



Universidad de Valparaíso  
Chile



Escuela de Trabajo Social  
Facultad de Derecho y Cs. Sociales

Seminario de Título:

**“Investigación Evaluativa del Programa Calle  
perteneciente al Hogar de Cristo: Una Experiencia  
desde el Trabajo Social”**

**Seminario de Título para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social y al Título  
Profesional de Asistente Social**

**Institución Patrocinante** : Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, Filial V Región

**Profesor Guía** : Sr. Dagoberto Salinas Avilés

**Alumnas Seminaristas** Srta. Alejandra Caballero Ávila  
Srta. Andrea Gamboa Gamboa  
Srta. María José Medina Alarcón  
Srta. Margarita Tapia Barrios

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL  
BIBLIOTECA

2006



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN  
SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNAS QUE SE INDICA.

VALPARAISO, 28 de Noviembre de 2006.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpro con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“INVESTIGACIÓN EVALUATIVA DEL PROGRAMA CALLE PERTENECIENTE AL HOGAR DE CRISTO: UNA EXPERIENCIA DESDE EL TRABAJO SOCIAL**, cursado durante el año académico 2006 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **ALEJANDRA CABALLERO A., ANDREA GAMBOA G., MARÍA JOSÉ MEDINA A. y MARGARITA TAPIA B.**

El Seminario de Título, se constituye en un esfuerzo serio y riguroso de desarrollo de la metodología de evaluación social, lo cual permite generar entre sus más importantes consecuencias, una acertada retroalimentación a la institución en la cual se inscribe el Programa evaluado.

Desde una perspectiva formal del documento, este se encuentra redactado y estructurado de forma apropiada, asumiendo un formato científicamente aceptado y contemplando una bibliografía actual y pertinente a la temática desarrollada en el seminario de Título.

Por otro lado, desde una dimensión metodológica del trabajo realizado, este asume una estrategia pertinente y coherente en función de los propósitos del mismo. En este mismo ámbito, se destaca la inclusión de técnicas e instrumentos tanto cuantitativos como cualitativos, lo que contribuye a una mirada holística del fenómeno abordado.

Todo lo anterior, lleva a las autoras a la presentación de conclusiones y propuestas de mejora, avaladas en el desarrollo de un trabajo minucioso y coherente.

En consecuencia, atendiendo a los méritos señalados precedentemente en este informe, califico el documento evaluado con nota 7,0 (siete coma cero).

**DAGOBERTO SALINAS AVILÉS**  
**PROFESOR GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 7 de diciembre del 2006.

**SEÑOR DECANO:**

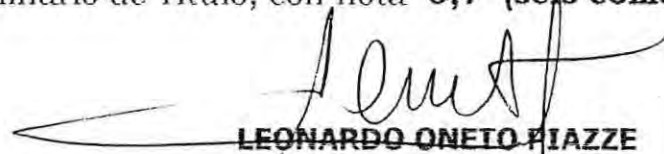
En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“INVESTIGACIÓN EVALUATIVA DEL PROGRAMA CALLE PERTENECIENTE AL HOGAR DE CRISTO: UNA EXPERIENCIA DESDE TRABAJO SOCIAL”**, cursado durante el año académico 2006 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **ALEJANDRA CABALLERO A., ANDREA GAMBOA G., MARÍA JOSE MEDINA A., MARGARITA TAPIA B.**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

Asimismo, en cuanto a las fuentes que he considerado para la presente evaluación y calificación debo mencionar el conjunto de antecedentes acumulados a lo largo del año académico en la guía docente del proyecto de título, que dicen en relación con el desempeño de las alumnas, los avances documentales y la presentación del borrador final.

En síntesis, el presente seminario representa un trabajo sistemático y exhaustivo para dar cuenta de los componentes del programa en evaluación. Los resultados evaluativos son interpretados y transformados en un conjunto complejo de recomendaciones que con seguridad interpelarán a los profesionales del programa y la institución de manera significativa.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,7 (seis coma siete)**.

  
**LEONARDO ONETO PIAZZE**  
**PROFESOR INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE.

¡Que difícil!

Ya se está terminando la vida del estudiante, esa que a ratos es tan entrete. No queda mas que agradecer a todos aquellos que hicieron que este período fuera tan especial. Dentro de ellos merece, especial reconocimiento la mimi, el pito y la pepi, quienes siempre me han apoyado y ayudado en todo, y por supuesto el mono chico gabriel, que es lo más lindo y que llegó a última hora a revolver el gallinero en la casa y a alegrarnos a todos con sus risitas, maldades y pataletas. También debo nombrar a la tita, el tavo, el tito y la abuela blanca que también siempre se han preocupado y a toda la familia en general.

Dentro de los amigos, primero el reconocimiento para las compañeras de tesis andrea, coté y marga, que a pesar de todo hicimos un buen trabajo, aunque a momentos tuvo sus tropezones, lo importante es que terminamos y salimos adelante. Al resto del grupodelamuerte la pauli, andrea, cota, y especialmente a la vale (amiga, no olvidaré lo bien que se portó siempre conmigo) solo decirles que pasamos muy buenos momentos juntas, muy especiales y algunos muy endemoniados también, cómo olvidarlos. Las quiero mucho a todas.

Debo mencionar además a los amigos del colegio, y a los que fui conociendo en el camino, que a pesar de que en ocasiones perdimos el contacto, siempre estaban ahí cuando se necesitaban, gracias por todo.

También recordar al profe dago, el cual nos ayudó y guió todo el año en este trabajo con mucha paciencia y atención, lo cual nos permitió hacer un buen trabajo y aprender montones. Muchas gracias.

En general, agradecer a todos los que hicieron que, especialmente este año, fuera más llevadero, ya que a ratos no fue tan agradable.

Sin creerlo siquiera, a veces aparece alguien que se acuerda o se acerca a una y le hace olvidar los malos momentos.

Bueno, eso no mas.

alejandra

Al final de una etapa tan importante en mi vida... Lo único que pienso es lo veloz que transcurre el tiempo, ya que tan sólo hace un par de años estaba recién empezando esta carrera y conociendo a mis amigas, las que recorrieron este camino conmigo.

Quiero agradecerle a mi madre, por siempre confiar en mí, por darme la posibilidad de vivir y de ser la persona que hoy soy, y a mi Yaya, que siempre apoyo a mi madre en mi crianza y por sobre todo, por creer en mí y sentirte tan orgullosa de mis logros. No puedo dejar de lado al Oscar, que también se convirtió en un gran apoyo durante todo este proceso y a mi hermano, al cual quiero mucho. En general quiero agradecer a toda mi familia, por el cariño durante toda mi vida.

Quiero agradecerle en forma muy especial a esa persona que esta junto a mí, por ser mi compañero y amarme tanto, a pesar de mis defectos, y por orientarme durante todo el tiempo que llevamos juntos... Te amo mucho.

No puedo olvidar a mis amigas y compañeras de trabajo, por haber realizado este Seminario juntas, por entenderme y aguantar mis constantes atrasos... las quiero mucho y siempre recordare aquellos inolvidables momentos que vivimos juntas... y en general al grupo de la muerte en pleno, por todos los buenos carretes.

En último lugar, pero no menos importante, a nuestro querido profesor Dagoberto, nuestro guía en este trabajo, ya que siempre estuvo dispuesto a solucionar nuestras dudas y por llevarnos a realizar un trabajo del cual nos sentimos orgullosas. Gracias por su dedicación y tiempo.

Andrea

*Finalizada esta etapa de mi vida,  
quiero agradecer a todas aquellas personas  
que me apoyaron en este largo proceso.  
Quiero agradecer especialmente a mis padres,  
quienes me dieron la posibilidad  
de estudiar y así hacer realidad mi sueño,  
los quiero demasiado e infinitas gracias  
por todo lo que me han dado. . .*

*A mis hermanas, que me brindaron el apoyo necesario,  
para poder conseguir lo que quería,  
a pesar de la distancia. . . los quiero mucho. . .*

*A mi pololo Patricio, pilar fundamental en mi vida  
y apoyo incondicional,  
sin ti todo hubiese sido más difícil. . .*

*A mis amigos y amigas  
que me ayudaron y apoyaron en todo momento  
sobre todo en aquellos momentos de cero tecnología,  
miles de gracias, Los quiero. . .*

*Al grupo de la muerte,  
con el cual compartí los momentos mas divertidos  
de mi vida como universitaria,  
y en especial a mis amigas y compañeras de Seminario,  
fue increíble haber trabajado con ustedes. . .  
donde a pesar de los problemas que pasamos,  
supimos superarlos y sacar adelante este proyecto. . .  
las quiero mucho. . .*

*Y a todas aquellas personas,  
que estuvieron presentes en este largo proceso  
y que aportaron su granito de arena. . .  
Sin todos ustedes. . .  
esto jamás hubiese sido posible. . .*

*María José Medina Alarcón*

Creo que siempre he sabido a quien agradecer en esta parte del proceso, en el cual concluyo una etapa importantísima de mi vida, la cual trajo consigo imborrables momentos, alegrías, penas, sorpresas y una serie de sentimientos que me hacen hoy día mirar hacia atrás y sentirme orgullosa y contenta de lo que hasta ahora he conseguido. Lo cual no ha sido algo que he logrado sola, sino que lo he alcanzado con el apoyo y amor de quienes me rodean quienes son las personas mas maravillosas del mundo....

Primero que todo a ti, a quien mas amo y admiro en el mundo a mi mamá, en realidad nose muy bien como darte las gracias por solo ser mi mamá, por cuidarme, consolarme, escucharme siempre, hasta cuando estabas cansada y querías dormir. Por dedicar tu vida a mi, no sabes cuanto te lo agradezco y lo único que puedo decir es que nose que hubiera hecho sin ti, y que este logro es de ambas porque nunca lo hubiera logrado sin tu comprensión, te amo y lo haré siempre.

A mi abuelita, quien es la persona más importante en nuestra familia, gracias por dedicarnos tantos años de tu vida, por seguir luchando por estar con nosotros no sabes cuanto te quiero, pero he logrado entender que el día en que ya no estés no tendré rabia, porque se que siempre estarás a mi lado y al lado de los Barrios quienes te queremos y siempre te amaremos.

A mis tíos lindos como no nombrarlos, Papito Pepe, Nina, Tía Carmen, Tía Rosa, Teresita la sílfide, gracias por todo chiquillos, este logro es de todos los BARRIOS, los quiero con todo mi corazón y nunca hubiera sido capaz de seguir luchando si no los hubiera tenidos.

A mis primos Marcela, Dennys, Gonzalo, Claudio y a mis sobrinos hermosos Matita y Javito, por hacer que nuestra familias sea tan unida y preocuparse por mi.

A mis casos y a mi grupo esperanza joven, los que marcaron mis prácticas, y me permitieren reafirmar que lo que estaba haciendo era los que realmente me gustaba.

A mis amigas del cole Caté, Maca y mi prima Palmo, debo asegurarles que no les tenia fe, pensé que nuestra amistad no perduraría, pero ya ven, acá estamos, casi seis años después que salimos del colegio y el cariño siempre a estado, no saben como les agradezco por aguantarme y quererme como siempre lo han hecho, las quiero y siempre las llevo en mi corazón.

Al grupo de la muerte, Ale, Gamboich, Coté, Pauli, Rosalva, Vale y Cotta, se dan cuenta, ya pasaron los cinco años y estamos apunto de titularnos, se acuerdan en primer año, cuando pensábamos que faltaba tanto para terminar, miren ahora ya seremos todas unas Asistente Sociales, la hicimos bien niñas, gracias por todo, hicieron que mis años de universidad fueran aun mejor, nunca las olvidare y menos a nuestros carretes.

Por ultimo te agradezco a ti Dios, por que sin ti guiándome y poniendo a toda esta gente maravillosa en mi camino no lo hubiera logrado.

También a ti te agradezco porque eres un apoyo fundamental en mi vida te quiero y te respeto y espero que sigamos siempre así.

Bueno y a los que no puede mencionar o se me olvidaron perdón pero, mis demás compañeras también quieren agradecer no puedo ocupar todo el espacio...

Gracias y Adiós

Margarita Tapia Barrios.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>3</b>
• Presentación.....	4
• Datos de la Institución.....	5
• Objetivo de la Institución.....	5
• Tipo de Institución.....	6
• Cobertura Institucional.....	6
• Sujetos de Atención.....	6
• Misión Institucional.....	7
• Principales Funciones.....	8
• Reseña Histórica.....	9
• Estructura Organizacional.....	10
• Recursos Institucionales.....	12
• Programas de la Institución.....	12
• Obras en la Región de Valparaíso.....	19
• Programa Calle, Filial V Región.....	21
• Datos del Programa.....	21
• Objetivos del Programa.....	21
• Roles y Funciones de Trabajo Social.....	23
• Radio de Acción.....	23
• Reseña Histórica.....	23
• Política de la Institución – Valores que la Subyacen.....	24
• Estructura Administrativa.....	25
• Recursos.....	25
• Programas y Actividades.....	26
• Requisitos de Atención.....	26
• Problemáticas Sociales que Atiende.....	27
<b>CAPÍTULO II: OBJETO Y FUNDAMENTACIÓN</b>	
<b>DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>28</b>
• Presentación.....	29
• Objeto de Evaluación y Fundamentación.....	30

<b>CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>38</b>
• <b>Presentación.....</b>	<b>39</b>
• <b>Estrategia de Intervención.....</b>	<b>40</b>
• <b>Proceso de Selección de los Sujetos de Atención.....</b>	<b>40</b>
• <b>Sistema de Abordaje.....</b>	<b>40</b>
• <b>Diseño del Plan de Trabajo.....</b>	<b>41</b>
• <b>Ejecución del Plan de Trabajo.....</b>	<b>41</b>
• <b>Derivación y Seguimiento de los Beneficiarios.....</b>	<b>42</b>
• <b>Naturaleza y Propósitos de la Evaluación.....</b>	<b>45</b>
• <b>Hacia una conceptualización de la Evaluación.....</b>	<b>45</b>
• <b>Objetivos de la Evaluación según Hyman, Wright y Hopkins.....</b>	<b>48</b>
• <b>Requisitos para hacer una Evaluación.....</b>	<b>50</b>
• <b>Principios Inherentes a la Evaluación.....</b>	<b>51</b>
• <b>Propósitos de la Evaluación.....</b>	<b>55</b>
• <b>Tipología de la Evaluación.....</b>	<b>56</b>
• <b>Planificación.....</b>	<b>61</b>
• <b>Hacia una conceptualización de Planificación.....</b>	<b>63</b>
• <b>Elementos que Caracterizan a la Planificación.....</b>	<b>64</b>
• <b>Requisitos para una Planificación Eficaz.....</b>	<b>65</b>
• <b>Conceptualización de Pobreza.....</b>	<b>67</b>
• <b>Estrategias de Superación de la Pobreza.....</b>	<b>68</b>
• <b>Situación de Calle y Política Social.....</b>	<b>75</b>
• <b>Contexto Histórico.....</b>	<b>75</b>
• <b>Caracterización Sociodemográfica de las Personas en Situación de Calle.....</b>	<b>87</b>
• <b>Características Generales de las Personas en Situación de Calle.....</b>	<b>88</b>
• <b>Generalidades de las Historias de Vida de las Personas en Situación De Calle.....</b>	<b>89</b>
• <b>Educación.....</b>	<b>91</b>
• <b>Estrategias de Subsistencia.....</b>	<b>92</b>
• <b>Superación de la Pobreza y Trabajo Social.....</b>	<b>94</b>

<b>CAPÍTULO IV: DISEÑO DE LA EVALUACIÓN.....</b>	<b>97</b>
• Presentación.....	98
• Objetivo General.....	99
• Objetivos Específicos.....	99
• Modelo de Evaluación.....	104
• Técnicas e Instrumentos a Utilizar.....	108
✦ Entrevista.....	109
✦ Cuestionario.....	111
✦ Observación de Campo.....	113
✦ Análisis de Documentos.....	114
• Plan de Análisis.....	116
✦ Cuestionario.....	116
✦ Entrevista Focalizada.....	117
✦ Observación de Campo.....	122
✦ Análisis de Documentos.....	122
 <b>CAPÍTULO V: IMPLEMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN.....</b>	 <b>124</b>
• Presentación.....	125
• Implementación.....	126
✦ Entrevistas a Beneficiarios del Programa.....	126
✦ Cuestionarios a Beneficiarios del Programa.....	127
✦ Entrevistas a Profesionales del Programa.....	127
✦ Observación de Campo.....	128
✦ Análisis de Documentos.....	130
 <b>CAPÍTULO VI: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....</b>	 <b>131</b>
• Presentación.....	132
• Análisis e Interpretación de Datos por Objetivos Específicos.....	133
✦ Perfil de Selección.....	133
✦ Sistema de Abordaje.....	142
✦ Diseño del Plan de Trabajo.....	152
✦ Proceso de Ejecución.....	160
✦ Derivación y Seguimiento.....	173
• Síntesis Evaluativa.....	179

	Página
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>191</b>
• Presentación.....	192
• Conclusiones.....	193
✧ Respecto del Proceso de la Investigación Evaluativa.....	193
✧ Perspectiva desde el Trabajo Social.....	199
• Propuesta de Mejora.....	201
✧ Proceso de Selección.....	201
✧ Sistema de Abordaje.....	207
✧ Diseño del Plan.....	210
✧ Ejecución del Plan de Intervención.....	213
✧ Derivación y Seguimiento.....	216
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>222</b>
• Libros.....	223
• Revistas y Documentos.....	225
• Seminarios de Título.....	226
• Páginas Web.....	227

<b>ANEXOS</b> .....	228
• <b>Anexo N° 1:</b> Matriz de Entrevistas Focalizadas.....	229
• Categorías de Entrevistas Focalizadas a Beneficiarios.....	230
• Categorías de Entrevistas Focalizadas a Profesionales.....	243
• <b>Anexo N° 2:</b> Ficha Personal de Beneficiarios utilizada por el Programa.....	250
• <b>Anexo N° 3:</b> Entrevistas Focalizadas a Beneficiarios del Programa.....	257
• Beneficiarios de Valparaíso.....	258
• Beneficiarios de Viña del Mar.....	264
• <b>Anexo N° 4:</b> Registro Fotográfico de Almuerzo realizado con Beneficiarios de Viña del Mar.....	284
• <b>Anexo N° 5:</b> Cuestionarios Aplicados a Beneficiarios del Programa.....	287
• Beneficiarios de Valparaíso.....	288
• Beneficiarios de Viña del Mar.....	291
• <b>Anexo N° 6:</b> Registro Fotográfico de Actividad realizada con Beneficiarios de Valparaíso.....	294
• <b>Anexo N° 7:</b> Entrevistas Focalizadas a Profesionales del Programa.....	297
• Entrevista a Asistente Social del Programa.....	298
• Entrevista a Educador de Valparaíso.....	302
• Entrevista a Educador de Viña del Mar.....	305
• Entrevista a Directora de Hospedería y Coordinadora.....	308
• <b>Anexo N° 8:</b> Cuestionario Motivacional.....	310
• <b>Anexo N° 9:</b> Registro de Salidas Nocturnas.....	313
• <b>Anexo N° 10:</b> Diagnóstico Psicosocial.....	315
• <b>Anexo N° 11:</b> Formato Tabla Gantt.....	319

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

	Pagina
• <b>Diagrama 1.1:</b> Estructura Organizacional Hogar de Cristo.....	11
• <b>Diagrama 1.2:</b> Estructura Administrativa Programa Calle.....	25
• <b>Diagrama 2.3:</b> Etapas de la Estrategia de Intervención del Programa Calle.....	33
• <b>Diagrama 3.4:</b> Investigación Evaluativa y Programa Calle.....	43
• <b>Diagrama 4.5:</b> Modelo Iluminativo aplicado a la Evaluación en Programa Calle.....	105
• <b>Diagrama 7.6:</b> Esquema de Propuesta de Mejora.....	221

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Página</b>
• <b>Cuadro 3.1:</b> Características de la Evaluación, según Briones.....	47
• <b>Cuadro 3.2:</b> Paradigmas de Políticas Sociales.....	86
• <b>Cuadro 4.3:</b> Relación entre Objetivos, Técnicas y/o Instrumentos, Criterios e Indicadores.....	100
• <b>Cuadro 4.4:</b> Categorías de Entrevistas Focalizadas a Beneficiarios.....	118
• <b>Cuadro 4.5:</b> Categorías de Entrevistas Focalizadas a Profesionales.....	120

## INDICE DE TABLAS

	Página
• <b>Tabla 6.1:</b> Posibilidad de Acceso a Atención Profesional.....	136
• <b>Tabla 6.2:</b> Existencia de Buen Trato otorgado por los Profesionales del Programa.....	145
• <b>Tabla 6.3:</b> Entusiasmo por trabajar con los Profesionales.....	148
• <b>Tabla 6.4:</b> Agrado por el Trabajo con los Profesionales.....	149
• <b>Tabla 6.5:</b> Interés por Salir de Calle.....	152
• <b>Tabla 6.6:</b> Necesidad del Apoyo de los Profesionales.....	155
• <b>Tabla 6.7:</b> Existencia de Tiempo Suficiente otorgado por los Profesionales.....	161
• <b>Tabla 6.8:</b> Existencia de Confianza de los Beneficiarios para con los Profesionales.....	164
• <b>Tabla 6.9:</b> Cumplimiento de Compromisos Adquiridos.....	165
• <b>Tabla 6.10:</b> Existencia de Cambio en la Situación de Calle a raíz de la Intervención.....	169

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
• <b>Gráfico 6.1:</b> Percepción de Igualdad en el Acceso al Programa.....	137
• <b>Gráfico 6.2:</b> Inexistencia de Igualdad en el Acceso al Programa.....	137
• <b>Gráfico 6.3:</b> Beneficiarios con deseos de recibir Ayuda por parte de los Profesionales del Programa Calle.....	138
• <b>Gráfico 6.4:</b> Percepción Positiva del Trato Otorgado por los Profesionales del Programa.....	146
• <b>Gráfico 6.5:</b> Percepción Negativa del Trato Otorgado por los Profesionales del Programa.....	146
• <b>Gráfico 6.6:</b> Entusiasmo por Trabajar con los Profesionales.....	148
• <b>Gráfico 6.7:</b> Agrado por el Trabajo con los Profesionales.....	150
• <b>Gráfico 6.8:</b> Beneficiarios no Interesados en Superar la Situación de Calle.....	154
• <b>Gráfico 6.9:</b> Necesidad del Apoyo de los Profesionales.....	155
• <b>Gráfico 6.10:</b> Beneficiarios inconformes con el tiempo dedicado por los Profesionales.....	161
• <b>Gráfico 6.11:</b> Beneficiarios Conformes con la Cantidad de Tiempo dedicada por los Profesionales.....	162
• <b>Gráfico 6.12:</b> Beneficiarios que Confían en los Profesionales del Programa.....	164
• <b>Gráfico 6.13:</b> Beneficiarios que no Confían en los Profesionales del Programa.....	164
• <b>Gráfico 6.14:</b> Cumplimiento de Compromisos Adquiridos.....	166

## APÉNDICE

- Archivo en formato Word (.doc), que contiene la estructura completa del Seminario de Título realizado por las Alumnas que suscriben.
- Archivo extraído de la utilización del Programa SPSS (.sav), en donde se presentan los datos obtenidos de la aplicación de Cuestionarios a los Beneficiarios del Programa Calle.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento da cuenta del trabajo realizado por las Alumnas que suscriben, durante los meses de Marzo a Octubre del año en curso, en el marco de la elaboración del Seminario de Título de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, el cual es patrocinado por la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo.

La inserción de las Alumnas, se realiza específicamente dentro del Programa Calle de la Institución, en donde realizan una Investigación Evaluativa de la Estrategia de Intervención que desarrolla actualmente dicho Programa, puesto que esta labor es considerada una necesidad para la Dirección Social de la Filial V Región, debido a que durante la existencia de este Programa, no se ha visto enfrentado a procesos de estas características, por lo tanto, no se registra sistematización anterior de los logros y labor en general del Programa y sus profesionales. Es por lo anterior, que la evaluación se configura como el Objetivo General del Seminario, del cual se desprenden cinco específicos, refiriéndose cada uno a las etapas contempladas en dicha estrategia. Para lograr realizar esta labor, aplicaron técnicas e instrumentos, tanto cualitativos como cuantitativos, tales como entrevistas focalizadas, observación de campo, aplicación de cuestionarios, entre otros, los cuales les permitieron recabar la información necesaria, para realizar un análisis acabado y posterior cumplimiento del objetivo del Seminario.

La estructura del documento que se presenta a continuación, se compone de siete capítulos, los cuales dan cuenta del proceso llevado a cabo por las Alumnas que suscriben, durante la realización del Seminario. Además, cuenta con el registro de los referentes bibliográficos utilizados, y finalmente, se contienen Anexos que sustentarán lo presentado dentro de cada capítulo.

En una primera instancia se da a conocer el Marco Institucional, con la finalidad de contextualizar el escenario en que se sitúa el Seminario, realizando referencias al Programa Calle. Posteriormente se presenta el Objeto de y Fundamentación, el cual pretende revelar las características generales de la investigación. Luego, se incluye el Marco Referencial, debido a que su contenido es de suma importancia para la comprensión de la temática abordada, la cual se relaciona con evaluación, situación de calle, estrategia de intervención, entre otras.

En la Implementación, se registra concretamente la manera en que se llevará a cabo la labor de las Alumnas, es decir, clarifica la manera en que se procederá, en cuanto a la aplicación de las diversas técnicas e instrumentos contemplados en la investigación.

El Análisis e Interpretación de Datos, se acoge a la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, evaluando cada objetivo específico, en relación a ciertos criterios previamente establecidos. Lo obtenido en este apartado, da lugar al último capítulo contemplado en el Seminario, designado como Conclusiones y Plan de Mejora, el cual pretende aportar una alternativa de acción a la estrategia de intervención que contribuya al mejoramiento de la misma

Par finalizar, es menester mencionar que la temática de personas en situación de calle, no ha sido abordada con la importancia que debiera revestir, es por esto, que instancias como el presente Seminario de Título, se tornan fundamentales, debido a que denotan la necesidad de enfrentar este fenómeno con la dedicación que merece, y en este caso, desde la perspectiva del Trabajo Social, donde el profesional Asistente Social debe ser capaz de contribuir al mejoramiento de los niveles de vida de estas personas. Lo anterior, se convierte implícitamente en uno de los propósitos del Seminario, al momento de decidir realizar una evaluación de la estrategia de intervención del Programa Calle, el cual está focalizado a este grupo de la población.

# *CAPÍTULO I*

## *MARCO INSTITUCIONAL*

## PRESENTACIÓN

El presente Seminario de Título se inserta dentro de la institución de Beneficencia Hogar de Cristo, Filial V Región, específicamente en el Programa Calle, abarcando las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar. Es menester señalar la voluntad y necesidad de dicha Institución de realizar una investigación con estas características, ya que se considera pertinente en relación al tiempo que lleva funcionando el Programa, dentro del cual no se han producido mayores cambios en su accionar.

