relevante para efectos de la temática, porque la gente en situación de calle se mueve mucho, un día poder tener 100 y al día siguiente cambia el clima, llega el invierno y puede que muchas de esas personas se movilicen a otras zonas del país. Por lo tanto las cifras igual varían...”</p>
		<p>“... Partimos con metodologías asociadas a un año con la posibilidad de un segundo año. Hoy en</p>

	<p>TIEMPOS DE INTERVENCION</p>	<p><i>día nuestras metodologías duran 2 años. Nosotros también entendemos que es súper difícil cambiar un hábito de vida de 5, 10 o 15 años en 1 o 2 años, por lo tanto, ese es un elemento importante a considerar... tenemos una diversidad de programas que se han ido implementando en el tiempo y que permiten que la trayectoria de las personas excedan la duración del programa”.</i></p>
	<p>COBERTURA CON OTROS PROGRAMAS</p>	<p><i>“No podemos implementar la oferta de programas que tenemos en todas las comunas porque la verdad es bastante caro. En realidad tenemos coberturas más bien asociadas a Valparaíso y Viña del Mar. Pero lo que tenemos acá igual es de referencia regional...”</i></p>
	<p>PARTICIPACION DE LOS USUARIOS</p>	<p><i>“... Se trabaja con metas que son propuestas con las mismas personas, para efectos de su cumplimiento y seguimiento. Por lo tanto tenemos un plan de trabajo personal, donde hay algunas cuestiones que comunes a todos los usuarios que se atienden, pero en el fondo se establecen metas personales y cada uno de los usuarios establece su hoja de ruta. El rol de los ejecutores en el fondo es objetivar estas hojas de rutas”.</i></p>
	<p>LOGRO PRINCIPAL DEL PROGRAMA</p>	<p><i>“... yo diría que el logro institucional más importante tiene que ver con la visibilización de una temática que hasta hace 10 años atrás no formaba parte de las políticas públicas. O sea, yo siempre digo, nosotros llegamos 50 años después que el Hogar de Cristo... Hay que ser en ese sentido súper conscientes de que lo que nosotros vinimos a hacer fue instalar una temática que para el Estado no existía y hemos logrado con este programa visibilizarla. Esto de que ahora todo el mundo se preocupe de cuantas personas en situación de calle mueran en el invierno de frío, hasta hace 5 años atrás morían 300 o 400</i></p>

		<p><i>personas en el invierno y no salía en ninguna parte, ahora muere uno y aparece en todos lados. Es un tema que se ha ido instalando y ese el principal logro... “</i></p>
	<p>RELACION CON EL ENTORNO</p>	<p><i>“Hoy día siguen existiendo algunos prejuicios, en los servicios públicos, en la comunidad en general y tal vez esa es la principal dificultad del programa. Sigue existiendo el prejuicio de que son flojos, de que el alcohol, que la droga, que son hediondos, que son cochinos, mil cosas que en realidad cuesta erradicar y que hay mucha gente que sigue viendo el problema como una cuestión más de entorno y les preocupa porque duermen en su esquina o se sientan en la escala de su edificio y no por el problema de fondo, sino más bien por una cuestión de estética.... Pero cuando nos queremos relacionar con el entorno, a nadie le gustaría un albergue cerca de su casa, ese tipo de cosas son las que nos complican...”</i></p>
	<p>RECURSOS</p>	<p><i>“Creo que el programa se podría fortalecer en distintos puntos, una es tener más plata, contar con una mayor cantidad de recursos que nos permita hacer más cosas, que nos permita subvencionar algunas situaciones que de repente son complicadas, horas médicas, medicamentos y cuestiones de ese estilo, que si bien se puede pero en la lógica de una enfermedad de salud mental grave donde estas cuestiones son permanentes es más necesario...”</i></p>
	<p>PERCEPCION DEL PROGRAMA POR LOS USUARIOS</p>	<p><i>“... hicimos algunas evaluaciones y la verdad es que salió súper bien evaluado el programa en la medida que la gente sentía que había alguien preocupado por ellos. La verdad no tenían muy claro quien “miercale” se preocupaba por ellos. Identificaban a alguien que venía, identificaban que habían cosas que pasaban, que obtenían el carnet, que obtenían la pensión, que les llegaba</i></p>

		<p><i>alimento, que se podían atender en el consultorio, pero muchos de ellos no tenían claridad de cómo se armaba todo esto y era casi un aporte específico de su monitor. Había mucha gente que no entendía la lógica pero si valoraban los hechos, lo que ellos podían visualizar de manera más objetiva. Por lo tanto, yo creo que es un programa que está bien evaluado por los usuarios porque además esto les ha permitido ganar espacio también al interior de las instituciones...”</i></p>
--	--	--

El primer punto a destacar son las estadísticas de personas en situación de calle en la Región de Valparaíso. Según lo comentado por don Álvaro Mella se estima que, a través de los resultados del último Catastro Nacional realizado el año 2011¹⁶, más una serie de estadísticas asociadas a la implementación del Plan de Invierno y reportes de diversas instituciones que trabajan con la temática, existen 1.200 personas en esta situación en nuestra región. Esto quiere decir que, en comparación a cifras, la región de Valparaíso posee casi un 10% del total de personas en situación de calle en el país¹⁷, lo que la sitúa como la segunda región con mayor cantidad de personas en esta situación.

Tanto en nuestra región como en el resto del país, durante estos 9 años de implementación del programa se ha observado un cambio en los usuarios. Atrás quedo la típica imagen de que las personas que viven en la calle son personas andrajosas y viejas. Hoy en día, esta población suma cada vez más jóvenes, mujeres y una serie de personas con otras condiciones que hacen que el programa se plantee nuevos métodos de trabajo para un grupo que ya no es el mismo de hace años atrás.

Lamentablemente la oferta de programas que existe no es posible aplicarla a todas las comunas de nuestra Región debido a que los recursos otorgados son escasos. Se prioriza este tipo de coberturas a las grandes comunas, como Valparaíso y Viña del Mar, ya que en ellas se concentra la mayor cantidad de personas en situación de calle.

Otro punto muy importante a destacar es la participación que los usuarios tienen en el Programa. Ellos mismos proponen sus metas y sueños personales y establecen la hoja de

¹⁶ En el último Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle realizado el año 2011, en la Región de Valparaíso se catastraron 979 personas.

¹⁷ El total de personas en situación de calle en el país, de acuerdo al último Catastro Nacional, asciende a 12.255.

ruta que quieren seguir. Por lo tanto, los ejecutores del Programa deben adecuarse a lo que los usuarios establecen y así poder objetivar las rutas para su cumplimiento.

Institucionalmente existe un logro muy importante y es el que la temática de las personas en situación de calle ha podido ser visualizada por parte de las autoridades y por la ciudadanía en general. Ha dejado de ser un problema invisible y desconocido. Hoy en día, las personas se preocupan por las personas que mueren en el invierno de frío y los medios de comunicación lo hacen noticia. Es un tema que se ha ido instalando en el subconsciente de las personas, pero aún hay mucho por hacer en este sentido. Hasta el día de hoy siguen existiendo prejuicios sobre estas personas, lo que ha sido una dificultad para la ejecución del Programa.

Uno de los puntos que se debe mejorar de manera urgente es el tema de los recursos. Al ser estos muy escasos, no permite el adecuado desarrollo del programa en todas las comunas de la región. Poder contar con más recursos fortalecería en gran manera a este programa, ya que permitiría otorgarles a los usuarios una intervención de mejor calidad.