El siguiente capítulo, da cuenta de las características generales y específicas, tanto de la institución como del Programa en sí. En una primera instancia, se hace alusión a la institución Hogar de Cristo, definiendo los antecedentes más relevantes de ésta, así como también los diversos programas que la componen. Por otra parte, se señala específicamente lo referido al Programa Calle, donde se establecen los lineamientos generales y específicos de éste, como también su estructura interna, funciones y roles que deben cumplir los profesionales, entre otras.

Con lo anterior, se pretende contextualizar el trabajo que desarrollarán las Alumnas en el Seminario de Título, con el fin de otorgar una visión completa al lector acerca de la institución en la que éstas se insertan, la cual no abarca solamente las problemáticas tratadas en el presente Seminario, sino que también pretende reflejar la amplia cobertura e influencia que mantiene la institución, en relación a las diversas problemáticas sociales que actualmente presenta el país, transformándose así en una solución viable para los más desposeídos en todo el territorio nacional, adquiriendo reconocimiento tanto a nivel país como internacional.

## MARCO INSTITUCIONAL

### DATOS DE LA INSTITUCIÓN

- **Nombre:** Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo.
- **RUT:** 81.496.800-6.
- **Dirección Filial Valparaíso:** Chaigneux 172. Caleta Abarca. Viña del Mar.
- **Teléfono:** 032- 2381717.
- **Fax Dirección Social Filial Valparaíso:** 032- 2669518.
- **E-Mail:** valpods@hogardecristo.cl
- **Tipo de Organización:** Institución Privada de Beneficencia, sin fines de lucro.
- **Representantes Legales**

Presidente del Consejo	: Raúl Soto Oyarzún.
Capellán	: Padre Eduardo Muñoz Rivera.
Administrador	: Antonio Birchmeier A.
Director área social	: Rodrigo Reyes Payera.
- **Director Social Sede Mar-Andes** : Rodrigo Reyes P.

### OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN

La fundación de beneficencia Hogar de Cristo, es un institución de Iglesia, basada en la doctrina Cristiana – Humanista, condición que reviste su accionar desde una perspectiva religiosa y marcadamente solidaria hacia los grupos de mayor riesgo social.

Su quehacer se orienta a dar atención integral a aquellos que viven en condiciones de indigencia, como también a niños, niñas, jóvenes, mujeres, adultos mayores, enfermos terminales y personas sin techo o con discapacidad, tanto mental como física. Por otra parte, el trabajo que desarrolla la Institución es llevado a cabo por profesionales de distintas áreas, lo que permite asegurar el tratamiento adecuado de las problemáticas presentes en los sujetos de atención. Para dar respuesta a lo anteriormente señalado, el Hogar de Cristo mantiene obras a lo largo de todo el país. De acuerdo a esto, la Institución define sus objetivos en función de:

- Cumplir con el evangelio, a través de la ayuda solidaria al necesitado, indigente, desvalido, desamparado, y al más pobre.
- Atender socialmente a los más desposeídos, a través de la creación de hogares, hospederías, centros de atención diurna y casas de acogida.
- Atender las demandas sociales de personas de escasos recursos o indigentes.

## TIPO DE INSTITUCIÓN

Fundación de carácter privado, benéfica no gubernamental, sin fines de lucro y con personalidad jurídica, originada bajo los principios de la Iglesia Católica.

### Decretos

Certificado de Vigencia N° 17.932: el Ministerio de Justicia certifica que a la entidad denominada Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo, se le concedió personalidad jurídica por Decreto Supremo N° 1688, de fecha 9 de Abril de 1945, que se encuentra actualmente vigente. (Registro de Personas Jurídicas, Ministerio de Justicia).

## COBERTURA INSTITUCIONAL

- *A nivel nacional:* Cincuenta y cuatro filiales en diferentes regiones del país.
- *Radio de acción, V Región Valparaíso:* Veintiún obras distribuidas en Villa Alemana, Valparaíso, Casablanca, La Calera, Quintero y Viña del Mar.

## SUJETOS DE ATENCIÓN

Todas aquellas personas que se encuentren en algún estado de necesidad, pudiendo aquellas ser atendidas y resueltas mediante los diversos servicios que presta la institución; sin establecer algún tipo de condición o requisito, sino simplemente ser una persona pobre, necesitada e indigente. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [www.hogardecristo.cl](http://www.hogardecristo.cl), página institucional Hogar de Cristo.

## MISIÓN INSTITUCIONAL

La misión está referida a “Acoger con amor a pobres, ancianos, desamparados, enfermos terminales y a niños y jóvenes sometidos a riesgo de abandono”. Junto con esta acción, busca difundir el conocimiento en nuestro país acerca de las dimensiones reales de los problemas de aquellos más carenciados, con el ánimo de crear conciencia que estimule iniciativas de alivio y, además denunciar los males solucionables.

A partir de la misión institucional, se puede hacer referencia a las diversas acciones y ámbitos que muestran el cumplimiento de ésta, las cuales se clasifican de la siguiente forma.

### **Acoger:**

- Ancianos desamparados.
- Enfermos terminales.
- Madres e hijos víctimas de violencia intrafamiliar.
- Familias y personas en indigencia o extrema pobreza.
- Campamentos urbanos o suburbanos de extrema pobreza.
- Quiénes no tienen un techo para dormir.
- Discapacitados físicos y / o psíquicos en extrema pobreza o indigencia.

**Rehabilitar:** Niños y jóvenes en riesgo de abandono, marginación, drogadicción, alcoholismo y falta de oportunidad.

**Difundir:** Los problemas de los más desvalidos.

**Velar:** Por el desarrollo espiritual.

## **PRINCIPALES FUNCIONES**

El Hogar de Cristo, con el fin de intentar dar cumplimiento a los objetivos para el cual ha sido creado junto con la misión propuesta, define ciertas funciones que servirán como lineamientos generales para el desarrollo integral de su accionar. Frente a esto, las diversas funciones que se plantean se clasifican en:

### **Asistencial**

Principal función que ha marcado claramente el trabajo de la institución. Ésta se desarrolla por medio de estrategias de soluciones oportunas y tangibles a la mayoría de las necesidades básicas, que no pueden ser resueltas por los sujetos de atención. Las cuales se pueden ejemplificar a través de la entrega de alimentos, alojamiento, vestuario, vivienda, entre otras.

### **Formación**

Entrega de valores y principios Cristianos, que faciliten y propendan a la inserción de niños, niñas, jóvenes, mujeres, hombres y/o adultos mayores, en la sociedad, intentando contribuir en el proceso de adaptación, disminuyendo así los procesos de exclusión social.

### **Asesoría**

Según la situación socioeconómica que presenta el beneficiario, se presta asesoría y orientación en las áreas de vivienda, servicios funerarios, salud, colocación familiar y ayuda intrafamiliar, de esta forma se pretende generar la mayor concordancia entre su situación y las posibles estrategias de solución que la Institución pueda otorgar.

### **Redes de Apoyo**

Se presenta una conexión directa con las redes sociales. Por lo cual, se realiza una coordinación con gran parte de las instituciones sociales. Específicamente en la región de Valparaíso, se pueden señalar las siguientes: Universidades, Municipalidades, Centros de Salud de Atención Primaria, Juntas de Vecinos, Empresas, entre otras.

## RESEÑA HISTÓRICA

El 19 de octubre de 1944, el Padre Alberto Hurtado menciona por primera vez la idea del Hogar de Cristo: "*Crear un Hogar para los que no tienen techo*". En Diciembre de ese año, se bendice la primera piedra del Hogar de Chorrillos. Al año siguiente, el Supremo Gobierno concede personalidad jurídica a la Fundación de Beneficencia.

En Septiembre, se abre la primera hospedería en la calle López. En 1946 se inaugura el gran edificio de la calle Chorrillos (hoy calle Padre Hurtado), en la Comuna de Estación Central, la que se convertirá en la verdadera "Casa Madre".

En el año 1952 fenece el Padre Alberto Hurtado, lo sucede como Capellán, por un corto periodo de tiempo, el Padre Guillermo Balmaceda. Posteriormente, asumen el Padre Álvaro Lavín, luego el Padre José Cifuentes G. En 1979 asume el Padre Renato Hevia, seguido en 1982 por el Padre Renato Poblete y finalmente en el año 2000 asume el Padre Agustín Moreira H.

### Fechas importantes

- **1955:** Se aprueba la idea de extender el Hogar de Cristo a todo Chile.
- **1957:** Nacen las primeras filiales en Antofagasta y en Los Ángeles.
- **1964:** Este año es abierto el primer Hogar de Ancianos, que será luego seguido por muchos otros.
- **1969:** Las piezas para atender enfermos que no pueden ser atendidos en hospitales, se acondicionan.
- **1971:** Inicio de la experiencia de las colocaciones familiares, lo que es un paso más en la solución de los problemas de los niños.
- **1973:** Comienza el funcionamiento de los centros abiertos diurnos que se han extendido por todo el país. En este año, se inaugura una sección para enfermos terminales rechazados por los hospitales. Esta dependencia, por su significación, fue visitada por el Papa Juan Pablo II cuando visitó Chile en 1987.
- **1981:** Son abiertos los centros de alto riesgo que acogen situaciones particularmente difíciles. En este año, se procura enfrentar el drama de la drogadicción. Este trabajo, se extenderá después a niños que salen de las cárceles.
- **1984:** Comienzan a celebrarse las Cenas de Pan y Vino. En este mismo año, se comienza el trabajo con débiles mentales y con menores con síndrome de Down.
- **1990:** En convenio con el Servicio Nacional de Menores se asume el programa "Los niños de la calle", que significa un tiempo de aclimatación para orientar a los niños hacia centros más especializados.

- **1992:** Con la Villa Padre Alberto Hurtado nace la fórmula de Condominios para matrimonios ancianos, donde pueden vivir en pareja.
- **1993:** Es inaugurada la comunidad terapéutica Manresa en Lampa, con métodos especiales para la rehabilitación.
- **1993:** Se instituye el 18 de Agosto, día de la muerte del Padre Hurtado, como día de la solidaridad en Chile.
- **1994:** El 16 de Octubre de este año, es beatificado en Roma el Padre Alberto Hurtado. Además, comienza la construcción de la tumba santuario que guardará los restos del fundador, junto al Hogar de Cristo.
- **1995:** El Hogar celebra su aniversario número cincuenta, y en Noviembre se trasladan los restos del Padre Hurtado al nuevo santuario.
- **2000:** Celebración del Centenario del Nacimiento del Padre Hurtado.
- **2005:** Canonización del Padre Alberto Hurtado.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**Consejo:** Ejerce la administración filial, se encuentra conformado por diez personas determinadas por el directorio de la Fundación. Sus funciones no son delegables, además les corresponde hacer cumplir los principios, objetivos y finalidades de la Institución, estatutos y reglamentos de la filial. Los consejeros, se mantienen en sus cargos por el periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos sólo por un periodo más.

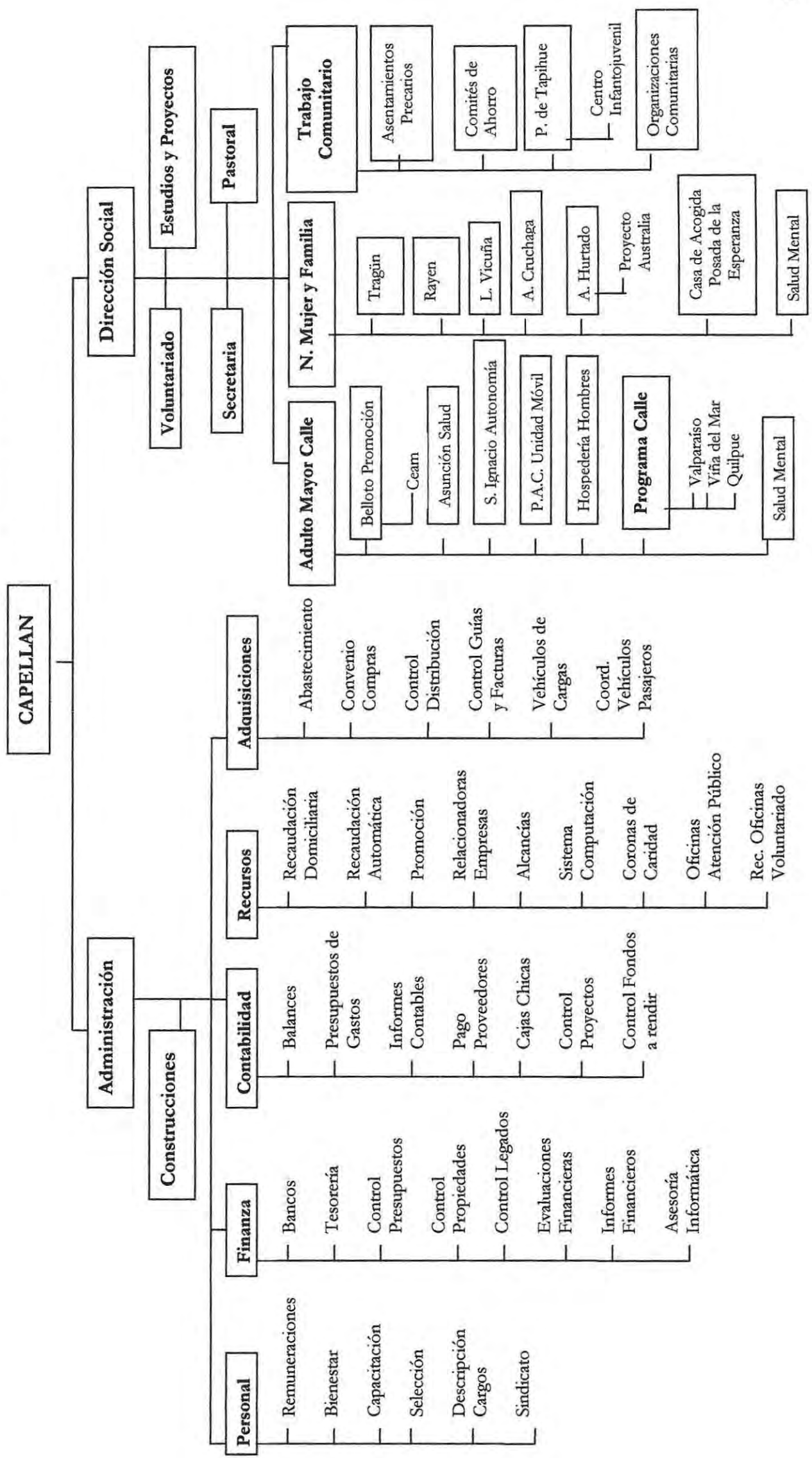
**Capellán:** Designado por el Capellán General, su cargo tiene una duración indefinida, pudiendo ser destituido por decisión del mismo y/o del Obispo. Puede delegar sus funciones a otras personas por el tiempo que determine.

**Administrador/a Social:** Se encarga de coordinar y administrar institucionalmente a la tesorería, recursos humanos, adquisición y recursos en general.

**Director/a Social:** Encargado de asesorar al consejo social, además de administrar y organizar los siguientes departamentos de la filial: coordinación área adulto mayor, voluntariado, vivienda, áreas menores y coordinación en general. Por otra parte, está a cargo de las casas de acogida, hospederías de hombres, casas de la mujer y programas calle adultos.

A continuación se presenta el Organigrama de la Institución, en donde se pueden visualizar más claramente la estructura, instancias y programas que abarca el Hogar de Cristo.

DIAGRAMA 1.1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HOGAR DE CRISTO



## RECURSOS INSTITUCIONALES

### Recursos Económicos

La institución recibe financiamiento, principalmente a través de aportes otorgados por los socios, tanto nacionales como extranjeros, por medio de la cancelación de sus cuotas mensuales. Además, se perciben contribuciones de empresas, de las funerarias, tarjetas de saludos de la Institución, coronas de caridad, como también de las campañas realizadas a nivel nacional.

### Recursos Humanos

Para el desarrollo de sus distintos programas, el Hogar de Cristo cuenta con personal contratado, entre ellos: Asistentes Sociales, Psicólogos, Arquitectos, Médicos, Enfermeros, Administrativos y personal de servicio. Por otra parte, se cuenta con un gran número de voluntarios, que contribuyen fuertemente con la labor que realiza la Institución.

### Recursos Materiales

Posee infraestructura acorde para la ejecución de los distintos programas y acciones que derivan de las diversas áreas de la Institución. Cabe destacar, que se cuenta con equipos de audio y video, vehículos para la movilización del personal y los beneficiarios, además, de material fungible acorde en cantidad para los requerimientos.

## PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN

La Institución Hogar de Cristo cuenta con programas que dan respuesta a sus objetivos planteados. Así mismo, éstos tienen directa relación con las diferentes áreas de acción que el Hogar contempla, las cuales se visualizan al describir cada uno de los programas, los que se mencionarán a continuación:

### Programas para Menores

- *Hogares de vida familiar:* Se acogen lactantes, niños y jóvenes vulnerables en sus derechos y que han sido derivados mediante tribunales u otra institución. Cada uno de estos hogares, alberga a un número reducido de niños. El objetivo es entregar herramientas para alcanzar el desarrollo integral y, en un futuro cercano, la reinserción familiar y/o social de estos menores.

- *Niños de la calle:* Se trabaja directamente con niños y jóvenes en situación de vagancia, mendicidad o abandono. Aspirando a reducir el daño psicológico y social que la exclusión haya producido, promoviendo así la reinserción comunitaria y familiar.
- *Colocaciones familiares:* Se atienden a niños y niñas que han sido vulnerados en sus derechos. La acogida en este caso es realizada en la propia casa de un matrimonio a cargo.
- *Casa de acogida para la mujer:* Programa de tipo residencial que alberga a niños y madres que han debido abandonar su casa, por haber sido víctimas de violencia intrafamiliar. Además de la acogida, se realiza un trabajo intensivo de carácter terapéutico, centrado en la autoayuda, valoración de sí mismo, integración social y descubrimiento de habilidades sociales.

### **Atención Individual**

Consiste en atender a familias en situación de emergencia y pobreza. Se procede realizando un breve seguimiento, a fin de verificar si es necesaria la derivación. Este programa, posee la característica de ser esencialmente asistencial, lo que permite a la persona sentirse acogida, respetada y capaz de confiar en el profesional. Lo anterior, redundando en que el sujeto de atención reflexione acerca de su situación y problemática, conduciéndolo a tomar decisiones en pro de su superación.

### **Campamentos**

Su misión es paliar la realidad de las personas que viven en pobreza. Sus objetivos son:

- Mejorar la calidad de vida de quienes viven en campamentos. Intentando trabajar en el fortalecimiento de la familia, siendo su objetivo principal, el que la propia comunidad genere soluciones para las problemáticas existentes, creando así un empoderamiento comunitario.
- Mejorar la calidad de vida de las familias mediante procesos preventivos y promocionales.
- Fomento de la solidaridad, junto con autoayuda y corresponsabilidad.

Dentro de este programa se desarrollan las siguientes modalidades:

- Agentes ejecutores
- Proyectos informales con niños en edad escolar.
- Lactantes y preescolares.
- Centros comunitarios.

### **Centros Comunitarios**

Su objetivo es atender a núcleos familiares que se encuentran en situación de indigencia, dentro de su misma ubicación geográfica en la cual residen. Esto, con el fin de entregar una mayor atención a los niños y niñas que puedan presentar alguna situación de menoscabo en los diversos ámbitos en los cuales se desarrollan.

Para esto se han creado las siguientes modalidades de atención:

- Salas cunas.
- Guarderías.
- Centros abiertos.
- Comedores parroquiales.
- Programas educativos familiares.

### **Funerarias**

La Funeraria del Hogar de Cristo, nace como una sociedad de responsabilidad limitada con fines de lucro, cuyos excedentes van en favor de la Fundación. Por esto, se configura como una importante fuente de financiamiento para la misma, la que pretende otorgar un servicio funerario digno y gratuito a los más pobres.

## **Programa Área de la Vivienda**

Su labor está dirigida a entregar una solución habitacional social, sin fines de lucro, en forma rápida y en ocasiones de emergencia, a aquellas familias que presentan una situación socioeconómica precaria. La vivienda ocupa un sitio fundamental en la formación y posterior proceso de desarrollo del ciclo familiar, por lo cual el contar con un apoyo externo para la obtención de ésta, se convierte en un agente sensibilizador, pues el acceder a una vivienda propia, aminora las problemáticas que debe enfrentar una familia sin hogar. Para dar cumplimiento a lo anteriormente señalado, es que se cuenta con el trabajo permanente de diversos funcionarios y profesionales del área.

El valor que se le asigna a la vivienda es adaptable a los recursos económicos que poseen las personas, cuya principal exigencia es que éstos formen parte de su propia solución habitacional.

Las Modalidades de este Programa son:

- Programa Bolsón de Pobreza
- Vivienda Progresiva
- Programa regular de mediaguas
- Programa de trabajos estudiantiles
- Programa de Campamentos
- Programa para familias indigentes
- Programas Filiales

## **Programa Calle**

Este servicio atiende a personas de escasos recursos y en extrema pobreza, que no cuentan con alimentación, vivienda y trabajo. Aquí, se le acoge brindándole afecto y cuidado.

Son numerosas las personas que se encuentran en situación de calle, entre ellos, niños, jóvenes y ancianos que no tienen lugar ni personas donde recurrir. Por lo anterior, el Programa intenta permanentemente lograr una conexión con diferentes instituciones pertenecientes a la red social, lo que facilitaría la posible realización de intervenciones y derivaciones, las que contribuirían al mejoramiento psicosocial de los beneficiarios.

El Programa, presenta una estrategia de intervención diseñada a través de cinco etapas consecutivas, a saber de las cuales:

- Proceso de Selección de los Beneficiarios
- Sistema de Abordaje
- Diseño del Plan de Trabajo
- Proceso de Ejecución del Plan de Intervención
- Derivación y Seguimiento

Debido al ser este Programa en el cual se insertan las alumnas, es que más adelante se abordará de manera específica, estableciendo sus componentes principales y todos aquellos factores que se involucran, directa o indirectamente, en la realización y desarrollo del presente Seminario de Título.

### **Programa de Hospederías**

Las hospederías se encuentran en las principales ciudades del país. Actualmente en ellas se han creado otros programas como:

- Trabajos en la calle.
- Hogares para insanos.
- Colocación para enfermos.
- Albergues.
- Ayuda intrafamiliar para adultos.
- Centros abiertos para hospedados.

Las Hospederías albergan a numerosas personas que presentan similares dificultades, dadas fundamentalmente por la insatisfacción de necesidades básicas. Al ser un lugar meramente de tránsito, se trabaja con una intervención de “choque”, dándoles acogida para iniciar un proceso que culminará cuando las personas sean capaces de efectuar cambios frente a sus problemáticas psicosociales y, desde allí lograr que éstas tengan su propia independencia.

Cada Hospedería del país cuenta con un grupo de funcionarios base, éstos deben asegurar un trabajo diario que implica afectividad por el prójimo y vocación, convencidos que la atención que otorgan debe ser altamente profesional y de calidad. Entre los funcionarios se encuentran:

- Director
- Asistentes sociales
- Técnicos sociales
- Educadores Sociales

#### *Hospedería de Mujeres*

Atiende a mujeres y a sus hijos de diversas edades y condiciones, se intenta fortalecer los vínculos con la familia de origen, además de alimentación, se otorga una atención social y de salud especializada.

Aquellas mujeres que sufren de violencia intrafamiliar y tienen hijos o están embarazadas, son derivadas directamente a instituciones como “La casa de acogida para la mujer”, recibiendo el apoyo que necesitan.

#### *Hospedería de Hombres*

Atiende principalmente a hombres de diferentes rangos etáreos, que se encuentran en situación de extrema pobreza, con carencia de lazos afectivos y de un lugar permanente donde habitar.

La atención va dirigida a reestablecer lazos familiares, apoyar en la búsqueda de un sustento económico estable y, a partir de esto, poder contribuir en el proceso de reinserción social. De no lograrse lo anterior, los sujetos de atención son derivados a hogares que forman parte de los diversos programas con los que cuenta la Institución, u otros que se encuentran formando parte de la red social, obteniendo así una derivación óptima para la solución de las problemáticas ya diagnosticadas.

#### *Hospedería de Niños*

Otorga atención a niños, niñas y jóvenes que se encuentran en un estado de abandono y viven en situación de calle. Éstos, obtienen recursos económicos a través del comercio ambulante o tarjeteo; por esta situación, hay casos en donde se conoce la presencia de acciones delictivas.

Por lo general, su rango etáreo se encuentra sobre los dieciséis años. El trabajo realizado con estos niños, niñas y jóvenes está a cargo de educadores, asistentes sociales y voluntarios, conformados en su mayoría por universitarios, los cuales les brindan alimento y orientación para la reinserción, la que es otorgada por instituciones como “La casa de acogida de niños”.

### **Jardines Infantiles**

Atienden a niños y niñas entre los cero y los seis años de edad, cuyas madres presentan diversas problemáticas, por lo que se encuentran albergadas en las hospederías de mujeres o en las casas de acogida, producto de desalojos, extrema pobreza o violencia intrafamiliar.

Su misión es mejorar la relación que surge entre las madres y sus hijos, y el desarrollo social de éstas.

### **Salud Mental “Renacimiento”**

Gran parte de sus hospedados sufre problemas de salud mental evidentes, los que se presentan con mayor frecuencia son: adicciones a las drogas y/o alcohol, esquizofrenia, deterioro orgánico mental y retraso mental. Los beneficiarios anteriormente señalados, son atendidos en los programas de salud mental durante el día y por las noches vuelven a las hospederías o Casas de Acogida.

### **Unidad Móvil**

Otorga atención médica a asentamientos humanos precarios (AHP), y una atención nocturna a hospederías o a otros sectores de las calles, en este caso realizado por un equipo de voluntarios preparados.

La unidad móvil, a la vez cumple con el objetivo de prevenir la institucionalización de adultos mayores, entregando tratamiento y atención médica a ancianos postrados en sus propias casas, apoyando de esta forma a la familia a cargo de éste.

## OBRAS EN LA REGION DE VALPARAÍSO

La filial V región Valparaíso fue fundada en 1981; hoy en día es responsable de coordinar, proyectar y evaluar todas las actividades que desarrolló el Hogar de Cristo en la Diócesis de Valparaíso.

### Sedes

#### *Valparaíso*

- Casa de acogida para la mujer.
- Un Jardín infantil comunitario
- Dos Jardines infantiles.
- Hospedería de hombres “Padre Alberto Hurtado”
- Programa Calle.
- Hogar de ancianos “San Ignacio”
- Programa comunitario de vivienda.
- Programa de atención individual
- Casa para la mujer maltratada.

#### *Viña del Mar*

- Atención de adultos mayores.
- Hospedería de Mujeres “Santa Bernardita”
- Programa comunitario de viviendas sociales.
- Programa de ayuda a niños de la calle.
- Programa de atención individual.
- Taller fraterno para enfermos de SIDA

### *Quilpue*

- Hogares de niños.
- Hogar para ancianos “Padre Alberto Hurtado”
- Centro de atención diurna para adultos mayores “Las Rosas”
- Atención domiciliaria para el adulto mayor (Programa PAC)
- Hogar para adolescentes – Mujeres “Anita Cruchaga”
- Hogar para adolescentes – Varones “Padre Lavin”

### *Villa Alemana*

- Hogar de ancianos “La Asunción”
- Atención domiciliaria diurna para adultos mayores (Programa PAC)
- Programa comunitario para la vivienda.