Finalmente, de acuerdo a evaluaciones realizadas a los usuarios, el Programa es muy valorado por estas personas en la medida que sienten que alguien se preocupa por ellos. Muchos no tienen muy clara la lógica del Programa, pero si valoran mucho los hechos.

4.2 Análisis de las entrevistas: Profesionales encargados de la ejecución del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la comuna de Quilpué.

Estas entrevistas se realizaron de manera presencial, a ocho de los nueve encargados de ejecutar el Programa Calle en la comuna de Quilpué, incluyendo al Coordinador General del programa.

En primer lugar, se caracterizará a cada entrevistado según el perfil laboral y los cargos que ostentan dentro del programa. Luego se realizará la categorización de los datos, para su posterior interpretación en base a la información obtenida en cada una de las entrevistas que se realizaron.

4.2.1 Caracterización de los entrevistados

- *Encargado:* Felipe Bermúdez
Perfil Laboral: Estudiante de Psicología
Cargo dentro del programa: Coordinador General del Programa.
- *Encargado:* César Verdejo
Perfil Laboral: Asistente Social
Cargo dentro del programa: Asistente Social.
- *Encargado:* Rose Mary Castillo
Perfil Laboral: Técnico en Trabajo Social
Cargo dentro del programa: Gestora laboral.
- *Encargado:* Rodrigo Ramírez
Perfil Laboral: Psicólogo
Cargo dentro del programa: Psicólogo del Subprograma de Adulto Mayor
- *Encargado:* Carolina Jiménez
Perfil Laboral: Técnico en Trabajo Social
Cargo dentro del programa: Gestora Socio laboral.
- *Encargado:* Kriss Vargas
Perfil Laboral: Asistente Social
Cargo dentro del programa: Asistente Social y Preparadora laboral.
- *Encargado:* Leonardo Venegas
Perfil Laboral: Técnico en Prevención de Riesgos
Cargo dentro del programa: Gestor Psicosocial.
- *Encargado:* Camilo Stark
Perfil Laboral: Técnico en Trabajo Social
Cargo dentro del programa: Gestor Adulto Mayor y de salud mental.

4.2.2 Categorización de las entrevistas

Unidad de Análisis: Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, de la comuna de Quilpué.

1. Potencialidades del Programa Calle: Esta categoría, está dirigida a establecer las diversas potencialidades que tiene el Programa Calle en la comuna de Quilpué, poniendo mayor énfasis en aquellas que favorecen de mejor manera la intervención que se realiza con los usuarios. Esto, a través de la percepción de los ejecutores del Programa en la comuna de Quilpué.

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	OBSERVACIONES			
		Felipe Bermúdez	César Verdejo	Kriss Vargas	Carolina Jiménez
POTENCIALIDADES DEL PROGRAMA	REDES	<p>“... Tenemos redes institucionales y otras que no son institucionales. Seguimos trabajando además de manera colaborativa con el Hogar de Cristo. También tenemos redes con el Hospital y con otras organizaciones que</p>	<p>“... hemos podido hacer gestiones con Senda para hacer tratamientos de alcohol, con los mismos hospitales, con la Gobernación para que ellos se puedan mover con ciertas cosas...”</p>	<p>“... contamos con una amplia red de organizaciones. Yo trabajo en el ámbito de Socio laboral y ahí tenemos que tener convenios de trabajo con empresas, con la OMIL para poder insertar a la gente que está en calle a poder trabajar.</p>	<p>“... hay mucha red de voluntariado, está la Cruz Roja, las Damas de roja, la Red Marga Marga, etc...”</p>

		<p><i>trabajan en la temática de manera voluntaria y otras de manera más formal”.</i></p>		<p><i>También tenemos convenios con la Fundación UPLA, que entrega capacitaciones. Poseemos una amplia gama de redes para poder intervenir a los usuarios”.</i></p>	
	<p>CRONOGRAMA DE INTERVENCIÓN</p>	<p>OBSERVACIONES</p>			
		<p>Felipe Bermúdez</p>	<p>Rodrigo Ramírez</p>	<p>Carolina Jiménez</p>	<p>Cesar Verdejo</p>
		<p><i>“... tenemos una pauta entregada por el Ministerio de Desarrollo Social la cual parte desde el diagnóstico que se establece con el usuario y luego las metas a trabajar durante los 12 o 24 meses de intervención. Pero todo depende del usuario, es un</i></p>	<p><i>“... se trabaja en base a unas bitácoras de acompañamiento en las que se van detallando las actividades específicas que deberían ir logrando los usuarios en el desarrollo del programa que dura un año o dos”.</i></p>	<p><i>“... Acá todo está estructurado. Si bien pareciera que fuera todo a medida que se va trabajando se va avanzando, también hay una cantidad de tiempo en la que uno debe aplicar ciertos módulos...”</i></p>	<p><i>“ ... Tenemos un cronograma interno y también el que nos entrega el Ministerio de Desarrollo Social...”</i></p>

		<p><i>cuadernillo que nos va dando mediante la información que nosotros vamos sumando las cosas a trabajar con los usuarios. Además ellos mismos van proponiendo en que temáticas quieren y necesitan trabajar”.</i></p>			
	<p>VINCULACIÓN</p>	<p>OBSERVACIONES</p>			
		<p>Felipe Bermúdez</p>	<p>Cesar Verdejo</p>	<p>Camilo Stark</p>	<p>Kriss Vargas</p>
		<p><i>“Uno de los logros más relevantes del programa es la vinculación familiar entre usuarios y a través de esa vinculación logramos en algunos casos que salieran de la situación de calle...”</i></p>	<p><i>“... creo que uno de los puntos más relevantes es el tema del vínculo con el equipo. Hemos logrado que el usuario tenga confianza en nosotros, aunque hay ciertos casos en que obviamente es un poco más difícil. Es un punto importante ya que sin</i></p>	<p><i>“Un logro muy relevante es la vinculación a redes que apoyan a las personas en situación de calle, sobre todo aquellos que tienen problemas con el alcohol...”</i></p>	<p><i>“La vinculación familiar es como lo más relevante que hemos tenido, porque cuesta mucho vincular al usuario con su familia y tenemos algunos casos bien emblemáticos...”</i></p>

			<i>el vínculo no se puede trabajar con ellos...</i>		
PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	OBSERVACIONES				
		Felipe Bermúdez	César Verdejo	Kriss Vargas	
		<i>"... ellos mismos van proponiendo en que temáticas quieren y necesitan trabajar." (En relación a la realización del cronograma interno de tareas).</i>	<i>"... Ellos proponen sus metas y sus sueños, y lo ideal es que sean metas realizables. Depende de ellos y de nosotros que las metas se vayan cumpliendo".</i>	<i>"... Siempre tenemos que ponernos metas con los usuarios y es parte de su intervención, ya que ellos mismos se ponen sus metas y de acuerdo a eso nos ajustamos".</i>	
APOYO MUNICIPAL	OBSERVACIONES				
		César Verdejo		Kriss Vargas	
		<i>"... el tema del Programa calle es de Gobierno y que sea apoyado por el municipio es positivo. Esto refleja la importancia que le da el Alcalde y el municipio a la problemática. Hace como 2 años existían lagunas, donde no había profesionales y que ahora haya un presupuesto municipal durante todo el año permite que durante los tiempos en que se aprueba un convenio y otro no se deje abandonado a los usuarios..."</i>		<i>"... Ellos nos ayudan bastante con todo el tema del ámbito de la alimentación, de abrigo, de los útiles de aseo, etc..."</i>	

Se destaca en primer lugar las redes que el Programa ha formado dentro del mismo municipio, con instituciones que trabajan en la temática y con grupos de voluntariados. Estas redes son muy importantes ya que facilitan y ayudan a que la intervención de los usuarios sea de mejor calidad. Ejemplo claro de esto son las alianzas que el programa tiene con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) para aquellos usuarios que poseen algún tipo de estas problemáticas y poder así realizar el tratamiento correspondiente, con los hospitales e incluso con la Gobernación, para poder agilizar algunos trámites de los usuarios.

Es importante destacar que la mayoría de los ejecutores del programa en la comuna de Quilpué concuerdan que uno de los mayores logros del programa ha sido el vínculo que el usuario ha forjado en las distintas etapas de su intervención. En primer lugar se encuentra el vínculo con el equipo de trabajo, lo que es de suma importancia, ya que una vez que el usuario toma confianza en los ejecutores es mucho más fácil poder realizar la intervención. Sin este vínculo es muy difícil poder lograr las metas que el programa se propone con el usuario. En segundo lugar se encuentra el vínculo con las redes de apoyo al programa, las que le facilitan al usuario la posibilidad de superar sus adicciones, encontrar algún trabajo ya sea fijo o esporádico o simplemente de tomar otro rumbo en sus vidas. Y finalmente se encuentra la vinculación familiar que el usuario puede desarrollar durante su intervención. Es un proceso muy difícil pero cuando se logra, es fundamental para la superación de la situación de calle y en la comuna existen varios casos de este tipo.

Para los ejecutores del programa que el usuario participe dentro de su propia intervención es fundamental. Ellos proponen sus metas, sueños y temáticas en las que quieren y necesitan trabajar y de acuerdo a lo que establecen, los ejecutores deben ajustarse, siempre teniendo presente los lineamientos dados por el Ministerio de Desarrollo Social.

Se observa por último, que los ejecutores consideran que el apoyo que reciben por parte del municipio de la comuna es positivo. Esto les permite tener una intervención continua en los usuarios en momentos que se producen lagunas en el proceso, por ejemplo cuando los recursos del Ministerio se hacen escasos.

2. Debilidades del Programa Calle a nivel local: Esta categoría, pretende dar a conocer las debilidades que posee el Programa en la comuna de voz de los propios encargados de su ejecución, poniendo principalmente énfasis en las carencias que no permiten desarrollar de manera correcta una intervención de calidad en los usuarios.

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	OBSERVACIONES					
		Leonardo Venegas	Felipe Bermúdez	Camilo Stark	Kriss Vargas	Rose Mary Castillo	Carolina Jiménez
DEBILIDADES DEL PROGRAMA	TIEMPOS DE EJECUCIÓN	<p>“Considero que es muy a corto plazo las metas establecidas, ya que la demora que uno tiene para realizar el vínculo con el usuario es más de la mitad del tiempo establecido para realizar la intervención, entonces queda demasiado corto el proceso para establecer las</p>	<p>“Yo creo que no es suficiente. Si bien nosotros en un principio partimos con 12 meses de intervención, que en la práctica no son 12 meses porque en ellos estaba incluido el proceso de postulación del proyecto, por lo tanto terminaban</p>	<p>“Una persona en situación de calle en dos años es difícil hacer que cambie, sobre todo para aquellas con problemas de alcohol, ya que es una problemática que uno nunca sabe cuánto tiempo va a tomar, pueden haber personas que</p>	<p>“Depende del usuario. Hay muchos que con dos años de intervención es suficiente. Pero hay muchos otros que llevan muchos años en la calle en los cuales si falta un poco más de tiempo, porque para ellos el tiempo no es lo mismo que para</p>	<p>“Creo que es poco, muy poco, sobre todo en las personas con dependencia s. La mayoría de los casos consume algún tipo de sustancias ilícitas entonces yo creo que 1 año es muy poco. Hay casos en que ha habido</p>	<p>“No, es insuficiente totalmente. Creo que si bien algunos tienen un periodo de 24 meses como para ser intervenidos, el tiempo no es suficiente. Ni para las intervenciones que tienen que ver directamente con salud y</p>

		<p>metas y objetivos del programa...”</p> <p>siendo como 8 meses de intervención. Ahora lo podemos extender hasta 24 meses a partir del año 2014, pero aun así 24 meses de intervención para una persona que lleva 10 o 15 años de calle es muy poco.”</p>	<p>se recuperen en un año como pueden haber personas que se recuperen en 10 años...”</p>	<p>nosotros. Ellos se demoran mucho más en hacer las cosas. Entonces el tiempo en algunos usuarios en mucho más lento que en otros”</p>	<p>una extensión de 2 años pero así y todo creo que dependiendo del caso es la cantidad de tiempo que debería ser intervenido un usuario”.</p>	<p>otras como las que tienen que ver con el insertarlos dentro de la sociedad...”</p>
		OBSERVACIONES				
	RECURSOS	Camilo Stark	Kriss Vargas	Rose Mary Castillo	Carolina Jiménez	
		<p>“... hemos tenido muchas ideas, como por ejemplo colocar un albergue para que las personas en situación de calle puedan estar ahí durante todo el año, pero</p>	<p>“Faltan muchos recursos para poder realizar una buena intervención...”</p> <p>“... falta tener más alimentación, frazadas, ropa de</p>	<p>“Yo creo que siempre nos falta, siempre es poco debido a que ellos necesitan medicamentos, de hecho en el presupuesto no hay un</p>	<p>“No, es insuficiente. Por ejemplo, para poder contar con un Psiquiatra, los ítems del presupuesto no son suficientes. Sería bueno contar con un</p>	

		<i>la única posibilidad de optar por un albergue es optar a un proyecto que lo entrega el Ministerio de Desarrollo Social y es durante 4 meses. El tema del presupuesto es muy acotado”</i>	<i>abrigo y todo eso tiene que ver con lucas y no alcanza”.</i>	<i>ítem de medicamentos...”</i>	<i>de paramédico y no vienen recursos para eso. Pasa incluso con algunos ítems que tienen que ver con movilización para el personal que trabaja...”</i>		
		OBSERVACIONES					
		Felipe Bermúdez	Leonardo Venegas	Camilo Stark	Rodrigo Ramírez	Rose Mary Castillo	Carolina Jiménez
	FALTA DE PROFESIONALES DEL ÁREA DE SALUD	<i>“... Siempre los tema de salud y el tema psiquiátrico son carentes. Hace falta tener algunas horas de Psiquiatras, que nos puedan dar una visión distinta a la intervención, porque además la mayoría de los</i>	<i>“El único profesional que nos hace falta es un Psiquiatra. Muchas veces nuestros usuarios se quedan sin pastillas o tenemos usuarios que necesitan una evaluación</i>	<i>“... hace falta un profesional más para las enfermedades de salud mental. Si hay una persona esquizofrénica que necesita medicamentos , nosotros no podemos diagnosticarlo porque no</i>	<i>“... sería positivo para este equipo integrar Terapeutas Ocupacionales y Psiquiatras, creo que con esos dos profesionales el equipo quedaría óptimo”</i>	<i>“Me imagino que voy a coincidir con mis compañeros en que falta un Psiquiatra...”</i>	<i>“... nos hace falta apoyo en el área de salud, como por ejemplo paramédicos. Llegan acá todos los días usuarios con problemas de cortes o con otitis, infecciones</i>