### *Casa Blanca*

- Centro comunitario “Los Perales de Tapihue”

### *La Calera*

- Centro de rehabilitación para niños adolescentes “Laurita Vicuña”

## **PROGRAMA CALLE FILIAL V REGION**

### **DATOS DEL PROGRAMA**

- **Nombre o razón social:** Programa Calle.
- **Director:** Claudia Vilaza, Asistente Social.
- **Representante Legal:** Fundación Hogar de Cristo.
- **Ubicación Geográfica:** Calle Retamo N° 856. Valparaíso.
- **Teléfono:** 032- 2351055.
- **Tipo de Institución:** Es una institución privada de beneficencia, sin fines de lucro con dependencia legal del Hogar de Cristo.

### **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

#### **Objetivo General**

El Programa Calle tiene por objetivo salir al encuentro de aquellas personas marginadas socialmente, que viven o deambulan en los centros urbanos de las comunas de Valparaíso, Viña del Mar y Quilpué. Bajo la perspectiva de la restitución de los derechos humanos y la reducción de los daños.

Además Busca contribuir a la integración social de las personas en situación de calle con discapacidad de causas psíquicas y físicas, a partir de la generación de espacios comunitarios, que favorezcan la rehabilitación y expresión de sus potencialidades. Cabe destacar, que dentro del sujeto de atención se encuentra aquella persona, que por abuso y consumo de drogas y/o alcohol, se encuentra en situación de calle, y también las que por distintas circunstancias recaigan en la misma.

El cumplimiento del objetivo se realiza a partir de la labor tanto de los profesionales pertenecientes al Programa, como de los voluntarios que participan en las rutas de salidas nocturnas. Los primeros, se enfocan principalmente en lo que respecta a la restitución de los derechos de las personas en situación de calle, mientras que el quehacer del voluntariado, se enfoca a la satisfacción de necesidades básicas, tales como alimentación y abrigo, siendo ésta la línea asistencial del Programa, la cual se complementa con lo anterior, tratando de otorgar dignidad y un trabajo profesional integral a los sujetos de atención.

## Objetivos Específicos

- *Focalización de las personas en situación de calle.* (De aproximadamente cien personas atendidas, treinta correspondían a personas en situación de calle). Ésta se realiza con el fin de canalizar los recursos, tanto materiales como profesionales con los cuales cuenta el Programa, para las personas que realmente se encuentran en situación de calle y que no cuentan con las herramientas necesarias para superar la misma.
- *Diagnóstico Psicosocial.* Éste es llevado a cabo por una dupla conformada por Psicólogo y Asistente Social, los cuales se encargan de identificar las principales problemáticas existentes en el grupo de beneficiarios en situación de calle.
- *Realizar planes de Trabajo Individuales,* los cuales se conforman de acuerdo a la información obtenida en el diagnóstico psicosocial realizado por los profesionales, a fin de llevar a cabo actividades orientadas a cambiar la situación de calle que presenta una persona determinada.
- *Promover cambios de estilos de vida en las personas en situación de calle,* con lo que se pretende retomar distintos hábitos, tales como los higiénicos, sociales y culturales que contribuyan a su reinserción a la sociedad.
- *Potenciación del Trabajo diurno con la red de apoyo comunitaria,* con el propósito de brindar al beneficiario una atención más específica y acorde a las problemáticas presentadas, realizando la derivación pertinente a cada caso, lo que a su vez contribuye a descongestionar la labor de los profesionales a cargo del Programa.
- *Elaboración de tres líneas de trabajo para voluntariado;* Búsqueda, Voluntario Fraternal y Acompañamiento.

## **ROLES Y FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL**

En el contexto presentado, las funciones que cumple la Asistente Social son:

### **Mediación**

Con la finalidad de que los beneficiarios puedan recuperar los vínculos familiares y generar una red de apoyo para el sujeto de atención, esto en la medida de lo necesario y posible.

### **Educación informal**

Dado que se presenta como un interlocutor válido entre la política social existente, en lo que respecta al área salud, previsional, judicial, etc. y la realidad de cada beneficiario, con el fin de que paulatinamente vayan mejorando su situación y elevando su nivel de vida. También realiza gestiones con otras instituciones que otorgan beneficios a las personas, como por ejemplo Cruz Roja, Gobernación Provincial, entidades educacionales que prestan ayuda alimenticia, Registro Civil, Centros de atención primaria y secundaria de salud, entre otras.

## **RADIO DE ACCIÓN**

El radio de acción comprende las ciudades de Valparaíso y Viña del Mar, principalmente en las zonas céntricas de aquellas, sin embargo, y excepcionalmente se atienden casos pertenecientes a las zonas periféricas de la ciudad, acudiendo al llamado de particulares.

## **RESEÑA HISTÓRICA**

El Programa Calle tuvo su origen en la ciudad de Viña del Mar, ubicado en calle Chaigneaux, en el año 1994. En un inicio, este trabajo asistencialista era realizado en su totalidad por voluntarios del Hogar de Cristo, considerando tanto a hombres como mujeres en situación de calle. Sin embargo, con el pasar del tiempo y con el considerable aumento de personas en esta situación, se decide gestionar recursos para la eventual profesionalización del trabajo realizado, lo cual se concretiza en el año 1998.

A partir de este momento, se integran a las salidas nocturnas dos educadores sociales y una dupla psicosocial que atendería los casos detectados en las mismas, las que se configuraban como el pilar fundamental de esta labor. Paulatinamente, y con el fin de aprovechar las redes sociales existentes, se opta por reducir las salidas nocturnas y aumentar las jornadas diurnas, complementando así la función asistencial que tuvo en sus orígenes este Programa, e ir derivando a los beneficiarios dependiendo de las necesidades y posibilidades existentes.

En la actualidad el Programa Calle, funciona en las dependencias de la Hospedería de Hombres Alberto Hurtado, ubicada en calle Retamo N° 856 Valparaíso, siendo éste el punto de operaciones del mismo, en donde se coordinan las salidas de ambas comunas, las cuales se realizan de forma paralela los días Lunes, Miércoles y Viernes, cada una con una cierta cantidad de voluntarios establecidos para cada día.

El Programa, lleva dos años funcionando en este lugar, gracias a las donaciones que recibe el Hogar de Cristo de sus socios, atendiendo de preferencia a los adultos mayores en condiciones precarias.

## **POLÍTICA DE LA INSTITUCIÓN - VALORES QUE LA SUBYACEN**

La misión es acoger dignamente y con amor de manera integral a las personas en situación de calle, en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, generar la integración de las redes familiares, con el propósito de apoyarlos en la mejoría de su calidad de vida y bienestar. Junto con ello, se busca movilizar las redes de apoyo y crear conciencia social sobre esta realidad en el resto de la población, con el fin de sensibilizar a través de campañas que dan a conocer la labor realizada por el Hogar de Cristo y sus distintos programas.

Un gran objetivo del Programa es brindarle protección a los desamparados, a los sin un techo bajo el cual dormir, carente de acogida y dignidad. Dentro de estos lineamientos, se presentan los valores de dignidad, autonomía, justicia social, solidaridad, protección al adulto mayor e integración familiar, los cuales se convierten en los guías del accionar, tanto de los profesionales como de los voluntarios del Programa Calle, a fin de proteger y resguardar su integridad individual

## ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

**DIAGRAMA 1.2: Estructura Administrativa Programa Calle**



## RECURSOS

### Financieros

Los recursos financieros con que cuenta este Programa, provienen directamente de los aportes y donaciones que realizan los socios a la Fundación Hogar de Cristo, y ésta es la encargada de distribuirlos a sus diversos centros y programas que mantiene a lo largo del país.

### Humanos

En el Programa Calle de Valparaíso actualmente trabajan de Lunes a Viernes, un total de cuatro funcionarios o profesionales:

- Asistente Social (22 hrs.)
- Psicóloga (15 hrs.)
- Educador Social Valparaíso (44 hrs.)
- Educador Social Viña del Mar: (44 hrs.)

En cuanto a los profesionales Asistente Social y Psicólogo realizan su labor en ambas comunas, atendiendo a los casos identificados por los educadores y voluntarios en terreno, complementando de esta manera el trabajo individual con los beneficiarios del Programa.

## **Materiales**

Los recursos materiales con los cuales cuenta el Programa Calle, son adquiridos a través de donaciones y compras que realiza la misma Institución, en la medida que sean necesarios. Estos, son destinados tanto para las salidas nocturnas, como para la entrega de útiles de aseo, para aquellas personas que acceden al servicio de duchas que posee el Programa.

## **PROGRAMAS Y ACTIVIDADES**

### **Salidas Diurnas**

Consisten en la realización de trámites acordes a los requerimientos presentados por cada beneficiario, dentro de los cuales, los que se realizan con mayor frecuencia son inscripciones a centros de salud, tramitaciones de pensiones asistenciales, obtención de cédula de identidad, entre otros, con el fin de acompañar y guiar al mismo en la realización de dichas diligencias.

### **Salidas Vespertinas**

Estas consisten en la entrega de alimentos (café, té, leche, sopa, y sándwich), a aquellas personas que se encuentran en los puntos ya establecidos dentro de la ruta de salida nocturna del Programa. Éstas, se realizan los días Lunes, Miércoles y Viernes, en el horario de 21:30 a 00:00 aproximadamente, en las zonas céntricas de Viña del Mar y Valparaíso, con el educador respectivo a cada ciudad y los voluntarios comprometidos para aquel día.

## **REQUISITOS DE ATENCIÓN:**

Para poder ser parte del Programa Calle y, eventualmente tener la posibilidad de recibir una atención psicosocial, se debe contar con un mínimo de requisitos, entre los cuales se pueden señalar, ser mayores de 18 años y encontrarse en situación de calle. Estos beneficiarios, son personas que se encuentran sin hogar o residencia, los que además, presentan un quiebre de vínculos tanto con familiares e instituciones del sistema formal en general.

Generalmente son:

- Personas que viven en las calles o bajo puentes.
- Personas que viven en hospederías o albergues.
- Personas que pernoctan en lugares públicos (postas, estaciones, etc.)
- Personas que participan de instituciones de larga o mediana estadía (Hogares de adultos mayores, Casa de la Mujer, Hospedería de Hombre, entre otras)

## **PROBLEMÁTICAS SOCIALES QUE ATIENDE**

La principal problemática que guía este accionar, es la falta de un techo y vivienda de las personas en situación de calle, lo cual conlleva diversos escenarios que agravan esta condición, entre las que se pueden destacar alcoholismo, drogadicción, enfermedades mentales, discapacidad física, desvinculación familiar, problemas judiciales y problemas de salud en general. Éstas se tratan de abordar de la manera más íntegra posible, vinculando e involucrando a los sujetos de atención con las redes sociales existentes, de esta manera ir elevando su nivel de vida y aminorar las posibilidades de que la situación de calle persista en el tiempo.

*CAPÍTULO II:*  
*OBJETO Y*  
*FUNDAMENTACIÓN DE*  
*LA EVALUACIÓN*

## PRESENTACIÓN

Realizada ya la contextualización institucional, y con la intencionalidad de dar a conocer al lector las características generales que configuran el presente Seminario de Título, se hace referencia en una primera instancia al contexto en que se enmarcará éste, es decir, se exponen los lineamientos propios del Programa Calle, el cual a su vez se encuentra inserto dentro de la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo.

El Programa Calle se configura como una de las escasas instancias, las cuales abordan y tratan la problemática en situación de calle, es por esto la importancia de la inserción de experiencias como Seminarios de Título, ya que éstas intentan fortalecer el trabajo que hasta ahora se ha realizado. Lo anterior se torna fundamental, debido a que es necesario utilizar todas las instancias que intenten trabajar en pro de buscar alternativas viables y que puedan otorgar solución a la problemática.

Posterior haber realizado una revisión general del contexto en el que se sitúa la presente investigación evaluativa, es pertinente presentar los objetivos tanto generales como específicos los que se transforman en los lineamientos de este proceso de trabajo, y nacen a la luz de la necesidad de fortalecer y entregar mayor eficacia a la estrategia de intervención que éste contempla.

Como se mencionó con anterioridad cada objetivo específico responderá a cada etapa que compone la estrategia de intervención, por lo cual, se torna fundamental presentar las características generales de cada una de ellas, de manera de manifestar la importancia de la continuidad y cumplimiento de las mismas.

Con la finalidad de acotar la presente investigación evaluativa, es que se entregaran las características del diseño de la evaluación, que será empleado en el presente Seminario de Título, con el fin de guiar el accionar de las alumnas, en pos de dar un orden y responder a los objetivos planteados para la investigación.

## OBJETO Y FUNDAMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo V Región, es una institución de derecho privado con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que busca acoger dignamente y con amor a los más pobres entre los pobres y, en especial, a los ancianos desamparados, a los sin un techo bajo el cual dormir, a los enfermos terminales e irrecuperables carentes de apoyo o acogida, y a los niños/ as y jóvenes sometidos a los riesgos de abandono, marginación y falta de oportunidad.

Por lo anteriormente mencionado, esta institución se perfila como una de las más reconocidas y prestigiosas dentro del ámbito de la beneficencia en nuestro país, razón por la cual se constituye en un espacio importante para el desarrollo de un trabajo con las características de un Seminario de Título, especialmente dentro de la carrera de Trabajo Social, debido a las problemáticas que en él se tratan, ya que el profesional Asistente Social dentro de esta esfera, puede provocar un fuerte impacto con su quehacer diario.

Refiriéndose a las principales prioridades que presenta el Hogar de Cristo, se puede señalar que hace diez años surge un programa, el cual trata las problemáticas de los adultos y ancianos entre 30 y 67 años, que menoscaban o atacan la condición de las *personas que se encuentran en situación de calle*, la cual es entendida por MIDEPLAN como: *“Quien se halle pernoctando en lugares públicos o privados sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda...”*(MIDEPLAN, 2005:12).

De esta manera se origina el “Programa Calle”, cuya misión consiste en lograr identificar a aquellas personas que se encuentran excluidas socialmente, que viven en los centros urbanos de las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar, bajo la perspectiva de la restitución de los Derechos Humanos y la reducción de los daños. Es por lo anterior, que en la actualidad cuenta con una dupla integrada por una Asistente Social y una Psicólogo, además de dos Educadores Sociales que trabajan en terreno, atendiendo en promedio a treinta personas por comuna.

La existencia de un profesional Asistente Social dentro del Programa, permite mantener un principio básico de la profesión, como es el respeto por la dignidad de las personas, el cual opera como guía a la hora de realizar el trabajo tanto por parte de los profesionales, el equipo de voluntarios y por las Alumnas Seminaristas

Atendiendo a la definición de “persona en situación de calle”, se puede desprender que éstas no solamente enfrentan un estado de menoscabo y exclusión social, sino que además, mantienen un permanente sentimiento de insatisfacción, al no poder dar cumplimiento a necesidades básicas, tales como alimentación, vestuario, seguridad, etc., por lo que se dificulta el alcance de otras de mayor complejidad, tales como la aceptación social y autoestima, las cuales requieren elementos que no son de tipo material, sino que se relacionan con valores, afectividad, compromisos, entre otros, los que en ocasiones no se encuentran presentes en las vidas de las personas en situación de calle.

El objetivo del presente Seminario de Título a ejecutarse en el Programa Calle del Hogar de Cristo, será la realización de una investigación evaluativa del mismo, con la intencionalidad de generar paulatinamente instancias de investigación de diversos tipos, las cuales se toman imperiosamente necesarias, debido a que sus resultados deben apuntar a contribuir al mejoramiento de los procedimientos en general de la estrategia de intervención utilizada.

Frente a lo anterior, existe una intencionalidad a nivel gubernamental por generar mayor cantidad de investigaciones, lo que permite hacer referencia iniciativa al Catastro realizado por MIDEPLAN el cual alude a la realización de una experiencia tendiente a conocer la cantidad y condición real de las personas que se encuentran en situación de calle

Frente a esto, se puede señalar que Chile es uno de los primeros países Latinoamericanos que apuesta por este estudio, arrojando resultados tales como que aproximadamente el 1% de la población se encuentra en situación de calle, lo que a pesar de ser un bajo porcentaje, no significa que no necesite de la preocupación por parte del Estado y sus autoridades. Muy por el contrario, éstas deben enfocar sus esfuerzos en pos de aquellas personas. Por lo anterior, se considera importante esta instancia de evaluación de un Seminario de Título en instituciones tales como el Hogar de Cristo, por generar un precedente en un área que no ha sido explotada masivamente dentro de nuestra profesión.

Al alero de lo anteriormente expuesto, se debe destacar que las estrategias implementadas por el Programa Calle responden a lo planteado por las políticas sociales actuales, en donde existe una clara intencionalidad de generar empoderamiento en las personas que son asistidas. Apostando así por una intervención de carácter promocional, en la cual se otorguen herramientas necesarias para superar la situación de calle y dignificar a la persona que posea esta condición.

A modo de complementar la intervención de corte asistencialista, la cual consiste en la entrega de alimentos en la ruta de salida nocturna, instancia en la cual es posible realizar pesquisas de nuevas personas que se encuentren en esta situación, es que nace la finalidad de tener un real conocimiento de los beneficiarios e intentar obtener una eventual intervención psicosocial individual de corte promocional. De esta forma, se torna fundamental coordinar un trabajo conjunto con el beneficiario, a fin de que los logros obtenidos durante el proceso de intervención perduren en el tiempo y provoquen un mayor impacto en el mismo.

El Programa Calle perteneciente al Hogar de Cristo, se desarrolla a lo largo del país en las distintas filiales que esta institución posee, favoreciendo a las personas que se encuentran en situación de calle, pernoctando en las zonas céntricas de las ciudades en las cuales se está implementando. Igualmente es importante destacar que el Programa, no rechaza la posibilidad de atender personas que se encuentren fuera de este radio de acción, específicamente en la periferia de la ciudad, ya que al no existir en ocasiones otras instituciones que se puedan hacer cargo de ellas, se apela al criterio de urgencia que el Programa presenta, por lo que su intervención oportuna es de vital importancia

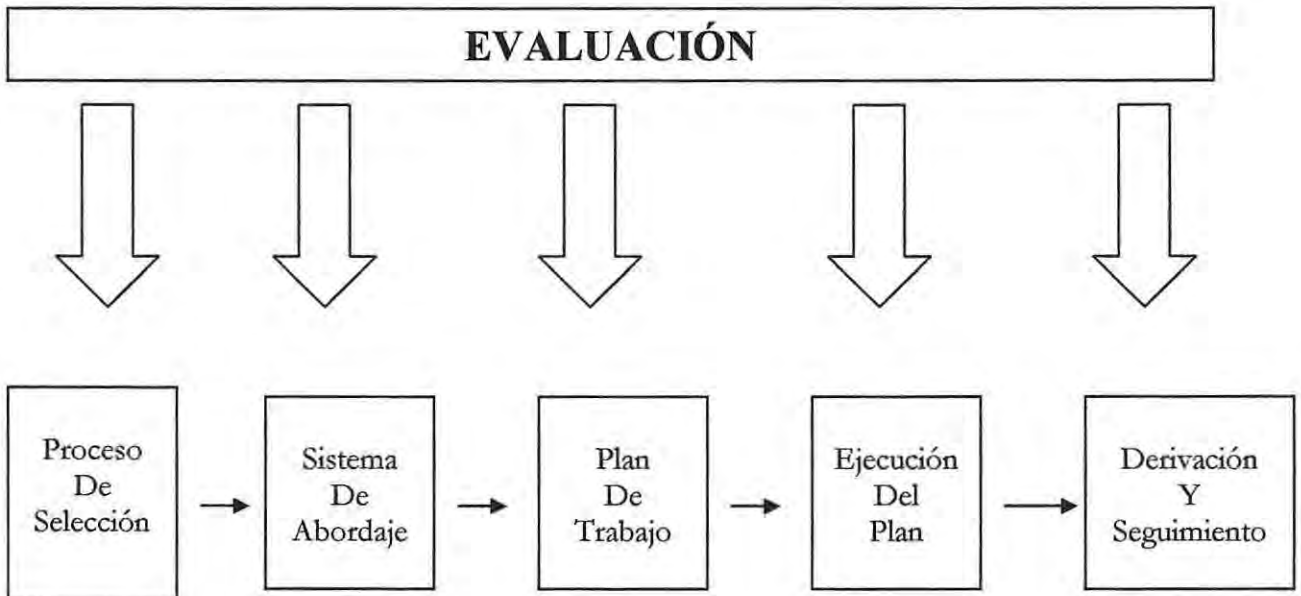
Es importante destacar, que la evaluación se inserta dentro de un *programa de pequeña escala*, por lo cual el presente Seminario de Título se enmarca dentro de un proyecto de estas características, es decir, en el nivel de sistema local, correspondiendo éste a las partes céntricas de las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar que se encuentran establecidas dentro de la ruta de salida nocturna que contempla el Programa Calle.

Con el fin de lograr una evaluación exhaustiva, ésta se llevará a cabo en etapas consecutivas, las cuales están predeterminadas por los ejecutores del Programa, con el fin de generar un proceso igualitario para todos los beneficiarios en la intervención y para otorgar un orden a la misma. Por lo anteriormente señalado, cabe destacar que esta investigación evaluativa, se realizará mediante la utilización de técnicas cualitativas y cuantitativas, con las cuales se recolectará la información necesaria para la realización de un posterior análisis y evaluación de los resultados obtenidos, en una primera instancia, desde una perspectiva individual, para posteriormente generar una visión holística y participativa del tema en cuestión.

Frente a esto, se pretenderá obtener distintas visiones sobre un mismo tema, es decir, de los beneficiarios, del equipo ejecutor y de las Alumnas en el rol de evaluadoras, con el objeto de poder triangular la información a fin de obtener un estudio más completo y respaldado en antecedentes de primera fuente.

A razón de lo anterior, y con el propósito de obtener un trabajo sistematizado, las Alumnas consideran pertinente realizar una distinción de las etapas del proceso de intervención, con la finalidad de esclarecer cabalmente el cumplimiento o no de los objetivos planteados. Como consecuencia de esto, es posible ahondar en las fases establecidas por el Programa, las cuales se presentan a continuación mediante el siguiente diagrama.

**Diagrama 2.3: Etapas de la Estrategia de Intervención del Programa Calle**



Frente a esto, la primera etapa sometida a evaluación se refiere al **Proceso de Selección de los Sujetos de Atención**, donde es necesario conocer si los beneficiarios que están en contacto permanente con los voluntarios (reciben beneficio asistencial), se encuentran en las mismas condiciones de poder acceder a una posterior intervención profesional, aludiendo así a un proceso igualitario de selección y acceso.

Por otra parte, es menester evaluar, si los beneficiarios del Programa, cumplen con los criterios establecidos en la caracterización de persona en situación de calle otorgada por el Catastro realizado por MIDEPLAN y, además con el perfil de selección que el propio Programa establece para realizar la intervención, el cual se refiere básicamente a que estas personas deben encontrarse en situación de calle, pernoctando en el centro de la ciudad, no contar con redes familiares significativas, ser mayor de 18 años, entre otras.

No obstante, en las salidas nocturnas se atienden a las diversas personas que, a pesar de no cumplir íntegramente con el perfil de selección, no cuentan con una vivienda que presente los estándares básicos para llevar una vida digna, lo cual refleja la preocupación de la Institución por tratar de abarcar una población que no está contemplada dentro de las políticas sociales. Por otra parte, se cree importante asistir de igual forma a las personas que se encuentran en la misma situación, pero en la periferia o los cerros de la ciudad, ya que éstos son contemplados igualmente dentro del Programa, pero sólo como casos de urgencia.

Como una segunda etapa a evaluar, se encuentra el denominado **Sistema de Abordaje**, dentro del cual cobra gran importancia la misión realizada por los voluntarios y educadores sociales con los cuales cuenta el Programa Calle, ya que son los primeros en tener un contacto directo con los beneficiarios de éste y, por ende, son los más idóneos para detectar las mayores necesidades que éstos presentan, logrando así proporcionar a los profesionales la información necesaria y oportuna para una futura intervención. Es así como dentro del Programa, los voluntarios poseen un rol fundamental, en el sentido de que ellos son los informantes claves en una instancia preliminar al realizar el primer acercamiento, el cual es primordial para una posterior intervención.

El sistema de abordaje, implica necesariamente que el profesional genere una instancia de confianza y empatía para con el beneficiario, a fin de lograr el inicio de una relación profesional idónea, que integre características como lo es el respeto, dialogo abierto, entre otros, a través de la cual se pueda ejecutar una intervención planificada y consensuada. En el caso de no presentarse estas habilidades sociales y herramientas señaladas, se dificulta el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de intervención, como por ejemplo al no existir una buena relación entre el profesional y el beneficiario, éste último puede no presentarse a las sesiones programadas, así también como no realizar las tareas encomendadas, obstaculizando el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan y, por ende, dificultar un proceso que pudiese reportar frutos, tanto para el beneficiado como para la Institución.

Por lo anterior, las Alumnas creen necesario evaluar el sistema de abordaje, por constituirse en una etapa fundamental, no sólo para llevar a cabo la intervención en sí, sino también porque reviste una importancia especial, debido a que mediante él se pueden generar estrategias que intenten motivar al beneficiario para formar parte del proceso de intervención.

Posterior a esta etapa, se identifica la evaluación del **Diseño del Plan de Trabajo**, el cual debe construirse de acuerdo a la realidad y características de cada beneficiario, midiendo así el grado de pertinencia y factibilidad. Esto, en el sentido de que cada sujeto presenta realidades y necesidades distintas, las cuales deben ser abordadas de forma particular.

Por lo anterior, se cree necesario que para poder obtener buenos resultados durante el proceso de intervención, se torna indispensable mantener motivado a los beneficiarios, ya que éste se configura como un factor fundamental en la concreción del plan de trabajo, donde se pretende que aquellos puedan cooperar activamente durante el proceso y así solucionar de forma conjunta la situación actual que presenta cada uno.

Durante la **Ejecución del Plan**, se pretenderá evaluar si éste se está llevando a cabo fidedignamente tal como fue creado, es decir, considerando factores tales como tiempo, logro de objetivos y relación profesional. El ideal es que aquellos sean cumplidos íntegramente, sin embargo, el trabajo con personas en situación de calle en variadas ocasiones se torna bastante incierto, debido a que se encuentran insertos en una realidad completamente dinámica, dentro de la cual los factores que en un momento determinado aparecen como facilitadores, en otra instancia pueden convertirse en obstaculizadores.

Por otra parte, también suele suceder que estos beneficiarios, al no contar con un domicilio fijo donde se puedan ubicar o establecer las reuniones con los profesionales, en ocasiones pueden no llevarse a cabo, debido a que gran parte de estas personas poseen estilos de vida más nómadas que sedentarios, en relación al resto de la población. A lo anteriormente señalado, es menester añadir los problemas de alcoholismo y drogadicción que muchos de los beneficiarios padecen, lo cual se configura como uno de los principales causantes de reiterados abandonos de los procesos de intervención, lo que dificultan aún más el accionar de los profesionales del Programa.