		<i>usuarios tienen problemáticas de salud mental ...”</i>	<i>inmediata... uno necesita la autorización de un psiquiatra con una previa evaluación y ese es el único profesional con el que no disponemos... “</i>	<i>tenemos un Psiquiatra. Entonces eso es el único factor débil en cuanto al equipo de trabajo... “</i>			<i>oculares y algunos necesitan curaciones y los tenemos que mandar dentro de los horarios a la Cruz Roja, pero se necesita que se implemente directo en nuestro programa”.</i>
		OBSERVACIONES					
	ROTACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO	Cesar Verdejo	Rodrigo Ramírez	Kriss Vargas	Carolina Jiménez		
		<i>“... lamentablemente en todos los Programas Calle sobre todo aquí en Quilpué, son equipos de trabajos que rotan mucho lo que hace</i>	<i>“También soy relativamente nuevo dentro del programa, estoy desde Septiembre del año pasado...”</i>	<i>“Yo soy nueva en el programa...”</i>	<i>“ ... Yo llegue acá en Febrero, trabajaba antes en otro programa...”</i>		

		que se rompa el vínculo con los usuarios...”			
MODELO DE INTERVENCIÓN	OBSERVACIONES				
	Felipe Bermúdez		César Verdejo		
	<p>“... El Ministerio establece una escala de valores en la que los usuarios van mejorando sus condiciones y pasan de un albergue, a una vivienda compartida y después a la independencia con el tema habitacional. Yo creo que es más factible tener asegurado el techo y luego ir trabajando lo psicosocial y la inclusión a las redes”.</p>		<p>“... Muchas veces ellos esperan cosas más materiales como una pieza, un trabajo, donde poder ducharse, alimentación. Uno trabaja más sobre los recursos personales, recursos más psicosociales de ellos y siento que ese trabajo Psicosocial a veces no basta. Hay otros modelos que se trabajan en diferentes países, por ejemplo en EE.UU, lo primero que se ve es el tema de la casa y después se trabaja con lo otro y aquí no, primero se trabaja en cuanto a los recursos, de que estas personas reflexionen y puedan visualizar su temática ...”</p>		
	OBSERVACIONES				
	Camilo Stark	Leonardo Venegas	Rodrigo Ramírez	Carolina Jiménez	
	<p>“Algunas personas no están motivadas para participar en el programa. Nosotros tenemos la</p>	<p>“La poca asistencia de los usuarios a los talleres y de repente se pierden por mucho tiempo y no se logran</p>	<p>“... Son personas con autoestima más bien baja por sus historias de vida, con poca conciencia a</p>	<p>“La misma voluntad de los usuarios. Nosotros tenemos ganas de hacer muchas cosas pero son ellos los que finalmente</p>	

ASISTENCIA Y MOTIVACIÓN DE LOS USUARIOS	<p><i>predisposición para apoyarlas y tenemos todo lo necesario para hacerlo. Tenemos acá hasta palas para que las personas puedan trabajar pero insisto que el tema es la motivación personal de las personas, porque para las personas en situación de calle el camino más fácil es el de consumir alcohol y estar en la calle sin hacer nada en vez de tomar la pala y buscar una casa o un trabajo para tener un poco de lucas.”</i></p>	<p><i>encontrar como no tienen un espacio físico establecido, se mudan y hasta que uno no se lo vuelve a topar en la calle o alguien no nos avisa que está en tal lugar, el no verlos en tanto tiempo dificulta el trabajo que realizamos con ellos”.</i></p>	<p><i>enfermedades en su mayoría y con bajas expectativas en cuanto a proyectos o metas que puedan tener”</i></p>	<p><i>recaen. Hay muchos que tienen depresión, el consumo de drogas y alcohol, una deficiente relación familiar, falta de apoyo. El mismo medio que los rodean hace que vuelvan a caer”.</i></p>
	OBSERVACIONES			
	Kriss Vargas	Rose Mary Castillo	César Verdejo	
	<p><i>“... debemos mejorar la vinculación con estos dispositivos, el hospital y el consultorio para que sea más ágil la atención de los</i></p>	<p><i>“Debemos fortalecer las redes sociales, así podríamos agilizar mucho más lo que tenemos que hacer con los usuarios. Por</i></p>	<p><i>“... Tú vas a urgencia y cuesta un mundo que te atiendan y gracias a la perseverancia de mis</i></p>	

	<p>POCA AGILIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD</p>	<p><i>usuarios. Ellos tienen muy poca paciencia y sería muy bueno que se agilizaran los trámites. De esta manera la intervención no sería tan larga además. A veces tenemos que esperar 2 o 3 meses para una hora médica y mientras tanto ¿qué hacemos con ellos? Lo único que conseguimos es que se sigan deteriorando”.</i></p>	<p><i>ejemplo cuando nos dan una hora médica de un mes a otro, el usuario va a seguir esperando y va a seguir consumiendo. Nos falta más apoyo”.</i></p>	<p><i>compañeros hemos conseguido que los atiendan. Si ellos van solos no los atienden porque están cochinos, hediondos, por lo tanto el tema de salud es una de nuestras mayores dificultades. No hay un compromiso real, no hay una colaboración de parte de ellos hacia este tipo de personas. Muchas veces tenemos que presionarlos con Carabineros o con la Gobernación para que nos atiendan...”</i></p>
--	---	---	--	--

Al realizar este análisis, es posible observar que el programa posee una serie de dificultades en las cuales concuerdan la mayoría de sus ejecutores, las que no permiten realizar una intervención de mejor calidad en los usuarios.

Sin duda la dificultad más relevante son los tiempos de intervención en los usuarios. Si bien estos se ampliaron hace algún tiempo a dos años para algunos usuarios, aún son muy insuficientes. Es muy difícil trabajar con personas que llevan 10 o 15 años en situación de calle en periodos tan cortos, considerando que casi la mitad del tiempo de intervención se ocupa en generar el vínculo que se necesita entre usuario y ejecutor, y en el proceso de postulación al programa.

El tema de la escasez de recursos que otorga el Ministerio de Desarrollo Social al Programa Calle en la comuna es otra dificultad relevante. Muchas veces, los ejecutores han tenido ideas para mejorar las condiciones en que viven estas personas, como el instalar un albergue de manera permanente o el simple hecho de poder contar con profesionales de la salud que hacen falta de manera urgente, como lo es un Psiquiatra para poder otorgar los medicamentos que los usuarios con problemas de salud mental requieren o poder realizarles la evaluación y los tratamientos necesarios contra las sustancias ilícitas que ingieren. Y los paramédicos, ya que muchas veces los usuarios llegan a las dependencias con heridas o cortes debido a peleas callejeras, resfríos, infecciones y muchos otros tipos de problemas. El no tener recursos para dar respuestas a necesidades tan importantes como estas, hace que la intervención hacia el usuario no sea de buena calidad y muchas veces se pierde la continuidad de la intervención. En relación con lo mismo, el tema de los recursos también afecta a la rotación de los equipos en períodos cortos de tiempo. La mayoría de los ejecutores que trabajan hoy en día en el programa son nuevos y no llevan más de un año trabajando con los usuarios, a excepción del Coordinador del Programa Felipe Bermúdez, quien se encuentra desde que la municipalidad se hizo cargo del programa el año 2009.

Considerando que el periodo de intervención es de un año como mínimo, esta rotación en el equipo de trabajo hace que el vínculo que los usuarios habían establecido anteriormente con otro ejecutor se rompa y la continuidad de la intervención se vea afectada considerablemente y quizás hasta se pierda.

Para algunos de los ejecutores, el modelo de intervención establecido por el Ministerio de Desarrollo Social para los usuarios no es del todo beneficioso. Ellos proponen que se trabaje con otros modelos con los que trabajan países como Estados Unidos, en los que primeramente se soluciona el tema de encontrarles un techo donde puedan vivir y luego trabajar en lo psicosocial y en la inclusión a redes.

Si bien es cierto, la vinculación con redes de apoyo se consideró como una potencialidad para el programa, hay ciertos puntos que deben ser mejorados de manera urgente. La poca agilidad que existe en algunos servicios dificulta el proceso de intervención, sobre todo en los relacionados con la salud. Al otorgarles una hora de atención de un mes a otro y muchas veces hasta dos o tres meses, significa que durante ese periodo de tiempo la intervención queda “paralizada” y el usuario se sigue deteriorando. No se puede avanzar y eso produce que la intervención no alcance a realizarse en el año. Falta compromiso con los más vulnerables.

3. Hallazgos: En esta categoría, daremos a conocer toda la información, que por iniciativa propia dieron a conocer cada uno de los encargados de proyectos, la cual consideramos que puede enriquecer esta investigación.

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	OBSERVACIONES					
		Felipe Bermúdez	César Verdejo	Rodrigo Ramírez	Kriss Vargas	Rose Mary Castillo	Carolina Jiménez
HALLAZGOS		<p>"Desde que tomamos el programa en el año 2009 hemos ido aumentando tanto en el tema de equipo como también en el posicionamiento de la temática dentro del municipio. Los usuarios de calle normalmente eran 100% excluidos por la</p>	<p>"... Hoy en día hay un nombre para este tipo de personas, hay ciertas características que los distinguen, es algo que está más visibles, aun cuando no es en todos lados. En Quilpué está más sensibilizada la temática de calle. Yo creo</p>	<p>"... están las dificultades sociales. La sociedad tiende a no ponderar adecuadamente a los usuarios nuestros en términos que los ven alcoholizados, drogados, sucios y la gente no tiene mucha visión social ni ayuda para estas personas sino</p>	<p>"... la gente ya está conociendo a temática y se está motivando, hay gente que quiere ser voluntaria, que quiere salir a repartir comida en la noche y eso es muy bueno. Nos hemos dado a conocer</p>	<p>"... tenemos a don Augusto, lo conocimos en el albergue y ahora en este momento le estamos gestionando su pensión básica porque él no tiene familia, ya está en un hogar y salió de su condición".</p>	<p>"... si nosotros contáramos con un vehículo todos los días, quizás aunque sea en la jornada de la mañana, nos sería mucho más fácil ubicar a los que a veces no logramos encontrarlos, podríamos</p>

		<p>sociedad y eran invisibles ante muchas situaciones. A partir de que el programa se encuentra en el municipio existe la visualización por lo menos de la problemática, aunque aún no existen grandes soluciones para ellos. Hemos ido aumentando en la mejora del Programa y en la mejora de las condiciones de los usuarios”.</p>	<p>que más que nada hoy se trabaja con las personas en situación de calle porque están más visibles y porque se les dio nombre”.</p>	<p>que más bien no los consideran y si lo hacen lo hacen peyorativamente por lo tanto la gente no está dispuesta a aportar a estas causas, nosotros lo hacemos como programa pero la gente podría siempre ayudar a una persona que está en la calle con cualquier cosa, ya sea un aporte o una simple conversación pero no tenemos esa cultura...”</p>	<p>como programa. Nos conocen en los consultorios, los carabineros y la misma gente ya reconoce que somos del Programa Calle”.</p>	<p>hacer más cosas. Muchos de los usuarios no viven acá en el centro, muchos viven en sectores limítrofes de la ciudad y para nosotros es muy complicado poder ubicarlos. Teniendo todos los recursos se podría mejorar mucho más la gestión”.</p>
--	--	--	--	--	--	--

4.3 Análisis de las entrevistas: Usuarios del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la comuna de Quilpué.

Estas entrevistas se realizaron de manera presencial a dos usuarios del Programa Calle en la comuna de Quilpué. Haber tenido la posibilidad de conocer un poco de la vida que llevan estas personas en situación de calle, conocer sus historias y evolución dentro del programa fue muy enriquecedor para concluir el análisis de este trabajo.

En primer lugar, se caracterizará a los dos entrevistados según sus edades, los motivos que llevaron a estas personas a vivir en la calle y los tiempos que llevan en esta situación. Posteriormente se categorizaran las respuestas, para su posterior interpretación en base a la información obtenida en las entrevistas realizadas.

4.3.1 Caracterización de los entrevistados

A continuación, se presentaran datos de los usuarios entrevistados para la realización de este análisis. Ambos son de sexo masculino y fueron seleccionados por los ejecutores del programa, ya que estaban aptos para responder de óptima manera las preguntas de la entrevista.

Nombre usuario: Luis Onofre González Muñoz

- *Edad:* 58 años
- *Tiempo viviendo en situación de calle:* Desde hace aproximadamente 5 años (anteriormente había estado viviendo en situación de calle por 7 años hasta que cayó preso por segunda vez en el año 2007)
- *Motivo por el que llego a la situación de calle:* Luego de salir de la cárcel en el año 2000 (la primera vez que cayó preso), y de haber tenido el apoyo durante todo el proceso de su señora, perdió a su familia por irse a vivir con una mujer más joven, la que posteriormente lo abandono.

Nombre usuario: José Antonio Donaire Ramírez

- *Edad:* 38 años
- *Tiempo viviendo en situación de calle:* Desde los 12 años.

Motivo por el que llego a la situación de calle: Fue abandonado por sus padres y criado por personas mayores quienes también lo abandonaron. Desde ese entonces la calle fue su hogar y las personas que allí vivían fueron su familia.

4.3.2 Categorización de las entrevistas

Unidad de Análisis: Usuarios del Programa Calle en la comuna de Quilpué.

Percepción de los usuarios sobre el programa: Esta categoría está enfocada en conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios del Programa Calle en la comuna de Quilpué miradas desde su propia intervención. Los datos obtenidos en este análisis serán muy importantes a la hora de realizar el análisis final.

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	OBSERVACIONES	
		Luis González	José Donaire
PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE EL PROGRAMA CALLE	EN CUANTO A LA INTERVENCION	<p><i>“Súper buena gente, pura gente linda, toy´ llorando (se emociona)...”</i></p>	<p><i>“Son personas esforzadas, razonables, colaboradores ¿Que más se les puede pedir? Nada más que darle las gracias y desearles lo mejor a ellos y que no pasen por la suerte que paso uno, que les vaya bien siempre. Eso es lo primordial. Estoy agradecido de ellos, son buenas personas, colaboradores y son humanitarios...”</i></p>
		OBSERVACIONES	
			<p><i>“Cuando estamos en el albergue po´. Porque allá llegamos y comimos, cenamos, estamos harta</i></p>