Como última etapa, se ha identificado la **Derivación y Seguimiento** de los beneficiarios que ya han finalizado su proceso de intervención, la cual es de suma importancia a la hora de poder conocer realmente cuál ha sido el impacto y las posibilidades de que el beneficiario deje la situación de calle, motivo principal por el cual fue intervenido.

Esta derivación puede realizarse a distintos entornos, ya sea con familiares, terceros responsables, instituciones de salud, entre otras, según sea la necesidad del beneficiario y lo que se presente como más propicio para el mismo, lo cual implica la adquisición de nuevos hábitos, estilos de vida, amistades, ocupaciones, etc., debido a que algunas de las características antes mencionadas, solamente entorpecen los procesos vitales de las personas en intervención, y se presentan como obstaculizadores a la hora de llevar a cabo esta.

En relación a la tipología de evaluación contemplada dentro del presente Seminario de Título, cabe señalar que será una *evaluación permanente*, donde se intentará establecer factores que dificultan o facilitan la marcha del Programa, lo cual se relaciona estrechamente con un tipo de evaluación *Formativa*, ya que ésta se abocará al desarrollo del Programa, intentando de esta manera mejorar y potenciar así su funcionamiento.

La tarea de evaluar íntegramente la estrategia de intervención del Programa, se facilita al presentarse éste como un proyecto de *Pequeña Escala*. Dicha evaluación se llevará a cabo mediante informes permanentes que contienen la interpretación de la información obtenida, con el fin de proporcionar elementos claves, de los cuales se deriven criterios útiles para la posterior toma de decisiones en lo que respecta al Programa en cuestión, en donde también se intentarán visualizar las fortalezas y debilidades de la estrategia de intervención aplicada.

Según la procedencia del equipo evaluador, éste se identifica como *Interno*, ya que las Alumnas, durante el periodo en el que se extienda la realización del Seminario de Título, formarán parte del Programa, desarrollando trabajo de casos asignados por la Asistente Social del mismo, sin embargo, esto no influirá en las directrices de éste. De esta forma alcanzarán a obtener la claridad del contexto en el cual se enmarca la dinámica y funcionamiento del Programa.

Cabe destacar además que esta investigación, refiriéndose a los aspectos que serán objeto de evaluación, se centrará principalmente en la *instrumentación y seguimiento* del Programa, es decir del proyecto ya en marcha.

En cuanto a los resultados obtenidos de la presente investigación evaluativa, éstos serán dirigidos a los *directivos del programa*, quienes definen y establecen las prioridades en los proyectos, según los objetivos de la institución y del Programa en sí. De esta manera se pretende complementar su labor, además de realizar un aporte significativo no sólo a los beneficiarios de éste, sino que a todos los involucrados en el mismo y a la institución a la cual pertenecen.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, se establece que la investigación evaluativa a realizar en el Programa Calle del Hogar de Cristo, está dirigida a realizarse sobre la estrategia de intervención que desarrollan los profesionales, tomando en cuenta las diversas fases que ésta contempla, basándose en la opinión tanto de los profesionales, beneficiarios, como de las Alumnas Seminaristas. Esto, con el objeto de obtener una visión holística de la problemática en sí, como también del proceso llevado a cabo con cada uno de los beneficiarios.

Lo anterior, podrá lograrse mediante la revisión de documentos y aplicación de técnicas e instrumentos, tanto cualitativos como cuantitativos a los diversos actores que forman parte de la estrategia de intervención, a partir de lo que se obtendrán datos fidedignos y de primera fuente, que servirán como referentes válidos para la posterior formulación del plan de mejora y, por ende, toma de decisiones con respecto al desarrollo y funcionamiento del Programa., específicamente de su estrategia de intervención.

*CAPITULO III*  
*MARCO REFERENCIAL*

## PRESENTACIÓN

El presente capítulo da cuenta de los referentes bibliográficos que se toman necesarios para otorgar validez al presente Seminario de Título. Éste, al constituirse en una investigación de carácter evaluativa deberá ser abordado desde tres perspectivas, en un primera instancia lo referido a la evaluación propiamente tal, posteriormente las temáticas asociadas a la situación de calle, la que se puede abordar desde la perspectiva del fenómeno de la pobreza, clasificando ésta como un tipo de extrema pobreza, y además, todo lo que incluye la estrategia metodológica del Programa en cuestión.

Este referente conceptual, entrega los cimientos fundamentales para un posterior análisis e interpretación de la información obtenida, ya que se presenta como un factor fundamental para contrastar la realidad empírica con los referentes bibliográficos que se entregan. Por lo cual, el abarcar de manera global esta problemática, amplía la noción de la situación en la cual se encuentran los beneficiarios del Programa, permitiendo que la evaluación no se limite solamente a lo observado, sino que contemple el deber ser de la misma.

Por otra parte, cabe señalar que el presente Seminario de Título, se aboca a un marco referencial y no a uno teórico, ya que éste no cuenta con una teoría que sustente la problemática, sino más bien se basa en referentes específicos, los que se visualizan para dar respuesta al por qué del problema a tratar, y además se analizan como factores gatillantes de la situación de calle y de su prolongación.

Es importante destacar, que el presente Seminario no pretende evaluar el fenómeno de la pobreza con sus diferentes acepciones, sino que *la estrategia metodológica de intervención desarrollada por los profesionales del Programa*. Es por esta razón, que la investigación evaluativa no cuenta con una teoría que explique la problemática, ya que no se torna fundamental dentro de este proceso evaluativo, debido a que se centra en el funcionamiento y desarrollo de la metodología de intervención contemplada en el Programa.

## MARCO REFERENCIAL

### ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

La temática que aborda el presente Seminario de Título, implica variados términos y conceptos que se relacionan directamente con el mismo, y que son de suma importancia de clarificar y especificar, a fin de otorgar un mayor entendimiento al documento y posterior análisis de la información obtenida, es por esto que a continuación se presenta una conceptualización del estudio evaluativo, presentando diversas definiciones y apreciaciones de los conceptos involucrados, con el fin de contextualizar y situar al lector, en el proceso que conlleva el presente documento.

En una primera instancia se hará referencia a lo relacionado con la investigación evaluativa propiamente tal. Cabe señalar, que ésta se realizará sobre un proceso de planificación explícito, llevado a cabo por la Institución, el cual se estructura a través de cinco etapas de su estrategia de intervención, definida ésta como “un método que consiste en aplicar una serie de procedimientos operativos, que se traducen en acciones y actividades humanas intencionalmente orientadas a la transformación de una determinación social” (Ander – Egg, Ezequiel, 1997:20), implementadas por los profesionales del Programa Calle del Hogar de Cristo, a saber:

#### Proceso de selección de los sujetos de atención

Primera etapa de la estrategia de intervención con la que cuenta el Programa Calle, la que se rige principalmente por el perfil de selección de los beneficiarios que manejan los profesionales y que permite focalizar la atención entregada.

#### Sistema de abordaje

Entendido como los primeros acercamientos entre el profesional y el beneficiario, siendo el determinante de la relación. Es aquí en donde es de suma importancia generar *rapport*, que es entendido como “un anglicismo utilizado para designar la relación e interacción que se establece entre dos personas. Se dice que el profesional del Trabajo Social debe ser capaz de establecer con facilidad un buen *rapport* con los beneficiarios, ya sea tanto en las entrevistas como en las situaciones de ayuda” (Ander – Egg, Ezequiel, 1995:250)

## Diseño del plan de trabajo

Lo que se entenderá como “la forma de preparar y guiar las decisiones, mediante la formulación de un plan. El proceso se define como un espiral continuo, compuesto por varias etapas o actividades susceptibles de ser separadas analíticamente y las cuáles se reconoce se superponen continuamente en la práctica” (Cátedra Planificación Social; 2005). Este proceso cuenta con etapas dentro del mismo, a saber:

- *Diagnóstico:* Su fin es identificar los aspectos favorables y desfavorables de cada caso y su contexto particular, es decir, debe contribuir al conocimiento de cada uno.
  
- *Prognosis:* Prever cuáles serían las condiciones y los resultados del proceso social en el futuro, de mantenerse la situación vigente. Puede contribuir a la identificación de los cambios que se requieran en el futuro, permitiendo entonces, definir de un modo preliminar algunos de los elementos estratégicos que deben estar presentes en el futuro plan de trabajo.
  
- *Formulación de un plan:* Existe la necesidad de un cierto grado de intervención deliberada de modo que se trate de alcanzar determinados objetivos, con un ritmo y dirección previamente definidos y dentro de un margen de restricciones que se deberán enfrentar en el futuro.
  - \* *Formulación de objetivos:* Resultado final que un actor social pretende alcanzar en un período y realidad determinado, dentro de las posibilidades de acción que pueda tener.
  - \* *Preparación de la estrategia:* Conjunto de principios o de decisiones importantes frente a las alternativas posibles, para organizar las fuerzas que intervendrán para conseguir los objetivos de desarrollo.

## Ejecución del plan de trabajo

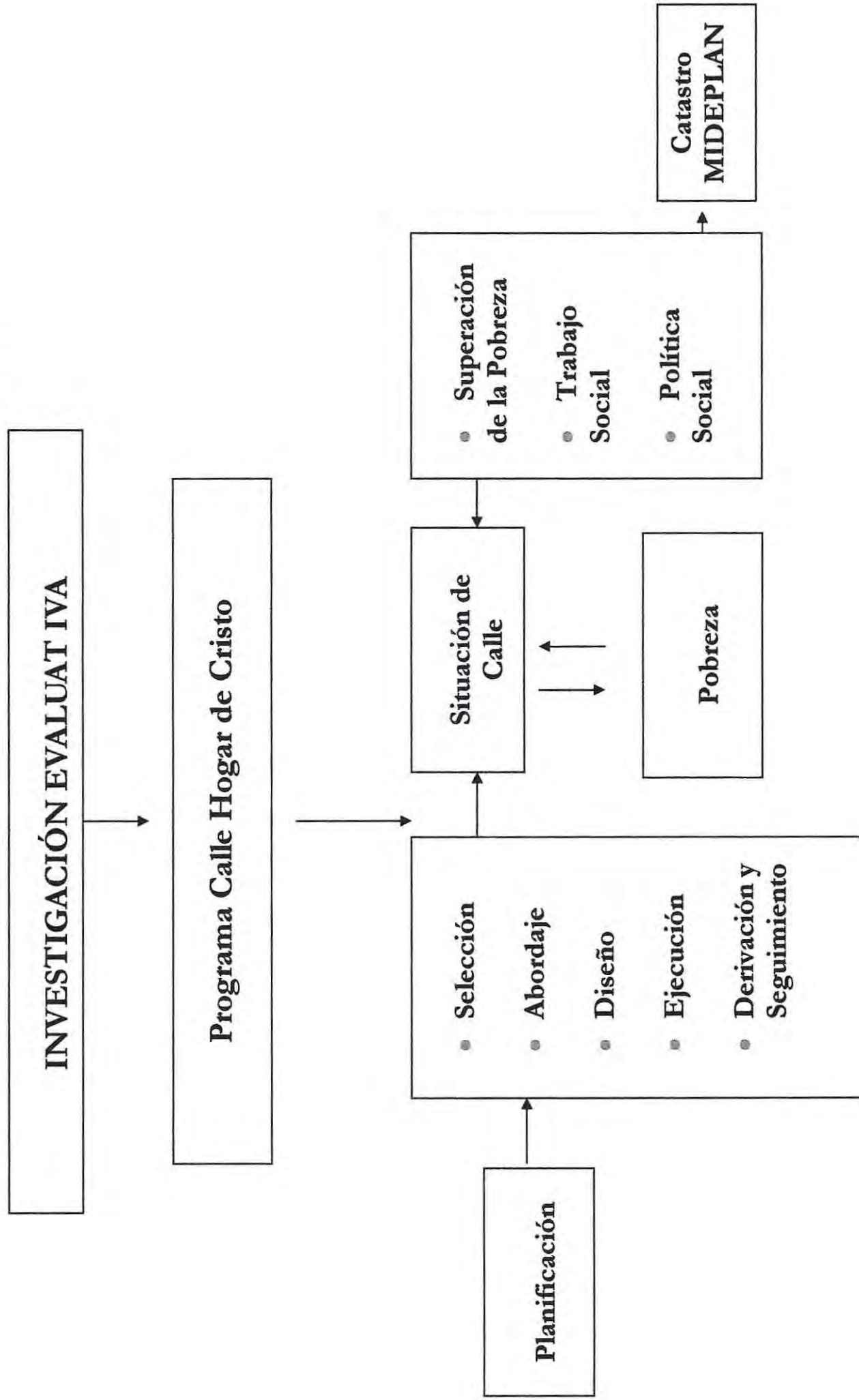
“Efectuación, realización, cumplimiento, acción o efecto de ejecutar o poner en marcha un plan. Expresión utilizada para designar el proceso por el cual se pone en marcha un plan de desarrollo, de acción social, de educación, etc.” (Ander – Egg, Ezequiel, 1995:107)

**Derivación y Seguimiento de los beneficiarios**

Seguimiento, “Proceso analítico que mediante un conjunto de actividades, permite registrar, medir, procesar y analizar una serie de informaciones que revelan la marcha o desarrollo de una actividad programada. Es una forma de supervisión constante y/o periódica de la ejecución de una actividad, con el propósito de asegurar el cumplimiento del calendario de trabajo y la entrega de insumos en el momento oportuno (los fondos, servicios, mano de obra, tecnología, otros recursos). Todo ello orientado al logro de los objetivos previstos en el programa o proyecto.” (Ander – Egg, Ezequiel, 1995:264). En cuanto a la derivación hoy el Programa Calle, se conecta con la red social tratando de lograr la inserción del sujeto en la sociedad. No obstante, en éste no se logran realizar egresos a cabalidad, dado un alto porcentaje de reingreso, comprobado esto a través de la fichas de intervención de los mismos.

Las etapas anteriormente mencionadas serán sometidas a un proceso evaluativo, de manera de obtener una información acabada y global del Programa Calle, a fin de realizar una propuesta de mejora del mismo. No obstante, este referente conceptual entregará elementos claves que sitúen al lector dentro del objeto de evaluación que se enfrenta, los cuales además se presentaran a través de un diagrama, a fin de complementar su comprensión y poder así realizar el posterior análisis, siendo esto fundamental para el real objetivo que plantea el desarrollo de una evaluación, que es la formulación de propuestas para la posterior toma de decisiones del Programa.

DIAGRAMA 3.4: INVESTIGACIÓN EVALUATIVA Y PROGRAMA CALLE



Al tener como objetivo general de este Seminario de Título, el realizar una evaluación de la estrategia de intervención, empleada en el Programa Calle, es fundamental hacer una vinculación con diferentes temáticas que se relacionan directamente con el tema en cuestión. Por lo anterior, se comenzará interiorizando al lector en la conceptualización de lo que conlleva una investigación evaluativa, con el fin de que de esta forma se pueda visualizar cuáles son los principios rectores que guiarán el trabajo realizado.

Al querer enfocar este trabajo al conocimiento real y acabado de lo que es la estrategia de intervención del Programa, y haciendo alusión a los objetivos específicos del Seminario, los cuales responden a las etapas metodológicas del mismo, se hace necesario presentar la temática de planificación, de manera de poder entender la secuencia del proceso de evaluación. Además de entregar un orden al comenzar la investigación evaluativa, permitiendo por tanto, hacer un análisis acabado de cada etapa y obtener así referentes específicos de cada una de ellas, los que en un análisis global podría dificultar y restar consistencia al mismo.

Para poder lograr uno de los propósitos que plantea el Seminario, es que se hace referencia en una primera instancia, a la temática que aborda el Programa, que es la Situación de Calle, la cual es parte del fenómeno de pobreza. De esta forma se pretende relacionar ambos conceptos, de manera de poder contextualizar la investigación evaluativa. Es menester señalar, que es estrictamente necesario hacer ilusión a conceptos claves que se relacionan con la temática a tratar, que apuntan a una mejor comprensión de ésta, donde además se abordarán contenidos como la superación de la pobreza, lo que a su vez, entregará elementos que muestren el rumbo actual de las acciones gubernamentales, traducidos éstos, en la política social, estrategias de superación, entre otras.

Un actor fundamental dentro de la ejecución de todas las propuestas planteadas a nivel gubernamental, es el Trabajador Social, el cual en su rol de articulador de políticas sociales, es quien mantiene un contacto directo y permanente con los beneficiarios y conoce cabalmente la aplicación real que se puede dar con la instauración de éstas.

## NATURALEZA Y PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN

### Hacia una conceptualización de la Evaluación

El concepto de evaluación tomará diversas acepciones dependiendo del contexto en que se sitúe y de la utilidad que a éste se le quiera dar, por lo cual es necesario conocer diferentes definiciones, pero que en este caso se acoten a lo que intenta realizar el presente Seminario de Título.

Es importante hacer referencia al real significado del término evaluación, de esta forma se podrá comprender de mejor forma en lo que consistirá la realización de ésta. A raíz de esto es que se presenta la siguiente definición, la cual generaliza el término.

- De una forma más sintética “La evaluación “es la comparación” o “constatación” que resulta de confrontar lo que se ha hecho (lo realizado) con lo que se quería hacer (metas y objetivos propuestos), investigando también por qué ha ocurrido lo que ha ocurrido (los factores que han influido en los resultados).

El poder contrastar la información obtenida se torna fundamental para poder aplicar las modificaciones necesarias a tiempo, de esta forma el programa o proyecto evaluado podrá redefinir su actuar de acuerdo a las consideraciones realizadas, por esto la necesidad de contemplar la siguiente definición.

- La evaluación tiene por finalidad u objetivo constatar los progresos alcanzados y los resultados obtenidos, también ha de advertir los fracasos o dificultades que se hayan presentado, y apoyados en toda esta información (comprobación, comparación e identificación de factores), proponer las correcciones y reajustes necesarios. Por ello, estos reajustes deben contribuir a la toma de decisiones para establecer modificaciones en la acción.” (Ander-Egg Ezequiel,1990:20)

El aplicar una evaluación a un programa o proyecto, beneficiará el contexto y desarrollo del mismo, ya que se considerarán diferentes dimensiones fundamentales en el transcurso de éste, por lo que la aplicación a tiempo de este proceso elevará los niveles eficiencia y eficacia que deberá intentar alcanzar el mismo.

• “La evaluación es un medio sistemático de aprender empíricamente y de analizar las lecturas aprendidas para el mejoramiento de las actividades en curso y para el fomento de una planificación más satisfactoria mediante una selección rigurosa entre las distintas posibilidades de una acción futura. Ello supone un análisis crítico de los diferentes aspectos del establecimiento y la ejecución de un programa y de las actividades que constituyen el programa, su pertinencia, su formulación, su eficiencia y eficacia, su coste y su aceptabilidad para todas las partes interesadas.” (Ander-Egg Ezequiel, 1990:20)

La percepción de una evaluación no debe ser entendida negativamente, sino que debe ser considerada como una oportunidad de mejora y alternativa viable para poder identificar y solucionar falencias y problemáticas que pudiese presentar cualquier programa o proyecto. Es por esto que se presenta la siguiente definición.

• “La evaluación requiere la formulación de juicios basados en un análisis cuidadoso y un estudio crítico de situaciones específicas, con el fin de sacar conclusiones bien fundadas y de hacer útiles propuestas de acción futura. Este juicio no debe entenderse en el sentido jurídico de “fallo” o “sentencia”. Ha de basarse en la información válida, pertinente y sensible que sea fácil de obtener y que se facilite a todos los que puedan necesitarla. Dentro de esta perspectiva, la evaluación supone un espíritu abierto capaz de ejercer una crítica constructiva. Además, exige del personal profesional la disposición adecuada para comunicarse libremente con sus homólogos y con otras personas u otros grupos competentes de los distintos niveles políticos y operativos...”(Ander-Egg Ezequiel,1990:51)

El término evaluación es una palabra utilizada cotidianamente y en diversas situaciones, lo que se puede reflejar en la siguiente definición.

• “En su acepción corriente, el término evaluación se utiliza para referirse al acto de juzgar o apreciar la importancia de un determinado objeto, situación o proceso en relación con ciertas funciones que deberían cumplirse o con ciertos criterios o valores, explicitados o no. Es así como en la vida cotidiana las personas emiten frecuentemente juicios acerca de la utilidad, conveniencia, eficacia, compatibilidad, cumplimiento ajuste, etc., de otras personas, recursos, procedimientos o productos; juicios que en su esencia constituyen acciones de evaluación con la base en muy distintos supuestos, normas o contextos de referencia, en su mayoría elegidos subjetivamente” (Briones Guillermo, 2002: 11)

Acercándose más a la finalidad que persigue el presente Seminario de Título, es que se hace necesario considerar la definición que se presenta a continuación.

- “Se entiende evaluación como un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa, con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones, en relación con su administración y desarrollo” (Briones Guillermo, 2002: 13)

Es importante destacar, que todas las definiciones expuestas anteriormente, corresponden en cierta medida a lo que las Seminaristas visualizan como una investigación evaluativa, es por lo cual que se hace referencia a las mismas. Sin embargo, para efectos de esta investigación evaluativa, se considerará la definición otorgada por Ezequiel Ander-Egg, en su libro Evaluación de Programas de Trabajo Social, ya que se cree que ésta, se ajusta a lo que se quiere realizar. De acuerdo a esto se expondrá la siguiente definición:

*“La evaluación cuando es aplicada a planes, programas o proyectos, consiste En utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados (éxito o fracaso) y formular las recomendaciones pertinentes que permitan tomar decisiones con el fin de introducir correcciones o los reajustes que sean necesarios. En este último sentido, la evaluación es un instrumento de retroalimentación”.* (Briones Guillermo, 2002: 13)

De esta noción de evaluación se puede extraer sus aspectos y características principales: (Briones Guillermo, 2002: 13)

**Cuadro 3.1: Características principales de la Evaluación, según Briones**

Momento de la comprobación	Verificar lo que se ha hecho, los resultados obtenidos, no las intenciones o propósitos.
Momento de la comparación	Comparar lo que se ha hecho con lo que se quería hacer, utilizando criterios objetivos (datos y hechos), no opiniones.
Identificación de los factores que influyeron en los resultados	Saber por qué se han alcanzado o no los objetivos o metas propuestos.
Toma de decisiones	Proponer correcciones y reajustes, que es la finalidad de la evaluación

Luego de presentar las diversas acepciones que plantea el término evaluación, es importante conocer la intencionalidad y el por qué de llevar a cabo la misma, de esta forma poder entender cabalmente los objetivos que conlleva la investigación evaluativa.

## **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN SEGÚN HYMAN, WRIGTH Y HOPKINS**

Para poder llevar a cabo una investigación evaluativa, es necesario tener presente lo que se busca a la hora de realizar la misma, ya que es de gran importancia señalar que al realizar un trabajo de estas características se puedan orientar los resultados obtenidos hacia una utilización óptima de éstos, para que no se transformen en información que pierda valor en el tiempo y que se vuelva inutilizable. Es por esto, que a continuación se darán a conocer las principales consideraciones que se deben tener en cuenta al momento de realizar una evaluación, a saber su objetivo general:

“Proporcionar pruebas objetivas, sistemáticas y completas del grado en que el programa ha conseguido los fines que se proponía y del grado en que ha producido otras consecuencias imprevistas que, una vez conocidas, sean también del interés para la organización responsable del programa”.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se pueden desprender los siguientes objetivos específicos de la evaluación:

a) **Medir el grado de pertinencia, idoneidad, efectividad y eficiencia de un proyecto.**

▪ *Pertinencia o propiedad:* se trata de la capacidad que tiene el proyecto para resolver la situación - problema que le dio origen. Valorar la adecuación del proyecto en el contexto que opera, ya sea en relación a las necesidades humanas que debe satisfacer o problemas que debe resolver.

▪ *Idoneidad:* es decir, la capacidad que tiene el proyecto de hacer coherentes las actividades y tareas con las metas y objetivos propuestos. Explorar los métodos y técnicas utilizadas.

- *Efectividad:* que hace referencia a la consecución de los objetivos, esto es, a la capacidad que tienen las actividades y tareas del proyecto para alcanzar los objetivos y metas que el mismo define, en cantidad, calidad y tiempo. La evaluación de la efectividad sirve para mejorar la formulación de un programa o para reajustar la organización de unos servicios. Medir el grado de éxito del proyecto en la consecución de los objetivos y metas propuestas.

- *Eficiencia:* la evaluación de la eficiencia consiste en determinar el índice de productividad del proyecto, o sea, la relación existente entre los bienes y servicios finales (resultados obtenidos) y los insumos requeridos (esfuerzos desplegados). Con ello, este tipo de evaluación permite establecer si un programa se puede realizar de manera más económica y en menor tiempo. Medir en qué grado el gasto de recursos se justifica por los resultados.

**b) Facilitar el proceso de toma de decisiones para mejorar y / o modificar un programa o proyecto.**

Estas decisiones pueden ser de la siguiente índole:

- Introducir modificaciones en el proyecto que se está evaluando; eventualmente podría decidirse la interrupción del proyecto.
- Mejorar la metodología utilizada (las prácticas y procedimientos)
- Modificar o innovar la estructura y / o funcionamiento de la organización.
- Modificar la estrategia en desarrollo.

**c) Establecer en qué grado se han producido otras consecuencias imprevistas.**

Todo programa o proyecto, busca llevar a cabo determinados objetivos. Sin embargo, en su realización pueden producirse efectos o resultados no previstos.

Una Investigación Evaluativa debe procurar incluir el análisis de las consecuencias imprevistas o no previstas, incidan o no en el programa o proyecto en ejecución.

Aunque es ajeno a los propósitos de la evaluación de un proyecto o programa específico, la realización de una investigación Evaluativa permite alcanzar otros objetivos:

- Establecer proyectos semejantes en realidades similares.
- Compatibilizar la asignación de recursos escasos a programas que compiten entre sí.
- Aceptar o rechazar un determinado enfoque o teoría sobre el programa en ejecución.” (Ander-Egg Ezequiel,1990:29)

Siguiendo con la intencionalidad de ahondar los conocimientos acerca de la temática evaluativa, es importante analizar cuando es pertinente que ésta se realice y los requisitos que conlleva.

## REQUISITOS PARA HACER UNA EVALUACIÓN

“La evaluación no es algo que se pueda hacer en todo tiempo y lugar. Tienen que darse ciertas condiciones y un ambiente para que ésta sea posible de realizar. Aarón Wildavsky fija los siguientes requisitos:

- Los responsables de la política y la administración de los programas deben estar plenamente convencidos de que la evaluación es necesaria; deben estar de acuerdo sobre los propósitos de la misma, así como sobre sus aplicaciones y posibles consecuencias; y deben estar enteramente comprometidos con la decisión de incluir la evaluación como parte de su programa.
- Deben tomarse disposiciones dentro de la organización para asegurar la objetividad, así como la disponibilidad adecuada de los recursos y conocimientos, normalmente esto significará la inclusión de personal externo en el proceso de evaluación.
- Cuando se integra personal externo al proceso de evaluación, deben compartirse todas las etapas de la evaluación, incluso el plan, la recopilación y el análisis de los datos entre el personal externo y el interno, para así reducir las diferencias entre evaluador y evaluado.
- Para cualquier programa de servicios, los beneficiarios deben participar en el proceso de la evaluación en la medida de lo posible.” (Ander-Egg Ezequiel,1990:21)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, cabe destacar que es de suma importancia contar con la aprobación de los cargos directivos a cargo de un programa o proyecto para poder realizar una evaluación, ya que de esta forma se considerarán los resultados obtenidos contribuyendo así a la mejora de éste, a la vez de tomar en cuenta las propuestas entregadas por los evaluadores. De la misma forma, se cree de suma utilidad el contar con la opinión de los beneficiarios del programa, ya que ellos son los que poseen la visión más clara de éste, reconociendo así los factores facilitadores y dificultantes del mismo.

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación debe contar con un carácter objetivo para llevarse a cabo, de esta forma el poder hacer alusión a los principios rectores de ésta, intentará que este carácter al cual se hace referencia, no desaparezca mediante el desarrollo de la misma.

## PRINCIPIOS INHERENTES A LA EVALUACIÓN

Los principios que guían una evaluación, son aquellos que “Intentan darle un carácter objetivo y científico a la misma. Se resumen en los siguientes:

### **Validez**

Ha de entenderse que la evaluación cumple con este requisito cuando es capaz de revelar, de una forma demostrable y controlable, aquello que trata de evaluar. El principio de validez, comporta la posibilidad de estimar con toda realidad aquellos que se quiere comprobar y excluye todo tipo de distorsiones sistemáticas.

Existen diferentes métodos de validación:

- *Validez Pragmática*, consistente en encontrar un criterio exterior al instrumento de medida para relacionarlo con las puntuaciones obtenidas.
- *Validez Predictiva*, que se compruebe con los resultados obtenidos en el futuro.
- *Validez concurrente*, que contrasta resultados con otros elementos de juicio y con tipos de validez pragmática.

## Confiabilidad o fiabilidad

Se dice que una evaluación es confiable o segura cuando, aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos.

Desde el punto de vista técnico el problema de la confiabilidad, se presenta con relación a los instrumentos que se utilizan. El uso de uno u otro tipo de instrumentos hace que la evaluación sea más o menos confiable.

Para la determinación de la fiabilidad existen dos instrumentos principales:

- *El análisis de estabilidad de los resultados* mediante la aplicación de medidas repetidas; y
- *El estudio de la equivalencia de los resultados*, cuando los instrumentos son administrados por diferentes personas.

## Objetividad

Se refiere a que se deben evaluar los hechos tal como se dan en la realidad, es decir, se deben estudiar sin aferrarse a opiniones o ideas preconcebidas.

Nunca se consigue prescindir por completo de la opinión, forma de pensar, valores, ideología, etc., de los evaluadores; estos aspectos -que algunos llaman la "ecuación personal"- siempre se proyectarán sobre el trabajo de evaluación. Trata de controlar todos estos factores, de modo que no se distorsionen los hechos. La explicitación del marco teórico o referencial, ayuda bastante, no tanto para ser objetivo, como para integrar la ecuación personal en el proceso mismo de la evaluación. Además, el hecho de que el equipo de evaluación sea heterogéneo, e integrado por personal externo o interno, ayuda a corregir posibles deformaciones en este aspecto.

## Practicidad

Aquí juega una importancia central el criterio de utilidad. De poco sirve realizar evaluaciones con instrumentos muy sofisticados, cuando lo que se pretende puede lograrse por procedimientos más sencillos. La practicidad de una evaluación viene dada por la adecuación del modelo utilizado, con el destino que se quiera dar a las conclusiones y recomendaciones.

## Oportunidad

Es necesario no perder nunca de vistas dos cuestiones que hacen a la oportunidad de la evaluación:

- Que se realice en un momento en que sea posible introducir correctivos en el proceso de gestión de un programa o proyecto; y
- que se haga con plena aceptación de los responsables políticos, técnicos y administrativos.

Si no se hace así, se realizará un esfuerzo de escaso o nulo interés práctico, en un caso, puesto que los resultados y conclusiones de la evaluación ya no podrán aplicarse. Y en otro: el trabajo servirá de muy poco, porque no existirá interés de tenerlo en cuenta.” (Ander-Egg Ezequiel, 1990:22)

Los principios mencionados con anterioridad, son de suma importancia para la realización de una evaluación, y en este caso específico, son de gran ayuda, ya que otorgan un carácter riguroso y científico a ésta, haciendo que los resultados obtenidos, y su posterior análisis y, por ende las propuestas de mejora que de ellos se obtengan sean tomados en cuenta por los directivos del programa, a la vez de acotarse en las áreas que éstos consideren mejorar.

“De acuerdo a la fase en que se encuentre un programa o proyecto, la evaluación genera diferentes productos, los cuales pueden servir para mejorar el logro de los objetivos propuestos; mejorar la calidad de los resultados; aumentar la eficiencia interna de la ejecución; redefinir las características o ajustar la dimensión de la población objetivo; modificar la estructura operacional del programa o proyecto; conocer -y en lo posible controlar-la aparición de procesos y/o resultados no previstos.”(Briones Guillermo, 2002:5)

“La evaluación de programas sociales es un tipo especial de investigación aplicada, cuyo objetivo justificativo es entregar información útil para la toma de decisiones. De esta manera entonces, la evaluación es un componente esencial del desarrollo de un programa y sus resultados permiten tomar una serie de medidas administrativas.” (MIDEPLAN, 1995:15)

“Los programas y proyectos son la traducción operacional de las políticas sociales. Es por ello que su formulación y evaluación son el capítulo más importante del proceso de asignación de recursos y la gestión es la dimensión central durante su operación. Ambas son las vías para la racionalización del gasto público.” (MIDEPLAN, 1995:24)

“Aumentar la eficiencia y la eficacia en la utilización de los recursos disponibles para la superación de la pobreza constituye una exigencia permanente, que plantea requerimientos específicos con la evaluación de los programas y proyectos sociales.” (MIDEPLAN, 1995:24)

“Los proyectos independientemente de que sean productivos o sociales, se elaboran para satisfacer necesidades. Si éstas son solventes, la demanda tiene al mercado como forma de resolución. Los pobres tienen necesidades pero no la capacidad de solventarlas. Constituyen, entonces, una “demanda social” que requiere de bienes y servicios provisto gratuitamente o a un precio que no es el del mercado” (MIDEPLAN, 1995:28)

“Los usuarios de los proyectos sociales constituyen un grupo con necesidades insatisfechas pero carecen de capacidad adquisitiva para financiar los satisfactores a través del mercado. No constituye demanda efectiva sino “social”. Pese a ello, su participación es relevante para la eficiencia y la eficacia en todas las etapas del ciclo de vida del proyecto” (MIDEPLAN, 1995:30)

“Un requisito para la evaluación tiene que ver con la definición de objetivos metas claras y medibles, en caso contrario no se pueden medir, no se puede saber que resultado del proyecto. Un gran porcentaje de proyectos no son claros en la definición de los objetivos y las metas, son confusos, generales, no cuantificables difíciles de observar. Uno puede pensar que son válidos, pero hay que reconocer inmediatamente que no se podrán evaluar. No hay problemas para hacer un proyecto que sea indefinido en sus objetivos, y hay gente que cree que no es necesario definir con claridad los objetivos al inicio, sino que prefieren definir áreas e ir armando objetivos. Es una posibilidad, pero debemos reconocer que va a ser muy difícil de medir, porque hay incentivos para ir ajustando los objetivos a los resultados y por lo tanto la medición es poco clara.” (Briones Guillermo, 2002:5)

Es preciso destacar dentro de esta conceptualización de la temática de evaluación, cuál es la finalidad que ésta debe tener, con el objeto de poder conocer cuándo su aplicación se hace necesaria.

## PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN

“Su propósito principal es proporcionar criterios para la toma de decisiones en relación con la estructura, el funcionamiento y el desarrollo del programa. Algunos propósitos:

- Mejorar la efectividad cuantitativa del programa, es decir el logro de sus objetivos.
- Mejorar la calidad de los resultados, ó sea la efectividad cualitativa del programa.
- Aumentar la eficiencia interna del programa, vale decir, la relación entre insumos y resultados.
- Mejorar la eficiencia externa del programa o adecuación de sus resultados con Objetivos externos.
- Someter a verificación la teoría o hipótesis que relaciona los componentes del programa con los resultados buscados.
- Redefinir la población objeto: reducirla, homogeneizarla, etcétera.
- Modificar la estructura, el funcionamiento y la metodología del programa.
- Tratar de cumplir, si es pertinente, las expectativas de la población objeto del programa (sobre su funcionamiento, recursos, objetivos, etcétera).
- Controlar la aparición de posibles prácticas o resultados no deseados.
- Tratar de homogeneizar los efectos, consecuencias y repercusiones del programa en diversos subgrupos de la población de referencia del programa.” (Briones Guillermo, 2002:17)

Cabe destacar que la evaluación que se realiza en el presente Seminario de Título, contiene los propósitos que se enunciaron con anterioridad, ya que el fin último de éste, es que el Programa Calle del Hogar de Cristo funcione correctamente. Por otra parte, se busca identificar aquellos factores que dificultan y favorecen el trabajo realizado por los profesionales, para lo cual se considerará la opinión de los beneficiarios, quienes son actores fundamentales dentro del Programa.

Es menester señalar, que al hacer referencia a la importancia de la aplicación de la investigación evaluativa, debe ésta manifestar necesariamente sus reales características, acepciones y en general el tipo de evaluación que se llevará a cabo. Por lo anterior, el conocer la tipología de la misma, se torna fundamental, ya que se está acotando lo que conllevará el proceso en cuestión.

## **TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

Es importante mencionar, que el término evaluación conlleva una tipología específica, que se determinarán de acuerdo a las características que se quieran dar a ésta. Por lo anterior, se considera de suma importancia conocer su clasificación, razón por lo cual se enuncian a continuación:

### **Evaluación Ex ante y Evaluación Ex post**

“La Evaluación Ex ante, es el análisis que se efectúa del contenido del documento en el cual se expone un determinado proyecto, con la finalidad principal de evaluar la factibilidad de su puesta en marcha. Tal análisis examina, por tanto, la claridad y coherencia de sus objetivos, la determinación de la población blanco del proyecto, la relación de la estrategia y acciones a realizar con los objetivos, los recursos que serán asignados, los resultados esperados, etc.

La Evaluación Ex post, es aquella que se realiza cuando el proyecto ha terminado. Su propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera del proyecto que facilitaron o dificultaron esos resultados. Esa información es utilizada, si se presenta el caso, en la puesta en marcha en otros proyectos similares, de tal modo de mejorar su eficacia y efectividad. Como se ve, tal evaluación permite generalizar los resultados obtenidos por un proyecto o introducir modificaciones de mayor o menor envergadura en sus componentes si se trata de replicar la experiencia.” (Briones Guillermo, 2002:23)

### **Evaluación Durante- Evaluación Final**

“La Evaluación Durante, es aquella que se realiza mientras se desarrolla el proyecto, en uno o más momentos. Tales evaluaciones, buscan detectar posibles problemas de funcionamiento con la finalidad de introducir las modificaciones que sean necesarias, de tal modo que se puedan lograr los objetivos del proyecto o programa. A diferencia de las evaluaciones expost, aquí la utilización no está referida a la mayor o menor posibilidad de generalizar los resultados, sino a la administración del programa durante su marcha. Es así, netamente, una evaluación para la toma de decisiones.

La Evaluación Terminal o Final, es otro nombre para la evaluación *ex post* y vale, por tanto, lo que dijimos de esta última en la sección precedente. Agreguemos todavía, sin embargo, que mientras las evaluaciones que se hacen durante el desarrollo del programa tienden a ser descriptivas y pragmáticas, las evaluaciones finales son de mayor riesgo metodológico. Así, por ejemplo buscan determinar relaciones entre variables propias del programa como también entre ellas y variables del contexto y, finalmente explicaciones que den cuenta tanto de los “éxitos” como de los “fracasos” del programa. Con el fin de asegurar la objetividad de sus conclusiones, las evaluaciones finales son realizadas preferentemente por evaluadores externos.” (Briones Guillermo, 2002:24)

De acuerdo a lo anterior, es menester mencionar que la evaluación del Programa Calle es de tipo *Durante*, ya que ésta es realizada durante el desarrollo del mismo, buscando identificar los principales problemas en el funcionamiento del mismo, para de esta forma introducir las modificaciones pertinentes.

### **Evaluación Formativa- Evaluación Sumativa**

“El Término Evaluación Formativa, originado en el campo de la educación, se ha transferido a otros campos de actividad donde se le utiliza como sinónimo de evaluación intermedia. En sentido estricto, la evaluación formativa es el estudio que se realiza durante el proceso de elaboración de un currículo y tiene como propósito, según lo indica su nombre, proporcionar información de retroalimentación que permita mejorar (formar) ese instrumento o procedimiento de instrucción.

La Evaluación Sumativa, que también suele utilizar, indebidamente, como evaluación terminal- consiste en el estudio referido a uno o varios productos instruccionales del currículo (programa, textos, etc.), ya terminados y sometidos a evaluaciones formativas, con la finalidad de analizar su utilización en el aula, sus ventajas comparativas con otros materiales, los costos para su diseminación ampliada, etcétera.” (Briones Guillermo, 2002:25)

La evaluación realizada al Programa Calle, es de tipo *Formativa*, ya que es aplicada a un programa específico con el fin de analizar su utilización, sus ventajas y dificultades, a fin de introducir modificaciones en su posterior realización, y así poder generar una retroalimentación.

### **Evaluación de Procesos- Evaluación de Impacto**

“La Evaluación de Procesos, toma como focos de evaluación las actividades más importantes que se han desarrollado dentro de un programa, como pueden ser las que tienen que ver con su funcionamiento propiamente tal (asistencia a reuniones, participación, descripción, etc.), la actitudes y reacciones de la población blanco. Este tipo de evaluación, se contraponen a la antigua tendencia de reducir el análisis a los resultados finales (enfoque de la caja negra) que impide establecer relaciones entre esos resultados y los procesos que pudieran dar cuenta de ellos en alguna medida.

La Evaluación de Impacto, es la que trata de establecer el logro de los objetivos del programa. Se denomina, también, evaluación de resultados. Esta evaluación, que actualmente se acompaña casi siempre de la evaluación de procesos, debe distinguirse la evaluación de efectos, si se entiende por tal la búsqueda de las consecuencias que puede producir un programa en su población o en el entorno, en el cual se desarrolla un programa por el hecho de haber logrado sus objetivos, es decir, de haber logrado un impacto en términos de resultados obtenidos.” (Briones Guillermo, 2002:25)

Para fines de este Seminario de Título, se realizará una *Evaluación de Procesos*, tal como ha sido definido en el objeto de evaluación presentado con anterioridad.

### **Evaluación Institucional- Evaluación de Programa**

“La Evaluación Institucional, se refiere a la evaluación de una institución de tal modo que uno de sus focos principales de atención están constituidos por las funciones que ella debe cumplir. Entre tales funciones, se pueden definir objetivos o metas, pero como momentos puntuales dentro de esas actividades permanentes en la institución.

Los programas son actividades más o menos coordinadas en torno a objetivos, de duración variable. Estos últimos, son estados o situaciones deseables y que pueden lograrse mediante la estrategia que el programa utiliza y respecto de los cuales se evalúan los resultados alcanzados o no.

Finalmente, las evaluaciones que buscan explicaciones basadas en hipótesis o relaciones ya contrastadas, deben distinguirse de los juicios interpretativos que acompañan algunos de los modelos globales. Sin entrar en esta oportunidad en toda la complejidad del problemas, diremos que en ellos se trata fundamentalmente de comprender la conducta de los usuarios del programa desde su propio marco de referencia, de acuerdo con una epistemología subjetiva” (Briones Guillermo, 2002:26)

De acuerdo a lo anterior, se puede señalar que el presente Seminario de Título responde a una *Evaluación de Programa* específicamente el Programa Calle perteneciente al Hogar de Cristo, tal como se ha mencionado anteriormente.

### **Evaluación de Objetivos Internos- Evaluación de Objetivos Externos**

De acuerdo a esta característica, se puede mencionar que la evaluación es de tipo *Interno*, tal como se detalla a continuación.

“Esta distinción nace de la diferenciación entre objetivos internos y externos. Los primeros se refieren a situaciones que han de alcanzarse en la población en la cual actúa directamente el programa, como podrían ser nuevos conocimientos, valoraciones etc. Llamamos precisamente evaluación interna al proceso destinado a verificar el logro de tales objetivos y la relación con la organización del programa, la calidad de los instructores, los recursos utilizados etc. Si esta evaluación se realiza antes de la terminación del programa resulta similar a la evaluación intermedia.

Los objetivos externos, son situaciones o estados deseables de alcanzar fuera del ámbito del programa, cuando este ya haya finalizado, sea en personas que estuvieron sometidas a él o en aquellos a quienes se transfirieron los resultados buscados. Por lo general, estos objetivos son de naturaleza económica, social y cultural, y se espera que sean cumplidos en la comunidad o en la sociedad global. La evaluación externa se preocupa de este tipo de situaciones y del estudio de los factores que explican sus distintas modalidades de cumplimiento, así como los factores que explican el éxito o fracaso del mismo.” (Briones Guillermo, 2002:26)

### **Evaluación Externa- Evaluación Interna**

“Los evaluadores pueden ser:

- Una persona externa al programa.
- Un miembro del equipo ejecutor o administrador del programa.
- El grupo evaluador está formado por evaluadores externos y por personal del programa.

Frente a la decisión de evaluar un programa, deben tomarse en cuenta las ventajas y desventajas de las evaluaciones realizadas por investigadores internos y externos, en lo que respecta a la calidad y confiabilidad de la información recabada, el tamaño y la naturaleza del programa, y el momento en el cual se efectúa.

En ciertos programas la solución es integrar un equipo mixto. Se tiene así una evaluación participativa en la cual se unen las bondades de ambos tipos extremos y se controlan mutuamente sus desventajas. Un caso especial de esta modalidad se encuentra en la investigación-acción, donde la evaluación del programa es una tarea en la que todos sus participantes se comprometen; vale decir, usuarios y el equipo técnico o asesor del programa.” (Briones Guillermo, 2002:27)

Es importante mencionar, que la evaluación al Programa Calle perteneciente al Hogar de Cristo es de tipo *Interna*, ya que las Alumnas Seminaristas, quienes son las evaluadoras en este caso, desde el comienzo de la investigación se insertan en el Programa realizando trabajo de caso, debiendo por tanto, asumir un rol fundamental en todo el proceso de intervención de cada uno de éstos contempla, comenzando así a formar parte del recurso humano del Programa.

### **Evaluaciones Descriptivas y Explicativas**

“La descripción de los distintos focos de evaluación o del programa, considerado como totalidad, es el objetivo principal de las evaluaciones descriptivas, objetivo que se manifiesta claramente en las técnicas de análisis de los datos que se utilizan.”

“Las evaluaciones explicativas, a diferencia de las descriptivas, utilizan esquemas teóricos para tratar de comprender situaciones de éxito y de fracaso, sea con referencia a los procesos o a objetivos instrumentales o finales del programa. Estas explicaciones a su vez, están constituida por generalizaciones incorporadas al cuerpo de disciplina en las cuales se apoya el programa, o bien se formulan hipótesis explicativas, ad hoc, que nuevas evaluaciones podrán confirmar o desconfirmar.” (Briones Guillermo, 2002:29)

Para la realización del presente Seminario de Título, la evaluación será de carácter *Explicativo*, ya que intentará establecer propuestas de mejora, basadas en un referente conceptual que complementa todo el proceso de investigación que dio lugar a la evaluación.

Al interiorizarse plenamente en lo que se refiere a la evaluación, es de suma importancia conocer un concepto que se liga a ella directamente, como lo es el Modelo de Evaluación, el cual “es un esquema o diseño general que caracteriza la forma de la investigación evaluativa que ha de realizarse, las técnicas o procedimientos para la recolección y análisis de la información, el conocimiento final que se desea obtener y los usuarios principales de los resultados del estudio” (Briones Guillermo, 2002:30).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, es importante señalar que para fines del presente Seminario de Título se utilizará el modelo Iluminativo, el cual es de corte cualitativo, por lo que predominará la utilización de técnicas e instrumentos de la misma naturaleza., sin excluir técnicas cuantitativas, a fin de complementar los datos obtenidos.

Para un mejor entendimiento de los términos, es menester realizar un análisis entre planificación y evaluación, a saber:

“La planificación es introducir organización y racionalidad en la acción para el logro de determinadas metas y objetivos, la evaluación es una manera de verificar esa racionalidad, midiendo el cumplimiento - o perspectivas de cumplimiento- de los objetivos y metas previamente establecidos y la capacidad para alcanzarlos.” (Ander-Egg Ezequiel, 1990:20)

## PLANIFICACIÓN

Tal como se mencionó anteriormente, se hará alusión al concepto de Planificación, la cual ha sido utilizada con el fin de ordenar y otorgar un sentido a la estrategia de intervención del Programa Calle. Por lo anterior, se realizarán diferentes referencias al término con sus distintas acepciones con la finalidad de esclarecer el propósito de aquella.

“Cuando se habla de planificación sin tener preocupación por utilizar el término con todo rigor científico, siempre se asocia a la idea de organizar, ordenar, coordinar, prever... Si se ahonda algo más en este concepto, está claro que la idea central que aparece es la de fijar cursos de acción con el propósito de alcanzar determinados objetivos, mediante el uso eficiente de los medios. Se trata de “hacer que ocurran cosas, que de otro modo no habrían ocurrido”, o de “crear alternativas, allí donde antes no había nada”. Esto es lo que buscan los profesionales insertos en el Programa, con el propósito de obtener el fin último el cual es superar la situación de calle de los beneficiarios.

Permanentemente, enfrentamos el hecho de que en casi todas las actividades humanas, los medios y recursos son escasos y los objetivos a alcanzar múltiples y diversos. Para resolver esta situación, que se da casi en todos los campos y dominios del quehacer humano, es necesario realizar un análisis y diagnóstico sobre la realidad en la que se ha de actuar, tomar luego decisiones y proceder a la acción, para obtener los resultados previstos o deseados” (Ander Egg E, 1995:23)

“La planificación aparece como una función inherente a todo proceso de acción o de actividades que procura alcanzar determinados objetivos. Puestos a darle un mayor rigor científico y técnico al término, tres conceptos aparecen estrechamente ligados al de planificación, a saber: racionalidad, conocimiento de la realidad y adopción de decisiones. En otros términos, se planifica porque hay que reducir incertidumbres sobre la base de un mejor conocimiento de la realidad (diagnóstico) y la previsión de lo que puede acontecer de mantenerse algunas de las situaciones (prognosis). Con esa información y el análisis e interpretación de la misma, se puede elaborar un diagnóstico que sirva para establecer de una manera más adecuada qué se va hacer y cómo, cuándo, dónde y con qué. Para ello hay que utilizar una serie de métodos y procedimientos que permitan introducir organización y racionalidad a la acción. Esta racionalidad se define en función de la utilización que se hace de recursos escasos para lograr la máxima utilidad posible. Implica además, la selección de alternativas y se traduce en el desarrollo de políticas y programas a través de un conjunto de actividades tendientes a garantizar el logro de las finalidades propuestas. Ahora bien, esta forma de introducir organización y racionalidad a la acción es lo que se denomina planificar o planificación.” (Ander Egg E, 1995:24)

“Puede decirse asimismo, que la planificación suministra un marco que, como referencia direccional, proporciona un horizonte que orienta y predetermina un conjunto de acciones y criterios operacionales que:

- Supone un conocimiento de la realidad sobre la que se va a actuar, expresada en un diagnóstico
- Procura incidir en el curso de ciertos acontecimientos con el fin de que se cambie una “situación inicial” por otra llamada “situación objetivo” (a la que se quiere llegar);
- Sienta las bases para una toma racional de decisiones (resolución de preferencias alternativas), que se traducen en una serie de actividades que procuran alcanzar determinadas metas y objetivos. Se trata de construir el futuro de “algo”.

Intentando profundizar aún más en el sentido y alcance del término, es posible constatar que hay en él un triple significado, según se atiende a los aspectos sustantivos, formales u operacionales.

*Sustantivamente*, planificar es un esfuerzo por influir en el curso de determinados acontecimientos, mediante la acción deliberada de algunos actores sociales.

*Formalmente*, significa incidir de una manera organizada y formalizada sobre determinados procesos y acciones conducentes al logro de ciertos objetivos y metas propuestas.

*Operacionalmente* se expresa en la utilización de determinados procedimientos, con el propósito de introducir organización y racionalidad a un conjunto de actividades consideradas pertinentes para el logro de determinadas metas y objetivos.” (Ander Egg E, 1995:25)

La conceptualización presentada en torno al concepto de planificación, requiere contar con una definición clara respecto a ésta. Por lo cual, a continuación se presentarán las que más se ajustan a lo requerido en el presente Seminario de Título.

### **Hacia una conceptualización de la Planificación**

“Después de todas estas consideraciones, de un modo elemental, y como primera aproximación de respuesta a la pregunta de qué es planificar, podemos decir que:

*Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados.*

La definición expuesta con anterioridad, es la que más se ajusta a los requerimientos presentados por el presente Seminario de Título, aunque se considera de suma importancia contar con otros referentes que enriquezcan la conceptualización del proceso.

- A comienzos de los años setenta, en un documento de las Naciones Unidas se definió la planificación “como el proceso de elección y selección entre cursos alternativos de acción con vistas a la asignación de recursos escasos, con el fin de obtener objetivos específicos sobre la base de un diagnóstico preliminar que cubre todos los factores relevantes que pueden ser identificados”. (Ander Egg E, 1995:25)

El intento de evaluar la estrategia de intervención del Programa, hace necesario que el análisis se sitúe en la manera en que se planifica esta, debido a que las acciones que se dirijan deberán responder cabalmente a este orden ya establecido.

- Planificar es el proceso de preparar un conjunto de decisiones para la acción futura, dirigida al logro de objetivos por medios preferibles.” (Ander Egg E, 1995:27)

### Elementos que Caracterizan a la Planificación

La planificación posee una cantidad de elementos que la definen como tal, los cuales deben estar presentes al momento de establecer su análisis. A saber:

- *Planificar es un proceso*, es decir, es una actividad continua y unitaria que no termina con la formulación de un plan determinado, sino que implica un reajuste permanente entre medios, actividades y fines y, sobre todo, de caminos y procedimientos a través de los cuales se pretende incidir sobre algunos aspectos de la realidad. Estos reajustes, se hacen de acuerdo con una estrategia que tiene en cuenta los diferentes actores sociales y factores contingentes que actúan e inciden en el mismo escenario en que se desarrolla el plan o programa. Como en este escenario confluyen diferentes factores y actores, se necesita de un análisis de situación interactivo y de propuestas renovadas que surgen de esta cambiante situación.
- *Preparatorio* de un conjunto de decisiones que deben ser formuladas por los responsables de elaborar el plan o programa (un equipo técnico o técnicos y beneficiarios). Luego, estas decisiones deben ser aprobadas por quienes tienen poder político, con el propósito de ser realizadas. La planificación y la ejecución de un plan, si bien son procesos interrelacionados, son distintos y deben considerarse analítica y metodológicamente separados.
- *Un conjunto...* si bien planificar es una forma de tomar decisiones y formular políticas, su carácter específico es el tratar un conjunto de decisiones, es decir, con una matriz de series sucesivas e interdependientes de decisiones sistemáticas relacionadas entre sí, dentro de una situación dinámica e interactiva.
- *Decisiones para la acción.* La planificación es una actividad con una intencionalidad eminentemente práctica. Se planifica para la acción y no para otros objetivos tales como la adquisición de conocimientos o, lo que es una tragedia en América Latina, se elaboran planes para... elaborar planes. Esto ha conducido a que haya un superávit de planes y un déficit de ejecución.