	<p>LO MEJOR DEL PROGRAMA</p>	<p><i>gente junta, reunidos, tenemos duchas, tenemos todo limpiecito, todo pulento. Yo me voy a ir igual pa' allá aunque mis hijas me digan que no, yo me voy les dije yo. Es fome donde estamos viviendo, es una pocilga. El albergue es bonito..."</i></p>	<p><i>comunitarios. A veces nos ven en las esquinas y nos llaman y nos dicen "oye están dando comida", les dan al que necesita..."</i></p>
	<p>MAYOR DIFICULTAD DURANTE LA INTERVENCION</p>	<p>OBSERVACIONES</p>	
		<p>Luis González</p>	<p>José Donaire</p>
		<p><i>"El alcohol no más, pero yo no he tenido ningún problema con los cabros acá. Todo bien..."</i></p>	<p><i>"El alcohol. Yo tomo alcohol pero no soy alcohólico. No me levanto todos los días tomando, pero si un traguito en la noche para dormir pero lo hago para aturdirme porque soy hiperquinético..."</i></p>
	<p>¿CAMBIARIA ALGO DEL PROGRAMA?</p>	<p>OBSERVACIONES</p>	
		<p>Luis González</p>	<p>José Donaire</p>
		<p><i>"No, nada. No puedo decir nada yo. Porque aquí los cabros me consiguen todas las "weas", la pulenta..."</i></p>	<p><i>"Todo ha sido bueno. Son razonables, son amistosos, tienen carácter, tienen corazón, tienen alma por otras personas, no como otras personas y eso los beneficia".</i></p>
	<p>¿COMO FORTALECERIA EL PROGRAMA?</p>	<p>OBSERVACIONES</p>	
		<p>Luis González</p>	<p>José Donaire</p>
		<p><i>"... está todo bien yo creo. Yo llego acá y altiro los cabros nos dan su</i></p>	<p><i>"Yo no puedo pedirles más o exigirles más. Solo darles las gracias".</i></p>

		<i>“maruchan”, su juguito y nos atienden de “pana” po. Son de corazón...”</i>	
	LOGROS DURANTE LA INTERVENCION	OBSERVACIONES	
		Luis González	José Donaire
		<i>“Yo no he logrado nada, pero yo soy el irresponsable. Ellos han querido enderezarme y yo he fallado, la pulenta. Me pusieron unos cursos de Grúa Horquilla allá en Valparaíso y los 3 primeros días me iba antes de la hora y no iba y me dijeron que no fuera más mejor. Soy yo el que ha fallado”</i>	<i>“Nunca he andado robando y siempre he buscado peguita en lo que sea. El poder cobijarse también, hay personas en situación de calle que no tienen como cobijarse del frío y yo sí. Toda mi superación se lo debo a ellos”</i>
¿SE SIENTE SATISFECHO CON EL PROGRAMA?	OBSERVACIONES		
	Luis González	José Donaire	
	<i>“Si po, ellos son mis padres, mi familia, me cuidan y todo”.</i>	<i>“ Súper bien. Son colaboradores, son atentos, nunca están con mala voluntad. Siempre están dispuesto a ayudarte en todo”.</i>	

Es posible destacar en primer lugar, que las historias de los usuarios entrevistados son muy distintas. Uno de ellos, José, luego del abandono de sus padres y posteriormente de las personas que se hicieron cargo de él, vive en situación de calle desde los 12 años y a pesar de todo y de no tener ningún tipo de estudios, es una persona humilde que trabaja en las micros como comerciante y que ayuda a otras personas que viven su misma situación. Por otro lado tenemos a don Luis, que luego de cometer errores y haber pasado por la cárcel, llegó a la situación de calle definitiva hace 5 años. A diferencia de José, don Luis tiene familia que lo visita e hijas que lo ayudan y le arriendan una pieza en el centro de Quilpué.

Al realizar este análisis, se pudo corroborar que para ambos usuarios no existen deficiencias en la realización de las correspondientes intervenciones. Se sienten totalmente agradecidos con lo que los ejecutores realizan con ellos, lo que repiten constantemente durante toda la entrevista, los consideran parte de sus propias familias e incluso se emocionan al referirse a ellos y a el proceso que han vivido. Ambos consideran además, que no tienen derecho alguno a pedir que exista alguna modificación a lo que está establecido hasta ahora en el programa ya que todo ha sido beneficioso para ellos, desde el entregarles un poco de comida durante el día hasta poder acceder al albergue durante la implantación del Plan de Invierno.

Se observa también que uno de los usuarios asiste frecuentemente a las actividades que el programa realiza y cumple con las metas propuestas, en cambio el otro usuario reconoce que no ha alcanzado logros durante su intervención ya que su irresponsabilidad se lo impide y aun con todos los esfuerzos que realizan los ejecutores, es el que ha fallado.

CAPITULO V

PROPUESTA TECNICA

En este capítulo, se darán a conocer las Propuestas Técnicas elaboradas luego del análisis de los datos extraídos a través de las entrevistas realizadas a los principales involucrados en el desarrollo del Programa Calle en la región y en la comuna de Quilpué, con el fin de entregar mejoras a la ejecución del programa y de esta forma, superar las debilidades que no permiten otorgar una intervención de calidad en los usuarios.

5.1 Tiempos de intervención acordes a la realidad de cada usuario

Se propone establecer de acuerdo a las necesidades y realidad que vive cada usuario, la cantidad de tiempo de intervención en el que se trabaja con la persona, incluido el proceso de postulación al programa. Hoy en día, los tiempos de intervención alcanzan hasta dos años en algunos usuarios pero, en la mayoría de los casos, no son suficientes para lograr las metas establecidas, lo que produce insatisfacción en los encargados de la ejecución del programa al no poder entregar una intervención de calidad.

5.2 Contar con profesionales de la salud

Debido a que gran parte de los usuarios del Programa Calle en la comuna de Quilpué sufren alguna enfermedad de salud mental u otras asociadas al consumo de alcohol y sustancias ilícitas, es evidente que se necesita de manera urgente contar con profesionales de la salud estables dentro del programa. Terapeutas ocupacionales, paramédicos y por sobre todo Psiquiatras, son indispensables a la hora de realizar una intervención de calidad en los usuarios, más aún cuando es tan complicado acceder al sistema de salud público debido a la poca agilidad que estos poseen, no solo con las personas que viven en situación de calle sino que con todos los ciudadanos que hacen uso de este servicio. Esto beneficiara mucho para que la intervención del usuario sea continua y no existan lagunas que alarguen aún más el proceso.

5.3 Menos rotación de equipo ejecutor.

La rotación en el equipo de trabajo es un factor que influye directamente en la continuidad de la intervención en los usuarios. La mayor parte de los ejecutores del Programa Calle en la comuna de Quilpué no llevan más de un año trabajando en él, lo que produce que muchas veces la intervención quede paralizada y se produzcan lagunas en el proceso. Para poder trabajar con los usuarios y lograr sus propósitos es necesario generar vínculos de confianza con los ejecutores del programa, lo que es muy difícil de conseguir y romper este vínculo por la alta rotación que existe en el equipo provoca que las intervenciones se alarguen más allá del tiempo establecido y que quizás, en algunos casos simplemente se pierda el trabajo realizado.

5.4 Aumento de cupos en los albergues durante la implementación del Plan de Invierno.

Sin duda para los usuarios una parte importante de la intervención es la implementación del Plan de Invierno y la habilitación del albergue en las dependencias del Hogar de Cristo, ubicado en Belloto Sur. Es por esto y considerando además que son solo 20 cupos disponibles de 55 usuarios que se atienden actualmente en el programa, es que se propone aumentar los cupos establecidos hasta el momento para poder beneficiar a muchos más usuarios para que puedan pasar un invierno más digno, alejados del frío intenso de los días y las noches.