- *Futura.* La planificación es siempre una actividad que concierne al futuro, ya sea que la consideremos como función administrativa o bien, como un conjunto de procedimientos para elaborar planes, programas o proyectos. Este futuro que prevé la planificación estratégica se denomina una “situación objetivo”.
- *Dirigido al logro de objetivos.* Planificar es prever algo, pero lo que se quiere hacer no puede quedar en algo nebuloso, vago, inasible o difícilmente realizable. “Aquellos” que se va hacer, tiene que expresarse en objetivos concretos y bien definidos, traducidos operacionalmente en metas de cara a obtener los resultados previstos. La planificación supone las posibilidades de una relación de causalidad entre lo decidido (programado), lo realizado (ejecutado) y los resultados obtenidos.
- *Por medios preferibles.* La naturaleza misma de planificación, en cuanto proceso de ir construyendo racionalmente el futuro de acuerdo con los propósitos, deseos e intereses expresados por diferentes actores sociales, depende de la relación entre medios y fines. Desde un punto de vista más estrictamente técnico/operativo, este aspecto de planificación puede definirse como el arte de establecer procedimientos para la organización de las relaciones entre medios y objetivos. Al mismo tiempo, se trata de proporcionar normas y pautas para la toma de decisiones coherentes, compatibles e integradas, que conducen a una acción sistemáticamente organizada y coordinadamente ejecutada” (Ander Egg E, 1995:28)

Una vez conocidos los elementos que caracterizan a la planificación, es necesario identificar aquellos factores que facilitan la realización de la planificación.

### **Requisitos para una Planificación Eficaz**

“Su eficacia, que consiste principalmente en lograr lo que como disciplina se propone, viene dada por la capacidad de cumplir algunos requisitos.

Considerada desde un *punto de vista normativo*, la planificación es eficaz cuando:

- Instrumentaliza e implementa adecuadamente una política. Todo plan es fundamentalmente un instrumento de un proyecto político. Traduce operativamente lo que quiere realizarse en un espacio y tiempo determinado como expresión de un programa de gobierno. El ideal sería que la planificación nacional concretase, a través de la realización de planes y programas, la realización de un proyecto de país, o lo que algunos denominan un proyecto nacional”. (Ander Egg E, 1995:30)

- “La realización del plan implica un cambio efectivo y positivo respecto de la situación anterior, medido en los términos del código de valores o de la ideología del proyecto político que lo sustenta.

Desde el *punto de vista táctico/operativo*, la planificación es eficaz cuando:

- Sus instrumentos expresan en la práctica la capacidad e idoneidad para transformar la realidad, y no por las formulaciones más o menos sofisticadas en las que pueden expresarse los planes o programas.
- Propone objetivos que son alcanzables, teniendo en cuenta no sólo los recursos y los medios disponibles, sino también la viabilidad política, económica, social, cultural, ecológica y ética, de acuerdo con el marco, contexto o escenario en donde se elabora y ejecuta el plan.
- Si la elección de los medios asegura el logro de los objetivos con la mayor eficacia y el mayor ritmo posible, y con el menor costo financiero, humano y social posible. Es el principio de la máxima eficiencia de los medios que se expresa de la siguiente manera: por un gasto dado de medios se ha de obtener el grado máximo de realización del fin (máximo resultado o máximo rendimiento), o por un grado de realización del fin se deja de gastar un mínimo de medios (economía de gasto de medios).
- Cuando se establece un curso de acción escalonado y continuo en el cual se indican las diferentes etapas y modalidades del proceso, de conformidad con una estrategia y un estilo de desarrollo”. (Ander Egg E, 1995:31)
- “Cuando orienta la toma de decisiones y establece las diferentes etapas, de modo que haya entre ellas coherencia, compatibilidad, consistencia, operatividad e integralidad”. (Ander Egg E, 1995:32)

El Programa Calle del Hogar de Cristo, presenta una planificación en el proceso de intervención realizado por los profesionales, los cuales basados en ésta, elaboran actividades que van en directo beneficio de las personas en situación de calle.

Al abordar el Programa la situación de calle, es importante hacer referencia a las diversas problemáticas que ésta conlleva y por ende a las diferentes características que acompañan a esta acepción, en este caso, abordar desde una perspectiva general lo que es el fenómeno de la pobreza, el cual forma parte del estado en el que se encuentran los sujetos de atención del Programa.

## CONCEPTUALIZACIÓN DE POBREZA

Un fenómeno muy reconocido dentro de la realidad de nuestro país es la Pobreza, la cual es posible entender desde diversas aristas. A raíz de aquello, se pueden encontrar diferentes definiciones del mismo término, las cuales ponen énfasis en distintos aspectos, dependiendo de su origen y enfoque, dentro de las que se destacan las siguientes:

- “Necesidad, indigencia, penuria, estrechez y carencia de lo necesario para el sustento de la vida, haciendo referencia así a la insuficiencia de recursos. En sentido más estricto, puede decirse que hay una situación de pobreza cuando no se satisfacen las necesidades humanas básicas, incluyendo ciertas exigencias mínimas de consumo (individual y familiar) que comprenden alimentos, alojamiento y ropas adecuadas. Cuando se carece de estos bienes, existe pobreza de subsistencia”.(Ander Egg E, 1995)
- “Es en si misma una situación que vulnera los derechos de las personas y relativiza su ciudadanía, al atentar directamente contra el principio de igualdad y no discriminación, derechos básicos que deben ser garantizados a todos. Además es mucho mas compleja que la falta de dinero para consumir una o dos canastas básicas de alimentos, es un fenómeno que recubre las diversas dimensiones de la vida de las personas, desde aquellas ligadas a sus condiciones laborales, de ingresos, de relación con la institucionalidad pública, hasta elementos de carácter subjetivo que condicionan también su integración social, debido a que tiene diversos factores generadores y cuya superación requiere de un enfoque multidimensional aplicado a las estrategias de solución ([www.fundacionpobreza.cl](http://www.fundacionpobreza.cl)).
- “Las notables diferencias existentes en la conceptualización de Pobreza influyen directamente en las políticas destinadas a superarlas. Por ello, es necesario desarrollar un enfoque integrado, que considere temas como el desarrollo, el crecimiento económico, la equidad y la democracia” (Otone E, 1995:7)
- “Aquella que la concibe como un fenómeno aislado, y no como la expresión mas grave de estructuras inequitativas y discriminadoras que existen en nuestra sociedad, postulan su superación sólo por la vía del crecimiento económico, a través del efecto derrame. Se entiende así que aquellos sectores que no pueden superarla por el efecto señalado, constituya una suerte de patología social hacia la cual es necesario focalizar la asistencia social. Este enfoque no tiene contrastación empírica hasta hoy, pues en todos los procesos de desarrollo que han llegado a superar significativamente los niveles de

pobreza, junto al crecimiento económico se han desarrollado políticas destinadas a generar una mayor equidad". (Otone E, 1995:7)

A raíz del fenómeno de la Pobreza, y bajo sus distintas acepciones, en todos los países se han generado diversos mecanismos para superarla, ya sean paliativos o mayormente radicales, tendientes a evitar la misma, los cuales pueden emanar de distintas fuentes y actores. En gran parte de los casos, son denominadas Estrategias de Superación de la Pobreza, dentro de las que necesariamente se debe incluir a las personas en situación de calle, a las cuales se hará mención específica posteriormente.

### **Estrategias de Superación de la Pobreza**

En una primera instancia, se debe comprender que las Estrategias de Superación de la Pobreza son aquellas acciones, tanto del ámbito Estatal como del Privado, destinadas a cambiar la situación de pobreza de aquellas personas que la poseen, y no sólo se considera el aspecto económico, sino también todas las dimensiones pertenecientes al ser humano, en la cual se logre el bienestar físico, mental y espiritual de las personas en condiciones de pobreza. Entre las principales es posible mencionar, recibir algún tipo de remuneración, acceso a la educación, a la salud, a una vivienda digna, entre otras, mediante el rediseño de las políticas sociales a fin de conseguir un nuevo trato entre la Sociedad Civil y el Estado.

A partir de lo que señala la Fundación de la Superación de la Pobreza, se puede extraer que ésta se supera:

- Cuando un grupo social, un conjunto de personas, de familias, inicia con éxito y paso seguro un proceso de transformaciones internas que les permite incorporarse a los bienes y servicios que la sociedad posee, mejorar su calidad de vida, y visualizar un futuro mejor para sus hijos.
- El umbral de la pobreza, visto desde esta definición humanista y comprensiva se ubica en el ámbito de la cultura, en el espacio de la esperanza, de la capacidad de iniciar procesos acumulativos, tanto económicos como sobre todo educacionales, culturales y espirituales.

• La superación de la pobreza, junto a los factores internos antes señalados, requiere de espacios adecuados abiertos por la sociedad y el Estado. Es evidentes que los pobres, en muchos casos, están sometidos a causalidades externas que no las controlan. Sin la resolución de los nudos que los están amarrando a una población en la pobreza, no es posible su superación.

• La superación de la pobreza pasa, sin duda, por la existencia de condiciones macroeconómicas que la posibilitan. Sin una coherencia entre las medidas macroeconómicas, las políticas sociales y la acción de los grupo privados de la sociedad, no existe superación de la pobreza. Pasa también por la existencia de un clima o cultura solidaria en la solidaria.

Dentro de las principales estrategias de superación de la pobreza, llevadas a cabo en Chile impulsadas por la Fundación durante los últimos años se encuentra:

• *Sistematización de prácticas y desarrollo de propuestas político-técnicas en temáticas de pobreza*, cuyo propósito es influir en la agenda social del país y orientar el perfeccionamiento de las políticas y programas sociales. En donde se mantiene una actitud de permanente observación respecto de las agendas construidas en torno a la pobreza, desde la institucionalidad pública encargada de diseñar y desarrollar políticas en esta área. Por eso, los temas específicos desarrollados en las propuestas comprenden desde sugerencias de diseño de la política social sectorial, hasta el análisis detallado y la visibilización en diversos niveles y espacios (público, académico, político, etc.), de buenas prácticas de intervención en pobreza para la solución de problemáticas de carácter local. Esta opción por la generación de propuestas, parte del supuesto que no se puede modificar la realidad que se desconoce.

• *Puesta en práctica de programas de intervención centrados en pobreza*. Estos constituyen laboratorios para la intervención social que cumplen el doble propósito de impactar positivamente en los procesos de superación de la pobreza y poner a prueba modelos de intervención innovadores, de alto impacto en pobreza y replicables por agentes tanto públicos como privados. El marco ético-político que orienta el diseño y ejecución de los programas se inscribe en el enfoque de derechos, que representa una forma específica de entender el desarrollo y de asumir compromisos concretos en la ampliación de la estructura de oportunidades para la integración de las personas en situación de pobreza.

- *Fortalecimiento de la responsabilidad social.* La decisión de fortalecer la responsabilidad y el compromiso social de los actores públicos, agentes privados y profesionales de diversas disciplinas, da cuenta de la necesidad de la articulación de una sociedad con diversos actores sociales en pos del desarrollo de iniciativas a favor de la superación de la pobreza. De hecho, los modelos de intervención de los programas integran voluntarios profesionales, jóvenes universitarios, empresarios, etc. como agentes de la intervención, bajo el entendido que su rol es relevante no sólo porque enriquecen los modelos de intervención de los programas, aportando capacidades y experiencias, sino porque concretan la idea de que el éxito en la superación de la pobreza depende del compromiso y acción de diversos sectores que deben hacer suyo este objetivo.
  
- *Promoción de una cultura democrática de participación social y ejercicio ciudadano responsable,* incorporando progresivamente a la sociedad civil, en general, y las personas en situación de pobreza, en particular, en procesos de toma de decisiones públicas, favoreciendo el acercamiento creciente de la sociedad civil, el Estado y el mundo empresarial a través, por ejemplo, del control ciudadano. Una estrategia acertada contra la pobreza, no se limita a elevar los ingresos de las personas sino también a reforzar las capacidades de las personas, fortaleciendo su capital humano y social. Aprovechar las potencialidades y enriquecer las capacidades de las personas y comunidades las sitúa en mejores condiciones para acceder a las oportunidades y ser protagonistas de su propio desarrollo.
  
- *Subsidios monetarios.* Que consiste en un aporte monetario mensual que es destinados a aquellas familias que se encuentran en situación de extrema pobreza, y se pretende que con el puedan paliar sus necesidades básicas.
  
- *Acceso preferente a programas sociales.*
  
- *Programa Puente (apoyo psicosocial) y aporte solidario*

Es importante destacar que para la superación de la pobreza es necesario contar con diversos elementos, los que son definidos por el Gobierno de Chile a través del MIDEPLAN y que se nombran a continuación:

- *Trabajo estable y bien remunerado:* el principal factor de superación de la pobreza es el empleo, el trabajo remunerado, o el generado como trabajador independiente. Es así como la disminución de la cesantía, la baja inflación y el acceso de las mujeres al mundo laboral han permitido bajar los índices de pobreza en el país, por lo tanto las personas que se encuentran actualmente en situación de pobreza o con mayor especificación en situación de calle, corresponden al sector clasificado como la pobreza más dura y que no solo atañe al ámbito económico sino al físico y mental.
- *Educación:* La educación es el mejor medio de superar intergeneracionalmente la inequidad existente en nuestro país. Lo cual se ve reflejado claramente en este punto, ya que un niño de una escuela pobre y un niño de escuela rica, reciben una educación de calidad muy desigual, lo cual plantea un escenario futuro más duro y concentrado dada la creciente importancia del manejo del conocimiento en la sociedad moderna y si no se realizan cambios muy profundos en la educación chilena la inequidad seguirá creciendo.

La superación de la pobreza pasa por la construcción de una sociedad abierta, esto es, un ambiente social que otorgue amplias posibilidades de movilidad social a las personas que las familias que tengan esfuerzo pueden cambiar realmente su situación y la de sus hijos. Por lo tanto, es necesario realizar una fuerte inversión en educación, ya que es el punto de partida para la solución estructural a este problema social.

- *Rediseño de las políticas sociales:* A pesar de la mayor preocupación de parte del Estado para la superación de la pobreza, los programas sociales no han sido el factor principal de superación de la misma, aunque han ayudado al proceso de mejoramiento de la vida de las personas, los barrios y las comunidades, por lo que es necesario que las actuales políticas sociales contemplen un compromiso real de aquellas personas a las cuales se dirige a cambiar su situación de pobreza en la cual se encuentran viviendo a la vez de incorporar a los distintos sectores sociales en este trabajo en conjunto que se necesita emprender.
- *Integración social y ciudadanía:* se refiere principalmente a la posibilidad de que todos los habitantes del país puedan ejercer con plena satisfacción sus derechos. Esto porque en Chile vivir en pobreza implica, en la práctica, una denegación de los derechos básicos de las personas, un cuestionamiento de su ciudadanía lo cual, se traduce en marginación y exclusión, la antítesis de la sociedad que se desea construir.

Por lo anterior, es que se requiere de la construcción de espacios públicos integrados, en donde puedan encontrarse y participar los más diversos sectores de la sociedad, a fin de lograr una integración social.

• *Recursos e instrumentos:* es convicción generalizada que para atacar seriamente los problemas de pobreza en el país se requiere de un mayor volumen de recursos, sin embargo, es necesario idear formas y sistemas más imaginativos de adquisición, utilización y control de estos fondos.

Para contar con recursos financieros destinados a superar la pobreza, se ha propuesto la creación de un Fondo de Desarrollo Social de responsabilidad compartida entre el Estado y el sector privado. Los recursos para este fondo provendrían de: redestinación de recursos públicos, aporte de los contribuyentes a través de un porcentaje de sus impuestos, donaciones con fines sociales con franquicias tributarias, la cooperación internacional y la venta eventual de activos del Estado.

Se hace necesario también que el Estado reestudie, refuerce y defina sus sistemas de concurso y licitación, los sistemas de evaluación y los métodos de trabajo, para que efectivamente exista una colaboración entre el sector público y privado, y que este último no se convierta en un mero ejecutor de políticas estatales. La acción conjunta del sistema público y privado es de principal importancia en la educación y capacitación científico técnica, en la formación profesional, donde se debe hacer un nuevo trato entre empresas productivas y Estado.

• *Necesidad de un cambio cultural:* La generación de una cultura de la equidad, la solidaridad, la austeridad y el trabajo en Chile es condición “sine qua non” para una real superación de la pobreza. Es necesario re-equilibrar el sentido de la responsabilidad individual con la responsabilidad social, ya que no se crea una cultura de esta naturaleza sin expresiones de austeridad, acciones de solidaridad y propuestas institucionales que permitan valorizar y canalizar el sentido solidario que destaca a la cultura chilena y se ha construido en un modo de ser nacional.

“...Es importante mencionar que la ciudadanía y el sistema democrático se entienden como una base desde la cual se puede superar la exclusión y, más específicamente, la pobreza. El PNUD (2004) define la importancia de una gobernabilidad democrática como un elemento central del desarrollo humano, porque a través de la política, no sólo de la economía, es posible generar condiciones más equitativas y aumentar las opciones de las personas. En la medida en que la democracia hace posible el diálogo que incluye a los diferentes grupos sociales, y en tanto las instituciones públicas se fortalezcan y sean más eficientes, será posible lograr los

Objetivos de Desarrollo del Milenio, sobre todo en lo que atañe a reducir la pobreza. Se entiende por ciudadanía, un proceso de producción social de valores, es decir, de generación de recursos morales: cívicos y sociales. Remite a una realidad normativa de carácter democrática, es un mecanismo de resguardo de códigos fundamentales, formales, como los derechos humanos, o bien otros subjetivos o voluntarios como son la solidaridad, la generosidad o el voluntariado social (Osorio, 2005).

La ciudadanía implica una pertenencia total a una comunidad (Gordon, 2001) y un poder que sólo tiene sentido y se manifiesta en lo colectivo (Márquez et al., 2001). El ejercicio de la ciudadanía implica una inclinación a la participación activa, crítica y responsable con el entorno social, lo cual supone entender el propio papel como agente de cambio social, y actuar en consecuencia, y en la práctica la ciudadanía se traduce en el conocimiento, demanda y ejercicio de deberes y derechos y en la inserción activa en las redes sociales, comunitarias y de servicios. En contraste, la falta de oportunidades y la exclusión a todo nivel, se expresa en diversas manifestaciones de crisis hacia la credibilidad del sistema político, poniendo en peligro la democracia misma y, con ello, la misma capacidad de ejercer ciudadanía (PNUD, 2004).

En este contexto aparece el empoderamiento, que tiene que ver con la toma de actoría, con la potenciación de capacidades y con ganancia de autoridad y habilidad (Durston y Duhart, 2003). Montañó (2003) sostiene que las condiciones básicas para facilitar el empoderamiento comunitario se relacionan con la creación de espacios para la participación, formalización y difusión de derechos, fomento a la organización, transmisión de saberes y capacidades ciudadanas, creación de acceso y control sobre bienes comunes. De este modo, se establece una clara relación entre ciudadanía y empoderamiento. El empoderamiento funciona como obtención de poder, lo cual implica un papel activo y constructor, no una donación del poder por parte de grupos que lo ostentan..." (www.fundacionpobreza.cl)

De acuerdo a lo mencionado con anterioridad, se puede afirmar que aquellas personas que se encuentran en situación de calle deben ser capaces de generar empoderamiento, para así poder salir de esta situación, y de este modo ejercer la ciudadanía que les corresponde. Por otra parte, se puede señalar que al hablar de estrategias promocionales de superación de la pobreza y ejercicio de ciudadanía, implica fundamentalmente encontrarse inserto en la red social existente, con un contacto permanente y continuo que permita un trabajo mancomunado con los distintos actores que en ella se ubiquen.

“...En una comunidad, es posible distinguir la red estatal de apoyo (a través de la idea de demanda), la red comunitaria (a través de la ciudadanía y la agencia) y la red social de apoyo. Se define una red social como *“el conjunto de las personas con las cuales interactuamos de manera regular, con quienes conversamos e intercambiamos señales que nos corporizan y que, en definitiva, nos hacen reales”* (Sluzki, 1996).

Una red cumple varias funciones, tanto para las personas como para los grupos nucleares (como una familia), entre las cuales se cuenta la compañía social, el apoyo emocional, la guía cognitiva, ayuda material, complejización de la red a través de nuevas relaciones. Adicionalmente, las redes son lugares en donde se potencia la solución efectiva de problemas particulares y colectivos y la satisfacción de necesidades. Las redes también se constituyen en espacios de polifonía, expresión de actoría y participación, por lo que se configuran como espacios importantes de movimiento y agencia social (Dornell, 2005).

La apuesta está en desarrollar un enfoque integrado para la superación de la pobreza, el cual permita buscar respuestas diferenciadas a los distintos tipos de pobreza que existen en el país, pues si algo la caracteriza, es su tremenda heterogeneidad.

El tema de la pobreza se ha colocado en el centro de las discusiones programáticas durante los últimos años, en casi todos los gobiernos democráticos latinoamericanos. Ejemplificando lo anterior, se puede señalar que el Ex Presidente de Chile, Sr. Ricardo Lagos Escobar, también ha hecho alusión al tema mediante la siguiente reflexión, la cual se hizo referencia en el Documento Habitando la Calle, Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, en el año 2005

“En el centro de nuestra idea de desarrollo están las personas, su libertad, y su dignidad. Desde allí entendemos el desarrollo. Desde allí entendemos las políticas de superación de la pobreza e integración social”.

Dentro de las principales Estrategias de Superación de la Pobreza, se encuentran las planteadas a nivel Gubernamental, las cuales se encuentran contempladas en las Políticas Sociales, por lo cual es necesario abordar este tema de una manera más amplia para su mayor comprensión y dada la importancia que presenta para este Seminario de Título.

## SITUACIÓN DE CALLE Y POLÍTICA SOCIAL

A fin de contextualizar de mejor manera la problemática a tratar, se presentaran las diversas acciones realizadas tanto por el Gobierno, como de las instituciones privadas en relación a las personas en situación de calle, desde el siglo XIX hasta la actualidad.

### Contexto Histórico

“A fines del siglo XIX las condiciones de vida de vastos sectores de la sociedad chilena permanecían ancladas en situación de pobreza que se perpetuaban a través de distintas generaciones. La precaria situación de la vivienda, la dureza de las condiciones de trabajo, la frecuencia de las pestes y enfermedades que mantuvieron altas las tasas de mortalidad, especialmente en la población infantil, constituyeron una realidad de exclusión social.

Fueron las instituciones de beneficencia privada, de manera previa a la construcción de un Estado con atribuciones en materia social, quienes hicieron una primera intervención en la población más desamparada. Organismos de caridad vinculados a la Iglesia Católica y a organizaciones de carácter filantrópico, desarrollaron atención directa en ciudades. Hospicios, escuelas, lazaretos, hogares de niños, asociaciones de mutualidad y socorro social, eran administrados por innumerables instituciones filantrópicas, y por hombres y mujeres que, reuniéndose solidariamente de acuerdo a sus oficios o lugares de habitación, buscaban subsidiar a sus semejantes cuando éstos caían en situación de enfermedad o desempleo. Si bien, algunas de estas organizaciones obtuvieron apoyo económico de parte del Estado, a través de aportes monetarios periódicos y directos, las acciones privadas no constituyeron una política social pública.

La intervención del Estado en materia social, sólo se inició a partir de las primeras décadas del siglo XX, con germinales avances legislativos. Entre ellos; la Ley de Habitaciones Obreras, la creación de la Oficina del Trabajo, la Ley de Descanso Dominical, la denominada Ley de La Silla, y la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria. Iniciativas, todas ellas que prefiguraron la institucionalidad pública en materia social forjada a partir de los años ‘30’. (MIDEPLAN, 2005:17)

“La precariedad de las condiciones de vida de la mayoría de la población tuvo sus mayores manifestaciones en la tenacidad de fenómenos como la vagancia y la mendicidad de la población infantil y adulta. Diversos observadores contemporáneos constataron que eran miles los individuos que vivían en precarias condiciones, bajo los puentes, en las puertas de las iglesias, en improvisadas guaridas para protegerse del frío y de las inclemencias del clima.

Con el objetivo de mantener el control de las personas que subsistían en la calle, se les exigió la posesión de un licencia que las autorizaba a mendigar, la cual era entregada fundamentalmente a las personas físicamente inválidas o a los denominados “pobres vergonzantes”, en especial a aquellas mujeres que no contaban con otro medio de subsistencia que la limosna privada.

Es difícil calcular la cantidad de personas que se encontraban en situación de calle a principios del siglo XX, debido a su invisibilidad en las incipientes políticas sociales y a la falta de una definición precisa para este grupo, lo que los hacía parte de la población conceptualizada como “indigente, vaga, abandonada y delincuente”. Según datos del gobierno de la época, a principios de los años 30 se calculaba que el número de los niños y niñas en las calles de Santiago era cerca de siete mil, pudiendo llegar hasta los cuarenta mil en todo el país”. (MIDEPLAN, 2005:18)

“El Estado y las instituciones de beneficencia privada (laica y religiosa), realizaron diversas acciones destinadas a solucionar la problemática que significaba la presencia de innumerables personas habitando en las calles, las respuestas incluyeron la reclusión forzada de quienes se encontraban en estas condiciones y la creación de asilos para los más vulnerables, entre otras modalidades.

La reclusión de la población, tanto adulta como infantil, fue una de las principales acciones que emprendió el aparato público frente a la vagancia y la mendicidad. Frecuente fue la presencia de niños, niñas y adolescentes en las cárceles y en dependencias policiales, ya fuera por habitar en espacios públicos, por la acción de mendigar, o por la perpetración de delitos y faltas. Estas medidas provocaron rechazo de forma sistemática a lo largo de toda la primera mitad del siglo XX. Diferentes personalidades denunciaron que los niños y niñas permanecían en los presidios, sometidos a un régimen que impedían su inclusión social.

El confinamiento de niños y adultos era producto de la penalización de la vagancia y la mendicidad. La situación de calle, de acuerdo a lo señalado por el Código Penal, fue entendida como un delito: aquellos individuos que –sin importar su edad, su género o sus condiciones físicas- no desempeñan oficios lícitos y viviesen de la caridad pública sin hogar fijo, podían ser detenidos en tanto “vagos””. (MIDEPLAN, 2005:19)

“Para aquellos niños y niñas que no eran privados de libertad, funcionaron establecimientos públicos y privados, destinados a acoger a la denominada “infancia desvalida”, que englobaba a aquellos calificados como abandonados, vagos, mendigos o delincuentes. Estas instituciones funcionaban bajo diferentes modalidades de internación, de acuerdo a los fines y estrategias de quienes estuviesen a cargo; algunos se situaban más cercanos a la caridad cristiana tradicional, y otros, a las nuevas tendencias de la emergente asistencia social de fines del siglo XIX. En menor medida, estas instituciones fueron también una respuesta para la población adulta, en tanto existieron establecimientos para la internación de indigentes que habitaban en las calles, enfermos, discapacitados y personas con trastornos mentales. Destacaron aquellos que bajo órdenes religiosas, buscaban dar respuesta a las necesidades básicas de los internos a través de asilos y hospicios.

Con el paso de los años, algunas instituciones asistenciales complementaron su labor con acciones educativas y de rehabilitación. Ya en las primeras décadas del siglo XX, se fundaron escuelas para hombres y mujeres, talleres de apresto laboral, centros comunitarios de esparcimiento, junto a la construcción de habitaciones para obreros y viudas pobres. Las organizaciones de beneficencia de carácter laico y no confesional – como el Rotary Club, la Sociedad Protectora del Hogar y la Cruz Roja, entre otras- asumieron estrategias de instrucciones de los sectores socioeconómicos más vulnerables, en pos de la formación de capacidades para la incorporación de los internos al mundo laboral.

Dentro de este esquema destacaron las denominadas colonias agrícolas y de trabajo, a las que debían destinarse quienes presentaran algún compromiso delictual o situación de abandono y mendicidad. Distantes de las ciudades y organizadas de acuerdo a modelos importados de Europa y Estados Unidos, su metodología de trabajo se centró en el supuesto de la potencialidad regeneradora de trabajo agrícola, forestal o marítimo. Con ello se buscaba formar hábitos y disciplina para el trabajo de los internos, que a través de la participación laboral lograrían superar su situación de pobreza y precariedad. Algunas colonias estuvieron a cargo de niños, niñas y adolescentes, como la Colonia Agrícola “Lo Valledor”, bajo la responsabilidad de la Casa Nacional del Niño, y la Colonia “Mapocho”, destinada a recoger a 500 niños “vagos” que habitaban en el río Mapocho y el cerro Blanco. También las hubo para la reeducación de la población

adulta, para “todos los individuos que la ley o autoridad presume de peligrosos: tahúres, vagos, rateros, estafadores y en general a todos los ociosos que cometen ordinariamente pequeños y frecuentes delitos contra la propiedad”. (MIDEPLAN, 2005:20)

“Con el propósito de rehabilitación de niños, niñas y adolescentes, el Estado estableció reformatorios, cuyo principal objetivo fue entregar educación y destrezas laborales en un ambiente disciplinador a quienes, fuera por situaciones de abandono, vagancia o delincuencia, a solicitud de los tribunales de Justicia o de sus propias familias, eran incorporados a estas instituciones. A medida que avanzaba el siglo XX, se reconoció que este tipo de instituciones debían distanciarse del régimen de castigo que las caracterizaba. Esta tendencia intentó aplicarse también a las instituciones de adultos a través de reformulaciones a las metodologías e infraestructuras de los asilos, los depósitos y otras instituciones destinadas a la asistencialidad, puesto que la transformación operaba en el sentido de que éstas “no deben tomar el aspecto de cárceles nunca mejoran al individuo sino que ahondan mas su perversión””. (MIDEPLAN, 2005:21)

“Ilustrativo del debate, en aquellas primeras décadas del siglo XX, sobre la atención que requerían las personas en situación de calle, es la crítica que los defensores de los programas rehabilitadores y educativos hacían a las hospederías que albergaban a las personas que no tenían hogar fijo. Se reprochaba que estas instituciones fomentaban la mendicidad al proporcionar gratuitamente, o por una cantidad exigua, alojamiento y alimentos a las personas inválidas e indigentes. Dado que “las camas son escasas, los interesados contratan el alojamiento anticipadamente, por días o por semanas, por lo que pasan a ser huéspedes habituales. En el día operan en las calles en sus diferentes actividades de mendigos o semivagos, la hospedería facilita, por lo tanto, la vida parasitaria de estos individuos, hay hospederías particulares que pertenecen a negociantes que no tienen el menor escrúpulo moral y que explotan la miseria ajena. son verdaderos empresarios de mendigos, de vagos y aun de individuos de mala vida”.

En los periodos de crisis, derivados de pestes, terremotos o inestabilidad económica, cobraba mayor visibilidad la situación de la gente que carecía de un hogar. Los efectos de la Primera Guerra Mundial impactaron principalmente a los obreros industriales de la minería del salitre, quienes perdieron sus puestos de trabajo y acudieron a las ciudades, a lo largo del país, para sobrevivir gracias a la caridad pública y privada” (MIDEPLAN, 2005:21)

*Las primeras intervenciones sociales desde el Estado*

“A partir de la década del ‘20 se implementaron los principales programas sociales estatales y se inició la construcción de una institucionalidad que los sustentara. Las incipientes políticas sociales pretendían dar respuesta a los efectos que la pobreza tenía en la población. La atribución de responsabilidades concretas al Estado en este tipo de materias fue resultado de la convicción de que las condiciones de vida de los sectores pobres no podían depender de la caridad privada o de las intervenciones de emergencia que las organizaciones y presupuestos fiscales habían mantenido hasta las primeras décadas del siglo XX. Se les entregó a las instituciones estatales la responsabilidad del diseño y la coordinación de las políticas vinculadas a la salubridad, el seguro social, la protección a los “desvalidos”, y en general de la situación de los habitantes caracterizados por su precariedad económica y social. Las intervenciones sociales tomaban un giro estatista, se redefinía la asistenta social como “...toda iniciativa y acción organizada, dirigida y controlada por el Estado para captar, clasificar, atender y reintegrar al medio social a las personas o grupos de ellas que por insuficiencia física, mental o económica, o por malos hábitos, necesitan ayuda de la colectividad””. (MIDEPLAN, 2005:22)

“Las principales acciones durante las décadas siguientes giraron en torno a la doble tarea de ampliar la cobertura de la enseñanza primaria al conjunto de la población en edad escolar, y de atacar el enorme porcentaje de analfabetismo real que afectaba a la población chilena, el cual en 1946 alcanzaba a un 37% de la población, cifra que a inicios de la década siguiente descendió a un 27%”. (MIDEPLAN, 2005:23)

*Indigentes: niños y adultos en situación de calle invisibilizados en la pobreza*

“Las nuevas estrategias de desarrollo social, centradas en la educación y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, definieron la evolución desde un Estado Asistencial a un Estado de Bienestar. Dotada la institucionalidad chilena de los instrumentos básicos de la seguridad social, se consiguió mejorar las condiciones de salud y previsión, una mayor cobertura educacional, aumento en la adquisición y construcción de viviendas, menor analfabetismo y descenso de la mortalidad infantil.

Sin embargo, el esfuerzo del aparato público no redundó en la implementación de una intervención específica para aquellas personas que se encontraban en situación de calle, quedando éstas invisibilizadas como parte de los amplios sectores de la población que se encontraba en situación de pobreza. Las intervenciones sociales se concentraban en determinados grupos –los trabajadores afiliados al Seguro Social, las poblaciones

urbanas, las capas medias conformadas por empleados y pequeños comerciantes-, pero no en otros, que se mantenían en niveles de pobreza y exclusión social, en la persistencia de una problemática social que no solucionaba las condiciones de vida de quienes pasaban sus días mendigando en las calles y sus noches bajo los puentes del Mapocho, o en las hospederías que les daba un precario alojamiento.

El modelo social implementado se desarrolla bajo el supuesto de que a través de la profundización de las políticas sociales se solucionaría el problema de las personas en situación de calle. La relación entre situaciones de extrema pobreza y sectores de la población habitando en las calles, era evidente.

En el año 1944 la cifra de personas en situación de calle estimada solo para Santiago alcanzaba a cinco mil personas. Esta población, según describían los diarios de la época, vivían en basurales, casuchas de cartón, a la orilla de los desagües de la ciudad o bajo los puentes del río Mapocho”. (MIDEPLAN, 2005:25)

“El Estado mantuvo una serie de instituciones de asilo y protección destinada a la población adulta en situación de calle. De acuerdo a los criterios de la época, eran “los que ejercen la mendicidad sin permiso y que, en razón de ser lisiados o valetudinarios, no tienen aptitudes para el trabajo, se han tomado las medidas compatibles con su condición. Existe ya el taller de lisiados y los hospicios, establecimientos que permiten adaptar, en lo posible, atender, en todo caso, a estas personas, en forma de asegurarles la ayuda al Estado y evitar las exhibiciones públicas de su desmedrada condición personal”. Popularmente fue conocido el hospicio que funcionó durante la primera mitad del siglo XX en la calle Portugal, en lo que hoy es el recinto de la Posta Pública.

En este contexto de ampliación y reforma de las instituciones existentes, así como de la creación de otras, especial mención merece la fundación, a fines de 1944, del Hogar de Cristo, obra emprendida por el sacerdote Jesuita Alberto Hurtado Cruchaga y que desde sus inicios se concentró en la atención de la población que habitaba en espacios públicos. Especialmente reconocida fue la labor que desarrolló el sacerdote en beneficio de los niños que habitaban en las orillas del río Mapocho”. (MIDEPLAN, 2005: 27)

*Incipiente desarrollo de políticas públicas en Chile*

“A poco de establecerse el Hogar de Cristo contaba con una Escuela-Granja, cerca de Colina, que atendía a cerca de 130 niños y niñas en situación de abandono, muchos de ellos recogidos de las riberas del río Mapocho; un asilo para mujeres y sus niños pequeños, y un hogar para adultos de ambos sexos que cada noche daba alojamiento a cerca de 200 personas. Años más tarde se sumaban la Posada del Niño Vago, la Escuela Taller en Renca, El taller de mueblería para adolescentes en situación irregular, Policlínicos, Hospederías para hombres y mujeres y una sociedad encargada de la construcción de viviendas obreras.

En 1950, cada mes, el Hogar de Cristo entregaba un promedio de catorce mil alojamientos con sus respectivas comidas y desayunos. Y un año más tarde, contando los seis años de funcionamiento efectivo de la institución, se consideraban cerca de 600.000 atenciones y más a diferentes ciudades del país a través de filiales en Antofagasta, Los Ángeles, Talca, Chillan, Arica, Concepción y Copiapó. A fines de la década de 1960 se establecía la primera hospedería para pacientes desahuciados de los hospitales.

A pesar del aumento de las instituciones de carácter privado y la expansión de estas a lo largo del país, el conjunto de los establecimientos antes citados, así como muchos otros de menor envergadura parecían no dar abasto a la totalidad de la población en situación de calle. Ante esta situación, se repetía periódicamente la “barrida” policial, el traslado a las comisarías y centros de detención, y el persistente llamado de los mismos funcionarios policiales sobre la necesidad de construir nuevos centros de reclusión y atención, dotados de mejores condiciones de seguridad y mayor capacidad. Para el año 1996, la cantidad total de establecimientos, privados y públicos, llegaba a 875, dependientes de 147 instituciones”. (MIDEPLAN, 2005:28).

*Régimen Militar: disminución de la función estatal de protección social*

“Con la llegada del Régimen Militar, se asumió como eje de la política social estatal el principio de la subsidiariedad, estableciendo mecanismos de focalización de las prestaciones estatales, especialmente de los subsidios monetarios. Esto significó una brusca disminución de la función estatal de protección social, lo que se reflejó en una existente caída del gasto social a partir del año 1974, especialmente en las áreas de educación, salud y vivienda, observándose al final del periodo que sólo el gasto asistencial y el provisional registraban niveles superiores a los del año 1970.

Las medidas de ajustes aplicadas tuvieron frecuentemente efectos regresivos, a través de la contracción de gasto, lo que incrementó el desempleo y redujo los salarios reales. La disminución del Estado social, junto a los periodos de recesión económica que se presentaron en 1975, 1976, 1982, 1984, provocaron la extensión de condiciones de extrema pobreza en sectores que a lo largo de las décadas anteriores, habían conseguido paulatinamente y con el apoyo del Estado grados de inclusión social y bienestar económico considerables. La respuesta estatal a esta situación fue la creación de empleos precarios bajo las modalidades del Programa de Empleos Mínimos (PEM) y el programa de Ocupación para Jefes de Hogar (POJH)". (MIDEPLAN, 2005:29)

“La situación de vivienda de los sectores más empobrecidos estuvo marcada por el hacinamiento, la precariedad y la inseguridad, siendo vivienda el ítem del gasto social que disminuyó de forma más ostensible en el periodo. La población designada como los “sin casa” aumentó considerablemente. En 1985, se calculaba en un 36% el total de familias que carecían de una vivienda adecuada, con un déficit de un millón de habitaciones. Tomando como totalidad, en el periodo comprendido entre 1973 y 1989 se calcula que un 43,9% de las familias constituidas no accedieron a una vivienda propia.

Esta situación suscitó el fenómeno de los “allegados”, que alude a individuos y familiares que fueron acogidos en las viviendas de otras familias. Junto a ello, a inicios de la década de 1980 se reactiva un proceso de “tomas” de terreno, en que un conjunto de familias se apropiaron de terrenos baldíos en diferentes ciudades del país, y otros grupos vinieron a aumentar la población que habitaba en las calles. Para muchas de estas familias, este tipo de solución era preferible al que eran sometidas las familias erradicadas de los campamentos de las principales ciudades chilenas.

Una vez más, el diseño de instrumentos para focalizar las prestaciones estatales no consideró a las personas en situación de calle. De acuerdo al testimonio de las instituciones encargadas de la acogida de estas personas, la población en situación de calle aumentó, tanto por efecto de las crisis económicas a mediados de la década de 1970 e inicios de las siguientes, como por la focalización de las políticas sociales.

En efecto, a mediados de la década de 1970 la población en situación de calle atendida por las hospederías del Hogar de Cristo alcanzaba un promedio de 1400 hombres, 550 mujeres y 315 niños.

Pocos años más tarde, evidenciando la gran profundización de la miseria que experimentaban los sectores más desvalidos de la sociedad, se recibía mensualmente, en las hospederías del Hogar de Cristo a cerca de 5000 personas. En el año 1981 se estimaba que uno de cada cinco chilenos vivía en la miseria, por lo que no es extraño encontrar declaraciones que indican que tras las crisis económicas de 1982 la cantidad de gente que demandaba atención había crecido, pasando sólo en Hospederías de 4729 mensuales en el año 1979 a mas de 8 mil en 1983”. (MIDEPLAN, 2005:30)

#### *Los Gobiernos de la Concertación: superación de la pobreza y nuevos desafíos*

“El aumento del gasto social y la puesta en marcha de un conjunto de nuevas intervenciones programáticas para favorecer a los sectores con menores oportunidades del país, tuvieron como resultado un importante descenso en los indicadores de pobreza, de 38,6% en el año 1990 a 18,8% en el 2003, y de la indigencia que disminuyó desde un 12,9% a 4,7% durante el mismo periodo”. (MIDEPLAN, 2005:32)

“Asimismo, las personas en situación de calle, en especial la población infantil y adolescente, han comenzado a ser sujeto de diversas intervenciones públicas. Las primeras experiencias de trabajo con niños de la calle estuvieron a cargo del Servicio Nacional de Menores, que inició en la década de 1990 acciones en conjunto con el Hogar de Cristo. En la actualidad el SENAME administra 10 proyectos específicos en esta temática, que atiende a alrededor de 800 niños, niñas y adolescentes.

Éstos se ejecutan a través de diferentes modalidades, ya sea como estrategias de prevención para que aquellos niños y niñas “en” la calle no devengan niños de “la calle”, con el énfasis en la reconstrucción en los lazos familiares a través de intervenciones Psicosociales hacia las familias y el fomento de la reinserción escolar”. (MIDEPLAN, 2005:33)

“Al igual que en décadas pasadas las actividades de protección de la población adulta sin hogar continúan fundamentalmente ligadas al compromiso de las instituciones privadas, las que entregan alojamiento, alimentación, y en muchos casos, intervenciones de carácter psicosocial a las personas en esta situación.

Existen numerosos grupos humanitarios y caritativos que se han organizado para ayudar a las personas que habitan en las calles, a través de la entrega de alimentos, ropa y servicios. Se trata de grupos de parroquias, miembros de instituciones educacionales, o personas que se reúnen según diferentes afinidades e implementan comedores solidarios y recorridos por las calles en las noches para entregar su apoyo. El Ejército de Salvación, históricamente ha emprendido acciones de asistencialidad a la población en situación de calle en diferentes ciudades del país.

El área de hospederías del Hogar de Cristo, eje histórico de la acción social de la institución, se aboca a las personas de extrema indigencia y exclusión, jóvenes, adultos y adultos mayores de ambos sexos en situación de calle o en riesgo de estarlo. A través de los diferentes programas esta área atiende en Santiago a un grupo aproximado de cien personas diarias. Durante el año 2004, el total de personas atendidas alcanzó un total de nueve mil.

Las personas son acogidas principalmente a través de establecimientos denominados hospederías, que funcionan las 24 horas de todos los días del año. Allí, junto al alojamiento se les entrega atenciones en salud física y mental, apoyo social, y se realiza la coordinación con servicios públicos y privados que puedan asistirlos según la situación particular de cada uno de ellos.

Formando parte del programa de hospederías, el Programa “Acogida” es una línea de trabajo que surge a partir del voluntariado del Hogar de Cristo, y desde principios de los ‘90 retoma el trabajo que realizaba el Padre Hurtado en las calles de la ciudad, realizando acompañamiento diario a personas que viven en la calle, en los lugares donde éstas se encuentran. A los beneficiarios se les entrega orientación e información sobre servicios sociales, apoyo en servicios básicos (alimentación, vestuario y alojamiento), atención psicosocial y gestión para la derivación en redes sociales. Bajo esta misma modalidad la institución interviene con los niños, niñas y adolescentes que habitan en las calles a través de Programas de Niños de la Calle”. (MIDEPLAN, 2005:34)

“Actualmente el gobierno del presidente Ricardo Lagos ha asumido el desafío de incorporar al sistema de protección social del Estado a aquellas personas en situación de calle que han sufrido un proceso de invisibilización en el desarrollo de las políticas sociales de las últimas décadas”. (MIDEPLAN, 2005:28)

Lo anteriormente mencionado da pie para contextualizar la temática a tratar, en relación a lo que se está realizando hoy en día a nivel de país, refiriéndose específicamente al concepto de Política Social.

A modo de contextualizar la temática a tratar, es menester referirse a la *Política Social* Nacional, entendiendo esta como el “Conjunto de acciones que, como parte de las políticas públicas, tiene el propósito de mejorar la calidad de vida mediante la prestación de una serie de servicios que procuran atender las necesidades básicas de todos los ciudadanos, asegurando unos mínimos de renta, alimentación, salud, educación y vivienda. Asimismo tiende a disminuir las desigualdades sociales y atender a los colectivos que, por razones de edad o impedimentos físicos o psíquicos, no pueden generar recursos por medio de su trabajo” (Ander Egg, 1995:230).

La política social dentro de la temática de personas en situación de calle, puede considerarse de reciente data, debido a que solamente en el año 2003 el Gobierno se comprometió a brindarles ayuda mediante el Sistema Chile Solidario, siendo el Catastro realizado por MEDEPLAN durante los días 28 y 29 de Julio del 2005 en ochenta comunas del país, y que comprometió esfuerzos tanto gubernamentales como de la sociedad civil, uno de los primeros hechos concretos que demuestra preocupación por parte del Gobierno en relación a las personas en situación de calle. No obstante, el fuerte del Sistema Chile Solidario, mencionado anteriormente, es la pobreza, apoyando a las familias más pobres de nuestro país y trabajando conjuntamente en el mejoramiento de sus condiciones de vida. Esto se coordina a través de MIDEPLAN, el cual está a cargo de la red social pública y privada existente a nivel nacional, regional y local en función de las necesidades y demandas de las familias que integran este programa.

Sin embargo, las políticas sociales actuales no necesariamente a las personas que se encuentran catalogadas como *Indigente*, entendiendo a éstos como: “El/la que carece de medios económicos para subvenir a las necesidades materiales de la vida” (Ander Egg, 1995:155), a las cuales los programas sociales no han llegado de manera suficiente, debido a que sus beneficios sociales han sido percibidos en mayor medida y con mayor intensidad por aquellas familias pobres no indigentes, que por aquellas indigentes o extremadamente pobres. Situación que se justifica en que la demanda de los beneficios existentes sólo se concreta en la medida que personas y familias tengan un grado de vinculación con las redes institucionales, lo que en el caso de la indigencia es un factor crítico por su aislamiento, desinformación y fuerte desvinculación de estas redes.

Relacionando los conceptos anteriormente mencionados, Política Social y Pobreza se puede considerar que el desarrollo de las políticas sociales remite al menos a cuatro grandes visiones, desde las cuales se configura un conjunto de referentes constitutivos de paradigmas ideológicos implícitos en los debates sobre política social, particularmente referidos a la superación de la pobreza. Estas perspectivas constituyen paradigmas, por la organización y coherencia interna con que dan lectura a los temas y problemas sociales. Es por lo anteriormente mencionado que se torna fundamental conocer dichos paradigmas, tal como se exponen a continuación

**Cuadro 3.2: Paradigmas de políticas sociales (Onetto Piazza Leonardo, 2003:8)**

	<b>Neoliberal</b>	<b>Ecológico</b>	<b>Socialista</b>	<b>Social identitario</b>
Valor dominante	Libertad	Integración	Igualdad	Autorrealización
Explicación de la pobreza	Por el individuo	En la relación de las personas con sus sistemas.	En la estructura social.	Por la situación específica.
Enfoque de estudio	Pragmático analítico	Holístico funcionalista	Socio-estructural	Construcción social
Políticas sociales	Residuales y focalizadas	Integrales, universales y focalizadas	Universales, institucionales	Segmentadas, pluriculturales
Actores relevantes para la solución	Sector privado, individuos	Sector privado y público	Sector público y movimientos sociales	Redes y redes de redes
Método de selección de los beneficiarios	Encuesta socioeconómica. Autofocalización. Enfoque de riesgo	Diagnóstico específico, encuesta. Focalización activa. Enfoque en la vulnerabilidad	Para todos igual según necesidades	Planificación participativa
Estrategia para solución	Crear oportunidades. Asistencia	Asistencia, ampliación ejercicio de derechos	Crear condiciones estructurales para la igualdad	Autogestión de redes de apoyo
Política económica ad hoc	Apoyo principalmente al crecimiento económico	Redistribución Estado regulador	Estado directivo garante de la igualdad	Micro iniciativas, tecnologías apropiadas

Dentro de esta conceptualización necesaria, es menester señalar que ligado, a la temática de pobreza expuesta anteriormente, se da lugar a un hecho relacionado directamente con su definición, y que sin embargo, en la mayoría de las ocasiones se presenta más oculto y desconocido.

De acuerdo a esto, se alude al término de *Persona en Situación de Calle*, el cual es definido por MIDEPLAN como “Quien se halle pernodiando en lugares públicos o privados sin contar con una infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda aunque la misma sea precaria, y a aquellos que por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche encuentran residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas y particulares, y que brindan albergue temporal. Asimismo aquellas personas que por encontrarse sin hogar o residencia, o sin apoyo de familiares u otros significativos, dependen de programas sociales que ofrecen residencia permanente o por períodos importante, con apoyo biopsicosocial”.

#### **CARACTERIZACION SOCIODEMOGRAFICA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE**

Como se ha señalado con anterioridad, en el año 2005 se realizó el Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, el cual dejó en evidencia la cantidad real de personas que se encuentran en esta situación. Frente a esto se puede establecer que, el número de personas que se encuentran en esta situación en Chile asciende alrededor de 7.216, cuya edad promedio es de 47 años y el 85% de los mismos pertenece al sexo masculino (MIDEPLAN 2005: 83).

Estos datos demuestran una realidad que está presente a lo largo de todo el país, pero, en algunas ocasiones, y para muchas personas es preferible ignorar, incluso al punto de volverlo un hecho invisible. Sin embargo, esta situación de calle, junto con la pobreza, son dos fenómenos que se encuentran estrechamente relacionados y que requieren necesaria e imperiosa atención y preocupación por parte de la sociedad civil en general, y de las autoridades en particular.

## Características Generales de las Personas en Situación de Calle

Con la realización del Catastro, se pudo dar cuenta de una serie de características que presentan las personas en Situación de Calle, de acuerdo a esto se pueden señalar las siguientes:

“Frente a la pregunta ¿Dónde duerme habitualmente?, un 48,6% de los entrevistados señala una hospedería o residencia, y un 31,6% menciona la vía pública, calle o ruco<sup>2</sup>. En menor porcentaje se mencionan: sitio eriazo o campo; caleta u otros lugares.

Al desagregar esta información según sexo, se observa que las mujeres declaran dormir habitualmente en hospederías, en mayor porcentaje que los hombres (52,2% versus 48,1%); y que en la vía pública o calle la proporción de hombres es mayor (40,6% versus 32,3%)” (MIDEPLAN 2005: 86).

“Al analizar conjuntamente el lugar donde declaran dormir habitualmente y la edad de los entrevistados, se obtiene que las personas menores de 45 años duermen en mayor proporción en la vía pública o calle en relación a las personas de 45 años y más, que lo hacen preferentemente en hospederías o residencias, siendo esta situación compartida por ambos sexos” (MIDEPLAN 2005: 87)

“La situación de pareja presenta algunas diferencia según sexo. En las mujeres es mayor la proporción que declara estar casada o que convive / con pareja que en los hombres (27,8% y 14,5%). Además se registra un mayor porcentaje de separados / anulados en los hombres y un mayor porcentaje de viudez en las mujeres.”(MIDEPLAN 2005: 91)

Otro de los ítems tratados por el catastro es la historia de vida de las personas en situación de calle, la cual pretende caracterizar la situación pasada y actual de las personas en calle, las cuales se mencionaran a continuación:

---

<sup>2</sup> Un ruco corresponde a un albergue temporal, fabricado por las personas en situación de calle con cartones, plásticos y otros materiales de desecho.

## Generalidades de las Historias de Vida de las Persona en Situación de Calle

“Al consultar a las personas ¿Dónde vivía antes de llegar a esta situación?, se observa que casi el 41% de las personas declara que antes de estar en situación de calle vivía en una casa o pieza propia. El 30% de las personas dice haber vivido con algún familiar o en la casa de algún amigo conocido, situación que puede identificar cierto nivel de “allegamiento” previo a la situación de calle<sup>3</sup>. Por otro lado, se observa que un 9,4% de las personas consignan como último lugar fijo de residencia a las hospederías. Un análisis más exhaustivo de esta información señala que corresponden principalmente a adultos mayores (60 años), personas que en promedio llevan largo tiempo en situación de calle y que en cierto momento han tenido como último lugar de residencia fija alguna hospedería o residencia”(MIDEPLAN 2005: 92)

Por otra parte, “Claramente el tiempo en calle tiende a aumentar a mayor edad de la persona. Esto lo confirma el hecho de que los adultos jóvenes (30 – 44 años), donde el 34,4% declara estar más de 5 años en situación de calle y en los adultos (45 - 59 años) este valor llega a un 42 %, mientras que para los adultos mayores (60 años y más) el valor alcanza a 37,6%. Asimismo en este grupo un 41,4% de las personas dicen vivir en situación de calle desde hace 1 a 5 años.