5.5 Desarrollar estrategias comunicacionales a la comunidad sobre las personas en situación de calle.

Se propone crear estrategias comunicacionales dirigidas a la comunidad para dar a conocer la realidad de las personas que viven en situación de calle y poder derribar mitos que existen sobre este colectivo. Según lo analizado, uno de los principales problemas que enfrentan los ejecutores es la relación con la comunidad por prejuicios que hasta el día de hoy siguen existiendo. La idea de esta propuesta es que la comunidad conozca y se informe sobre lo que el programa realiza con este colectivo, que adquieran una visión social respecto al tema y estén dispuestos a aportar con ayuda de cualquier tipo. Ya existe una colaboración con el Ministerio de Educación para la incorporación de una actividad educativa acerca de las personas en situación de calle en los textos escolares de educación básica y además existe

la difusión del último Catastro Nacional “En Chile Todos Contamos” a líderes sociales, centros de estudios y medios de comunicación.

5.6 Agilizar la atención de personas en situación de calle en el servicio de salud público.

Es indispensable que la atención en los servicios de salud se agilice de manera que la intervención del usuario no se vea afectada y se logre alcanzar las metas en los tiempos establecidos. Tal como se analizó en el capítulo anterior, el no poder acceder a la atención de salud pública de manera inmediata provoca que los usuarios no puedan avanzar en sus intervenciones, se sigan deteriorando y hasta se pierda todo lo logrado en ellos. Es por esto que se propone establecer una vinculación con estos dispositivos de manera que exista un protocolo de atención hacia estas personas, un registro de los usuarios del programa y que sean atendidos de forma lo más inmediata posible.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Ya finalizando este trabajo de título y luego de conocer en profundidad una realidad que ha tomado fuerzas durante los últimos años y que actualmente está en boca de todos, es posible concluir lo siguiente:

1. Recursos

De acuerdo a lo analizado anteriormente, la mayor parte de las debilidades que el Programa Calle posee se debe a la falta de recursos. Es de suma importancia que se haga una reestructuración de los recursos que se le asignan a este tipo de programas, sobre todo porque trabajan directamente con las personas más vulnerables del país. No es posible que cuestiones tan indispensables para poder realizar una intervención de calidad en los usuarios no se puedan realizar. Es evidente que es necesario contar con un presupuesto acorde a todas las necesidades que estas personas tienen.

Si bien es cierto, el municipio de la comuna de Quilpué también entrega una cierta cantidad de recursos al programa, estos solo sirven para suplir las lagunas que existen cuando se acaban los recursos provenientes del Ministerio, ya que estos tienen una cierta duración, y con ellos se logra dar continuidad a las intervenciones pero tampoco son suficientes para superar las debilidades del programa.

2. Metodología de la Investigación

Tal como lo mencionaron algunos ejecutores del programa en las entrevistas realizadas, el modelo de intervención establecido por el Ministerio de Desarrollo Social no es del todo beneficioso para los usuarios. Trabajar primeramente en los temas psicosociales y en la inclusión a redes sin tener un techo fijo donde vivir no asegura que el usuario mantenga los logros obtenidos durante la intervención una vez finalizada y es mucho más probable que reincida en su situación de calle. Es posible concluir que es mucho más factible asegurarles a los usuarios un techo para luego trabajar sobre los recursos personales y psicosociales que ellos poseen. De esta manera, los usuarios del programa podrán tener una mejor visualización del problema al cual están enfrentados y los resultados de la intervención serían mucho más positivos.

3. Modificación del objetivo del programa

De acuerdo al punto anterior, es necesario hacer una reestructuración del objetivo del programa el cual está enfocado solo en mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en situación de calle mediante el despliegue de alternativas de seguridad y protección y el desarrollo de capacidades psicosociales que permitan la inclusión social. Si el programa se enfocara en darles soluciones de techo a los usuarios las intervenciones serían mucho más exitosas.

4. Incorporación a estadísticas oficiales

De acuerdo a la Política Nacional de Calle del año 2014 (Ministerio Desarrollo Social, 2014), en el último Censo Nacional realizado el año 2012, fueron encuestadas todas las personas en situación de calle que se encontraron en alojamientos establecidos informados por el Ministerio de Desarrollo Social. Considerando que son pocos los cupos existentes en los distintos albergues repartidos a lo largo del país y que la mayoría de estas personas viven en refugios improvisados para protegerse sobre todo de las inclemencias del tiempo y no acceden a ellos, se concluye que para tener conocimiento exacto de la magnitud de esta población es necesario encuestar a todas las personas que se encuentren en esta situación, incluidos estos últimos. De esta manera se podrá contar con datos concretos acerca de la realidad de las personas en situación de calle y se podrán tomar medidas mucho más efectivas.

5. Apoyo de redes

Una de las potencialidades encontradas en el análisis al Programa Calle es el apoyo de redes tanto formales como informales. Este es un aspecto positivo que debe seguir implementándose pero hay ciertos puntos que hay que mejorar de manera urgente, sobre todos los relacionados con el tema de la salud, ya analizado anteriormente.

ANEXOS

1. Preguntas de Investigación

A continuación, se presentarán las pautas de preguntas realizadas a través de entrevistas en la etapa de Análisis e Interpretación de los datos a don Álvaro Mella Barahona, encargado del Programa Calle en la SEREMI de Desarrollo Social de la Región de Valparaíso; a los Profesionales encargados de la ejecución del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la comuna de Quilpué y finalmente a dos usuarios del Programa Calle en la comuna.

Entrevistado: Álvaro Mella Barahona, encargado del Programa Calle en la SEREMI de Desarrollo Social de la Región de Valparaíso.

1. ¿Cómo describiría usted a una persona en situación de calle?
2. Actualmente, ¿Cuál es la realidad de las personas en situación de calle en la región?
3. ¿En qué lugar se ubica la comuna de Quilpué respecto a cifras sobre personas en situación de calle en la región?
4. ¿Cuáles son las comunas en las que el Programa ha tenido una mejor ejecución?
5. En cuanto al tiempo de intervención del programa en los usuarios ¿Considera que es adecuado?
6. ¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas de los usuarios?
7. ¿El Programa tiene ofertas con entidades externas?
8. ¿Cuáles son los logros más relevantes del Programa en la región?
9. ¿Cuáles han sido las dificultades más relevantes del Programa?
10. ¿Cómo se podría fortalecer el Programa? ¿Qué aspectos mejoraría?
11. En general ¿Considera que el Programa cumple con las expectativas de los usuarios?

Entrevistados: Encargados de la ejecución del Programa “Modelo de Intervención de Personas en Situación de Calle a través del Componente Eje, de Acompañamiento Psicosocial y socio-laboral”, en la comuna de Quilpué.

1. ¿Cómo describiría usted a una persona en situación de calle?

2. ¿Qué fue lo que los motivo para tomar a cargo el programa luego de que el Hogar de Cristo dejara de ejecutarlo?
3. En cuanto al tiempo de intervención del programa en los usuarios ¿Considera que es adecuado?
4. ¿El Programa tiene convenios con otros programas sociales en la comuna de Quilpué?
5. ¿Considera que los fondos entregados por el Ministerio de Desarrollo Social son suficientes para lograr una adecuada intervención en los usuarios? ¿Y los entregados por la Municipalidad?
6. En cuanto al equipo de trabajo ¿Considera que es el adecuado? ¿Hacen falta más profesionales?
7. ¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas de los usuarios?
8. Como encargados de la ejecución del Programa en la comuna de Quilpué, ¿Existe un seguimiento y evaluación de su desempeño?
9. ¿Cuáles son los logros más relevantes del Programa?
10. ¿Cuáles han sido las dificultades más relevantes del Programa?
11. ¿Cómo se podría fortalecer el Programa? ¿Qué aspectos mejoraría?
12. En general, ¿Se siente satisfecho con los resultados del Programa en la comuna?

Entrevistado: Usuarios Programa Calle comuna de Quilpué

1. ¿Hace cuantos años vive en la calle?
2. ¿Cuál fue el motivo que lo llevo a estar en situación de calle?
3. ¿Qué le ha parecido la intervención realizada por el programa?
4. ¿Qué etapa del Programa considera que ha sido más beneficiosa para usted?
5. ¿Cuál ha sido su mayor dificultad durante su intervención?
6. ¿Considera que se debería eliminar algún proceso del Programa?
7. ¿Cómo se podría fortalecer el Programa? ¿Qué aspectos mejoraría?
8. ¿Cuáles son los logros más relevantes que ha obtenido en su intervención?
9. En general, ¿Se siente satisfecho con los resultados de su intervención?

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros y Textos

WEASON, M. (2006) *“Personas en situación de calle: Reconocimiento e identidad en contexto de la exclusión social”*. Universidad Alberto Hurtado, Departamento de Ciencias Sociales. Santiago, Chile.

REVISTA ANALISIS PÚBLICO (2014), Año 2, N°3, Marzo 2014, Resúmenes de Seminarios de Títulos, Universidad de Valparaíso.

BACHILLER, S. (2010). *“El aislamiento social como supuesto articulador de las teorías sobre la exclusión y el sinhogarismo: críticas y aportes etnográficos”*. CUHSO. Cultura, hombre y sociedad, Universidad Católica de Temuco, Temuco, Chile.

BACHILLER, S. (2010). *“Exclusión, aislamiento social y personas sin hogar. Aportes desde el método etnográfico”*. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas de Argentina (CONICET) Y Universidad Nacional Patagonia Austral Cultura (UNPA).

RETAMALES, F. (2010), *“Vagabundos, mendigos y torrantes: configuraciones sociales del habitar la calle en el Barrio Puerto de Valparaíso”*, Tesis Pre grado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Valparaíso, Chile.

LLOBET, V. y LITICHEVER, C. (2010), *“Desigualdad e Inclusión Social ¿Qué proponen los programas de atención a niños, niñas y adolescentes? En Desigualdades Sociales y ciudadanía desde las culturas juveniles en América Latina”*. Toluca (México): Miguel Porrúa – UAEM.

GALINDO CACERES, J. (1998) *“Técnicas de investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación”*. México. Editorial: Pearson Addison Wesley.

HERNANDEZ SAMPIERI, R.; FERNANDEZ COLLAO, C; BAPTISTA LUCIO, P. (2010), *Metodología de la Investigación*, Quinta Edición, México. Editorial: Mc Graw Hill.

ANDER-EGG, E. (1995), *Técnicas de la Investigación Social*, 24ª Edición, Buenos Aires, Argentina. Editorial: LUMEN.

Publicaciones en línea

PLAN DE INVIERNO, MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL. (2011). *En Chile Todos Contamos, Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle*. Fecha de

recuperación: abril 18, 2015, de Ministerio Desarrollo Social. Sitio web: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/catastro-calle/>

OFICINA NACIONAL DE CALLE (2014). *Política Nacional de Calle, Una estrategia para la inclusión de las personas en situación de calle*. Fecha de recuperación: abril 26, 2015, de Ministerio Desarrollo Social. Sitio web: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/documentos/>

BANCO INTEGRADO DE PROGRAMAS SOCIALES. (2014). *Informe de seguimiento de Programa Sociales 2014*. Fecha de recuperación: mayo 06, 2015, de Ministerio Desarrollo Social. Sitio web: <http://www.programassociales.cl/>

BANCO INTEGRADO DE PROGRAMAS SOCIALES. (2013). *Informe de seguimiento de Programa Sociales 2014*. Fecha de recuperación: mayo 16, 2015, de Ministerio Desarrollo Social. Sitio web: <http://www.programassociales.cl/>

MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL (2012), Balance de Gestión Integral 2012, Subsecretaría de Servicios Sociales.

MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL. (2012). Informe de Política Social 2012, Pobreza y Desigualdad. Fecha de recuperación: mayo 07, 2015, de Ministerio Desarrollo Social. Sitio web: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/ipos-2012/>

COMISION ECONOMICA PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE, CEPAL (2014), Panorama Social de América Latina, 2014, (LC/G.2635-P), Santiago de Chile, 2014 Editorial: CEPAL.

JIMENEZ, M. (2008), *“Aproximación Teórica de la Exclusión Social: Complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo”*. Editorial: Scielo. Fecha de recuperación: mayo 20, 2015. Sitio web: <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v34n1/art10.pdf>

FERNÁNDEZ, C. (2001). *Con lo puesto*. Fecha de recuperación: abril 23, 2015, de Revista Fusión. Sitio web: <http://www.revistafusion.com/asturias/2001/enero/report88-2.htm>

Sitios Web

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. (2010). *Indicadores de pobreza y pobreza extrema utilizadas para el monitoreo de los ODM en América Latina*. Fecha de recuperación: Abril 02, 2015. CEPAL. Sitio web: <http://www.cepal.org/cgi->

bin/getprod.asp?xml=/MDG/noticias/paginas/1/40211/P40211.xml&xsl=/MDG/tpl/p18fst.xsl&base=/MDG/tpl/top-bottom.xsl

PERONA, N.; CRUCELLA, C; ROCCHI, G Y SILVA, R. (2007). *Vulnerabilidad y Exclusión social. Una propuesta metodológica para el estudio de las condiciones de vida de los hogares*. Fecha de recuperación: abril 07, 2015. Universidad del BioBio. Sitio web: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p15.4.htm>

DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS (2015). Fecha de recuperación: abril 21, 2015. Sitio web: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

MILCHER, S. & IVANOV, A. (2008). *Inclusión Social y Desarrollo Humano*. Fecha de recuperación: abril 14, 2015, de Revista Humanum. Sitio web: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

MINISTERIO DESARROLLO SOCIAL (2015). *Nuestra Misión*. Fecha de recuperación: mayo 04, 2015. Sitio web: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/conocenos/mision/>

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL (2012). *Guía legal sobre: Ingreso Ético Familiar. Muestra las características principales del Subsistema de Protección y Promoción Social denominado "Seguridades y Oportunidades", destinados a las familias en extrema pobreza*. Fecha de recuperación: mayo 09, 2015. Sitio web: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ingreso-etico-familiar>

GOBIERNO REGIONAL DE VAPARAÍSO (2015). *Situación general de la Región de Valparaíso*. Fecha de recuperación: mayo 15, 2015. Sitio web: <http://www.gorevalparaiso.cl/region.php>

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILPUÉ (2015). *Nuestra Ciudad*. Fecha de recuperación: mayo 12, 2015. Sitio web: <http://www.quilpue.cl/page/7/2/nuestra-ciudad.html>

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL (2013), *Reportes estadísticos y comunales 2013, Comuna de Quilpué*. Fecha de recuperación: mayo 12, 2015. Sitio web: <http://reportescomunales.bcn.cl/2013/index.php/Quilpu%C3%A9>

Leyes

Ministerio de Desarrollo Social; Subsecretaría de Evaluación Social, *Ley 20.595 que Crea el Ingreso Ético Familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer*. Fecha de publicación: 15 de mayo de 2012. Fecha de promulgación: 11 de mayo de 2012. Sitio Web: <http://www.leychile.cl/N?i=1040157&f=2012-05-17&p=>