Estos datos demuestran distintos grados de intensidad temporal de la situación de calle: los jóvenes tienden a llevar menos tiempo en situación de calle, lo que graficaría una situación esporádica y con episodios dinámicos, es decir, con momentos de “idas”, ya sea a hogares o casa particulares, y luego con momentos de “retorno” a la calle. Al contrario, en los adultos se observa una tendencia de situación de calle más bien “crónica”, aspecto, que revelaría la severidad de su desvinculación social familiar, o redes de apoyo.”(MIDEPLAN 2005:95)

“A los entrevistados también se les consultó por las principales razones (motivos) por las que ellos consideraban que se encuentran en situación de calle. La principal razón declarada por los entrevistados para encontrarse en situación de calle fueron los “problema en la familia” con un 32,8% de los entrevistados consignando esta respuesta. Esta categoría incluye aquellos casos en que los entrevistados declaran haber sido echados de su casa, o por tener malas relaciones familiares deciden fugarse.

---

<sup>3</sup> Por allegado se puede entender a la persona que no dispone de una vivienda para su uso exclusivo y comparte la vivienda de otro hogar, que la acoge.

Además, un 24,4% de las personas consigna “problemas económicos” (cuando la persona no cuenta con ingresos necesarios para mantenerse o mantener una familia) y un 16,9% señala que “no tiene casa u hogar donde llegar”. Sigue en importancia la razón de “problemas con el alcohol” (por su adicción al alcohol “terminó” viviendo en esta situación), con un 16,7%. También es relevante el hecho de que un 14% de los casos consigne como razón una “decisión propia”, mientras que el 13,1% establece estar en situación de calle por “problemas de salud” (cuando la persona declara que por impedimento físico o mental debe vivir en la calle). Finalmente, el “consumo de drogas” (cuando la persona relata que por su adicción a la droga “terminó” viviendo en esta situación) es consignado como razón, por el 7,1% de las personas. El “maltrato” y “problemas con la justicia” presentan valores inferiores al 4% y el “abuso” (incluye el abuso sexual) presentan un valor inferior al 1%.

Las razones por las cuales las personas entrevistadas se encuentran en situación de calle cambian según grupo de edad. En la población menor de 18 años, la razón con más menciones es “problemas en la familia” (49,9%), seguida por “decisión propia” (19,9%) y por “consumo de drogas” (19,1%). Destaca el 14,1% de casos que establecen como razón de su situación de calle el haber sufrido “maltrato”, siendo este valor el más alto de todos los tramos etáreos. Lo mismo sucede con el “abuso”, que si bien está presente en casi el 3% de los menores de 18 años, corresponde al valor más alto de toda la serie por tramos.”(MIDEPLAN 2005:97)

“Otro aspecto relevante sobre el tipo de lazos que presentan las personas en situación de calle, lo entrega la pregunta sobre la “última vez que se comunicó con su familia”. El promedio general indica que la última vez que una persona en situación de calle se comunicó con su familia fue hace 3,3 años, observándose diferencias por género, ya que los hombres presentan un valor promedio de 3,5 años desde su último contacto familiar, frente a los 1,8 años en las mujeres.

Por tramos de edad también es posible encontrar diferencias muy claras: el último contacto con la familia en los menores de 18 años fue hace menos de 1 año; para el tramo de 18 a 29 años (jóvenes) , el contacto fue hace 1,3 años; para el tramo comprendido entre los 30 y 44 años (adultos jóvenes), el contacto fue un promedio hace 2,4 años; para los adultos 45 a 59 años hace 3,7 años y para los adultos mayores, de 60 años y más el último contacto fue hace 5,8 años.” (MIDEPLAN 2005:103)

“Otro aspecto relevante que entrega el instrumento y que permite una comprensión más cabal de la complejidad de la vida en situación de calle, fue el obtenido al consultar a las personas sobre los aspectos positivos (buenos) y negativos (malos) de vivir en situación de calle.

Con respecto a los aspectos positivos de encontrarse en situación de calle, las personas entrevistadas señalan con mayor frecuencia la “libertad de acción”, “recibir ayuda”, “recibir alimentos”, “contar con amigos” y “recibir cariño y apoyo”. Alrededor de un 17% señala que no existe ningún aspecto positivo.

Con respecto a los aspectos negativos de encontrarse en situación de calle, las personas entrevistadas señalan con mayor frecuencia “malas condiciones de vida”, la “inseguridad / riesgo” y la “dependencia” (falta de apoyo). Alrededor de un 20% señala que no existe ningún aspecto negativo asociado a vivir en situación de calle.

Al desglosar los aspectos positivos por tramos de edad se observan ciertas diferencias entre los diferentes grupos. Para los menores de 18 años, los cuatro aspectos positivos más importantes son: libertad de acción (45%), categoría que presenta el mayor porcentaje en relación a los otros tramos de edad; “contar con amigos” (31,6%), también con el valor más alto de todos los tramos; “recibir cariño y apoyo” (19,9%) y “recibir alimentos” (18,1%). El 14% (ninguno) de este tramo dice que no aspectos positivos de vivir en la calle. Para los jóvenes (de 18 a 29 años), los cuatro aspectos positivos son: con menor incidencia que en el tramo anterior aparece en primera ubicación la libertad de acción (37%). Sin embargo, en segundo lugar está un 19% de personas en este tramo que dicen que “no hay aspectos positivos” (ninguno) de vivir en la calle; luego se ubican “contar con amigos” (17,1%), “recibir ayuda” (17%) y “conocer gente” (14,6%) (MIDEPLAN 2005:106)

## **Educación**

En esta categoría se pretende presentar la situación educacional de la personas en situación de calle, esto en función de sus competencias básicas como leer o escribir, además del nivel educacional alcanzado y la asistencia a un establecimiento educacional por parte de la población educacional menor de 25 años. Frente a esto se presenta lo siguiente:

“Un 83,7% de los entrevistados mayores de 12 años declaró que sabe leer, mientras que un 12,1% declaró no saber leer, un 3,0% dijo que sabe pero no puede hacerlo, y un 1,2% señala que se le olvidó. En total, la proporción de entrevistados que no saben leer, no pueden hacerlo o se les olvidó, alcanza a un 16,3%.

Se observa también que la cantidad de personas que saben leer disminuye con la edad, alcanzándose el mínimo en la población mayor de 60 años y más, en que la proporción que sabe leer es sólo un 77,3%. Asimismo la diferencia entre hombres y mujeres va aumentando según tramo de edad, alcanzándose la mayor diferencia en la población sobre 60 años (79,4 años en los hombres versus 64,3% en las mujeres)” (MIDEPLAN 2005:110)

### **Estrategias de Subsistencia**

Con esta categoría se pretende visualizar las estrategias de subsistencia que presentan las personas en situación de calle, identificando así la vinculación con redes de apoyo y las actividades que realizan para obtener recursos económicos u otros beneficios.

“Para solicitar ayuda las personas en situación de calle recurren con mayor frecuencia a instituciones de beneficencia como el Hogar de Cristo, Nuestra Casa y el Ejército de Salvación. Cerca del 40% de las personas declara que en el último mes ha recurrido a este tipo de instituciones. Otras instituciones a las que las personas en situación de calle acuden por ayuda son los consultorios (26,9%), hospitales (22%), iglesias o templos (14,6%) y municipalidades (11,9%)” (MIDEPLAN 2005:119)

“En relación a la atención que reciben de las distintas instituciones, se destacan las instituciones de beneficencia, en que el 74% de las personas que responde indica que siempre o casi siempre ha recibido la atención esperada. Luego son los consultorios, iglesias, hospitales lo que muestra una mejor percepción por parte de los usuarios, ya que sobre el 50% declara que siempre o casi siempre ha recibido la atención esperada. En el resto de las instituciones, un menor porcentaje de personas declara que siempre o casi siempre ha recibido la atención esperada, y por lo tanto se observa un mayor porcentaje de personas que declara que nunca o casi nunca recibe la atención esperada.

Dentro de las estrategias de subsistencia, un elemento importante lo constituyen el dinero u otros beneficios que pueden obtener las personas como retribución por las labores que realizan. El 43,9% de las personas en situación de calle declara tener actualmente alguna actividad o trabajo por el cual reciben dinero u otro beneficio. El 56,1% restante declara que no está realizando actividad o trabajo, y sólo un 8,1% declara estar buscando trabajo.” (MIDEPLAN 2005:120).

“La población que declara no tener trabajo o actividad por la cual reciba dinero u otro beneficio se encuentra en esta situación, en promedio, por más de 5 años. Esto muestra que la situación de inactividad en muchas personas de calle constituye una situación persistente en el tiempo.

Dentro la población en situación de calle que sí declara tener trabajo o actividad, se observa una gran diversidad de actividades. Sin embargo, todas estas constituyen actividades de carácter informal muy relacionadas con la inestabilidad laboral y económica propia de la situación de calle. Cabe preguntarse si estas actividades y trabajos son consecuencia de la vida en calle o, por el contrario, son parte de las causas que determinan que gente termine viviendo en esa situación” (MIDEPLAN 2005:124).

“Con respecto a otras fuentes de ingreso asociadas a ciertos grupos de la población, se observa que un 5,1% declaró percibir ingresos por jubilación, un 11,6% por PASIS de vejez, un 9,0% por PASIS de invalidez y un 1,4% por Subsidio Único Familiar (SUF)” (MIDEPLAN 2005:125)

“Una diferencia importante se observa en los adultos mayores de 65 años, en que para muchos la PASIS son la principal fuente de ingresos. En este grupo de personas en situación de calle el 61,6% mencionó recibir dinero por Pensión de Vejez o Invalidez (PASIS), mientras que el 17,2% señala recibir dinero por una jubilación. Sólo un 4,1% de los entrevistados mencionó recibir ingresos por macheteo y limosna.” (MIDEPLAN 2005:126).

## **SUPERACIÓN DE LA POBREZA Y TRABAJO SOCIAL**

“Si el programa de la superación de la pobreza se le relaciona culturalmente con la caridad, estaría de antemano fracasado. Nos parece que de una u otra manera, esta visión está presente al discutirse los presupuestos y recursos económicos para financiarse este tipo de programas.” (Valdés Ximena, 1995:22)

“Es por ello que el crecimiento de un plan de superación de la pobreza deberá ser la transformación de los marcos institucionales del país, de manera que permitieran el desbloqueo de las situaciones causantes de la pobreza, abriendo cada vez más la sociedad a las oportunidades y fomentando la creatividad e iniciativa.

Finalmente, y siendo lo más importante, cualquier política de superación de la pobreza debe contar con la participación organizada de la gente interesada. Nadie cambia su situación de vida, si no lo quiere hacer.

La participación es entendida muchas veces como consulta. El Estado pregunta y luego decide. Participación implica decisión. Entregar capacidad a la gente concreta para que asuma sus responsabilidades en la superación de la pobreza.” (Valdés Ximena, 1995:24)

La superación de la pobreza implica necesariamente la utilización de estrategias de participación social, ya que es fundamental que los mismos usuarios puedan ser concientizados de la situación en la que se encuentran y, a partir de ésta crear un protagonismo real y concreto en la búsqueda de respuestas a las problemáticas presentadas, generando así un intento de poder reconocer las potencialidades dentro de la misma situación de menoscabo en que se encuentran, y de esta forma transformarlas en estrategias de superación y generar una situación de empoderamiento necesario en la búsqueda de formas de superación de la pobreza.

Es importante destacar que esta estrategia de superación de la pobreza debe pasar no sólo por la profesión, sino que estar directamente coordinada con las políticas gubernamentales, las cuales a su vez están supeditadas a los diferentes contextos, tales como económicos, sociales, culturales, etc., siendo estos factores que influyen en demasía en las decisiones gubernamentales.

“El crecimiento económico, el consenso nacional respecto a qué es una tarea urgente y la idea de que el cambio social debe producirse sin conflicto, ponen al país frente a una oportunidad única para superar la pobreza. Si Trabajo Social quiere cumplir con su función, debe comprender el contexto global en que desarrolla su quehacer, superando una etapa en que se ha quedado sin propuestas.

Trabajo Social, porque es social, no puede estar desligado de los procesos sociales de cada momento histórico en que se desarrolla. Esto supone que como trabajadores y trabajadoras sociales, debemos hacer un esfuerzo por comprender el contexto global en que trabajamos, cómo este incide en la práctica que realizamos, de modo de poder vincularnos a los grandes desafíos que hoy día enfrenta nuestro país y responder a ellos desde nuestra especificidad.” (Valdés Ximena, 1995:101)

“El gran desafío que el país tiene por delante es lo que se ha llamado el desarrollo con equidad, que se traduce con tres grandes procesos: La profundización de la democracia; el desarrollo de la economía, la que tiene que seguir creciendo para producir más y mejor para logra mayores ingresos para las necesidades del país y la promoción y búsqueda de la equidad, es decir de la integración con iguales derechos y obligaciones de todos los ciudadanos en los beneficios que el proceso global ofrece. Dicho de otra manera no hay posibilidad de democracia y desarrollo si persisten los actuales niveles de pobreza y desigualdad; si no existen actores capaces de ser protagonistas en la solución de sus problemas; de hacer propuestas y contribuir con sus aportes a la solución de los grandes problemas nacionales, si no hay espacios de participación para que esos actores sociales se expresan, espacios de decisión, negociación y concertación.” (Valdés Ximena, 1995:102)

De acuerdo a las reflexiones del CNSP (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza), entre ellos se destaca un conjunto de inequidades que inciden en la pobreza, problemas psicosociales en las mismas personas que viven en situación de pobreza, problemas culturales a nivel de toda la sociedad.

Las inequidades están referidas a desigualdades en distintos ámbitos, como ingreso, bienes, servicios, el conocimiento, el poder, de género, y son de carácter más bien estructural.

La superación de la pobreza es un desafío que interpela directamente al Trabajo Social y donde- como profesión- debe hacer sus mayores aportes. Pocas profesiones tienen una inserción laboral tan privilegiada como la nuestra para saber lo que pasa con los pobres, con los grupos vulnerables.” (Valdés Ximena, 1995:106)

Como trabajadores sociales, y refiriéndonos a la inserción laboral de éste, en instituciones como el Hogar de Cristo, y específicamente en uno de sus programas como lo es el Programa Calle, la profesión tiene la oportunidad de conocer de primera fuente las problemáticas y vivencias de las personas en situación de pobreza y sus diversas manifestaciones, por lo cual se configura como el profesional más idóneo para abordar no sólo este tipo de problemáticas, sino que más bien debe ser un actor activo y propositivo en la generación y aplicación de estrategias de superación de la pobreza, las cuales se ajusten mayormente a la realidad social vivenciada por los beneficiarios, y que éstas no sólo sean medidas paliativas o “*parhe*”, las cuales, por ende no generan un impacto real, que se prolongue en el tiempo y que contribuya definitivamente a la solución de la situación inicial.

# *CAPITULO IV*

*DISEÑO DE LA*

*EVALUACION*

## PRESENTACIÓN

El presente capítulo da cuenta del diseño de evaluación a utilizar para el desarrollo y, posterior análisis de la información obtenida en el presente Seminario de Título.

En una primera instancia, se torna de suma importancia dar a conocer el objetivo general, que guía esta investigación evaluativa y, por consiguiente los objetivos específicos que de él se desprenden. Posterior a esto, es fundamental la generación de una matriz, en donde se logren reconocer las principales técnicas y/o instrumentos de tipo cualitativo a utilizar para la evaluación, las cuales son acordes al Modelo Iluminativo. No obstante lo anterior, se han utilizado técnicas y/ instrumentos de carácter cuantitativos, tal como lo es el cuestionario, con lo que se pretende disminuir las falencias que presenta el Modelo, además de poder generar una visión más holística con respecto a los resultados que de éstos se obtengan.

La matriz (cuadro 4.3) está conformada por cada objetivo específico, el cual contienen sus respectivas técnicas y/o instrumentos a utilizar, criterios e indicadores, los que se configuran como la base al momento de realizar el posterior análisis y evaluación de la estrategia de intervención del Programa.

## OBJETIVO GENERAL

“Evaluar la estrategia de intervención empleada en el Programa Calle del Hogar de Cristo, en las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar”

Este objetivo central del proceso evaluativo, pretende englobar el quehacer de las Alumnas Seminaristas dentro de la institución, otorgando las directrices del trabajo a realizar en la misma. De éste, se desprenden cinco objetivos específicos los que detallan y definen aquellos puntos considerados como los más importantes dentro de la investigación, y que además sustentan el desarrollo de la misma, debido a que permite conocer las etapas que serán consideradas para la evaluación. Estos objetivos son los que se presentan a continuación.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. “Evaluar en qué medida el *Proceso de Selección* de los Beneficiarios del Programa Calle, se ajusta a los resultados obtenidos en el Catastro Nacional realizado por MIDEPLAN”.
2. “Evaluar el *Sistema de Abordaje* realizado a los beneficiarios”.
3. “Evaluar el *Diseño del Plan de Trabajo* aplicado a los beneficiarios”.
4. “Evaluar el *Proceso de Ejecución del Plan* de Intervención”.
5. “Evaluar el *Proceso de Derivación y Seguimiento*”.

A partir de estos objetivos se construye un cuadro explicativo, que presenta la concordancia entre las técnicas y/o instrumentos, criterios e indicadores, los cuales servirán como un referente válido durante el proceso de evaluación.

La presencia de esta matriz, será fundamental para la realización de un estudio evaluativo coherente con los objetivos propuestos por las alumnas, los que intentarán dar respuesta a las etapas de la estrategia de intervención del Programa

El siguiente cuadro, permitirá a las Alumnas estar al tanto del proceso al cual se verán enfrentadas. Además, de aminorar el desconocimiento que involucra cualquier proceso de investigación, que no cuente con un precedente que guíe la evaluación.

Cuadro 4.3: Relación entre Objetivos, Técnicas y/o Instrumentos, Criterios e Indicadores

OBJETIVO	TÉCNICA Y/O INSTRUMENTO	CRITERIO	INDICADOR
<p>Objetivo N° 1</p> <p>“Evaluar en qué medida el <b>Proceso de Selección</b> de los beneficiarios del Programa Calle se ajusta a los resultados obtenidos en el Catastro Nacional realizado por MIDEPLAN”.</p> <p style="text-align: right;">UNIVERSIDAD DE VALPARAISO ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL BIBLIOTECA</p>	<p><b>Entrevista focalizada</b> a profesionales a cargo del Programa.</p> <p><b>Cuestionario</b> a beneficiarios.</p> <p><b>Análisis de Documentos:</b> (Catastro MIDEPLAN).</p>	<p><b>Acceso:</b> posibilidad de los sujetos de atención a ser beneficiarios del Programa.</p> <p><b>Congruencia:</b> grado de correspondencia entre el perfil de selección de los beneficiarios establecido por el Programa y la caracterización de persona en situación de calle otorgado por el catastro MIDEPLAN</p>	<p>Persona en situación de calle que recibe beneficio asistencial y que se encuentra en proceso de intervención.</p> <p>Beneficiario cumple con las características del perfil de selección para ingresar a la intervención.</p>

<p><b>Objetivo N° 2</b></p> <p>“Evaluar el <b>Sistema de Abordaje</b> realizado a los beneficiarios”.</p>	<p><b>Triangulación</b> a través de:</p> <p><i>Entrevista focalizada</i> a los beneficiarios del Programa.</p> <p><i>Cuestionario</i> a los beneficiarios del Programa</p> <p><i>Observación de Campo.</i></p>	<p><b>Estrategia de Enganche:</b></p> <p>Capacidad del ejecutor del Programa de crear rapport con el beneficiario.</p>	<p>Se genera una buena relación de trabajo entre ejecutor y beneficiario.</p> <p>Elementos que deben estar presentes en una buena relación de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Respeto Mutuo.</li> <li>• Dialogo Abierto.</li> <li>• Compromiso.</li> </ul>
---	--	--	--

<p><b>Objetivo N° 3</b></p> <p>“Evaluar el <b>Diseño del Plan de Trabajo</b> aplicado a los beneficiarios”.</p>	<p><b>Análisis de Documentos</b> (plan de trabajo).</p> <p><b>Entrevista focalizada</b> a los beneficiarios del Programa.</p> <p><b>Cuestionario</b> a los beneficiarios del Programa.</p>	<p><b>Pertinencia:</b> El plan de trabajo se ajusta a la realidad de los beneficiarios.</p> <p><b>Factibilidad:</b> Posibilidad de concretar y hacer realizable cada plan de trabajo.</p>	<p>El Plan de Trabajo es acorde a las características y necesidades del beneficiario.</p> <p>Se logra realizar el plan de trabajo.</p>
<p><b>Objetivo N° 4</b></p> <p>“Evaluar el <b>Proceso de Ejecución del Plan de Intervención</b>”.</p>	<p><b>Entrevista focalizada</b> a beneficiarios del Programa.</p> <p><b>Cuestionario</b> a los beneficiarios del Programa.</p>	<p><b>Tiempo:</b> las actividades planificadas se ajustan al tiempo estimado en el plan de trabajo.</p> <p><b>Logro:</b> Cumplimiento de las metas propuestas en el plan de trabajo.</p>	<p>Se ajusta el tiempo planificado con el realmente ejecutado.</p> <p>Cumplimiento de metas propuestas.</p>

	<p><b>Observación de Campo.</b></p> <p><b>Análisis de Documentos</b> (registro de intervención)</p> <p><b>Revisión Tabla Gantt</b></p>		
<p><b>Objetivo N° 5</b></p> <p><b>“Evaluar el Proceso de Derivación y Seguimiento”.</b></p>	<p><b>Entrevista focalizada</b> a los ejecutores del Programa.</p> <p><b>Análisis de Documentos</b> (fichas de egreso y seguimiento).</p>	<p><b>Idoneidad:</b> si la derivación de los beneficiarios egresados del Programa concuerda con la intervención realizada.</p>	<p>El entorno que rodea al beneficiario favorece el proceso de intervención del mismo.</p>

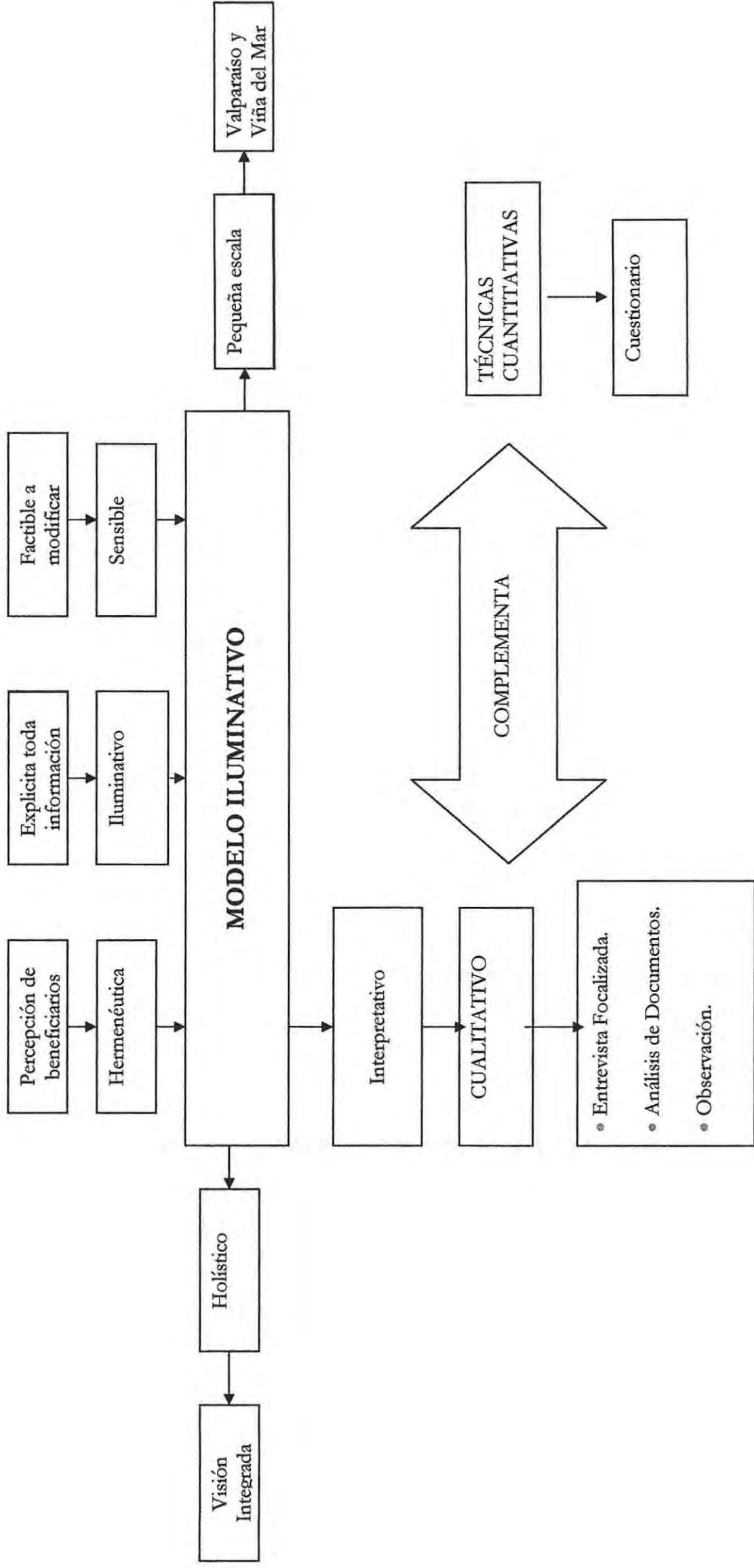
## **MODELO DE EVALUACIÓN**

Tal como ya se adelantó, el modelo de evaluación seleccionado por las Alumnas Seminaristas para ser utilizado en la presente investigación evaluativa, recae en el denominado Modelo Iluminativo, esto, principalmente a que las características que presenta se adecuan y facilitarán el proceso de evaluación. Principalmente por las particularidades del Programa en cuestión, debido al corte principalmente cualitativo que este presenta.

A continuación, se presenta un diagrama, el cual reúne las características del modelo e intenta dar a conocer de manera global y de forma sintética, en qué consiste el mismo.

Posterior a esto, se desarrollará un análisis acabado y específico del modelo en sí, y de la forma en que éste se aplicará en la Investigación Evaluativa del Programa Calle.

Diagrama 4.5: Modelo Iluminativo aplicado a la Evaluación en Programa Calle



La investigación evaluativa emprendida por las Alumnas se llevará a cabo bajo la dirección del Modelo Iluminativo (Walter Larraín, Horacio, 1990: 49), ya que se torna como el más adecuado, principalmente porque gran parte de los aspectos que serán considerados para el trabajo son de corte cualitativo, por lo que predomina la utilización de técnicas e instrumentos de la misma naturaleza. No obstante, se debe destacar la posibilidad de utilizar técnicas de corte cuantitativo, las cuales complementarán y respaldarán la investigación a realizar.

El modelo seleccionado, se utilizará debido a que posee una serie de características, que lo configuran como el más idóneo de aplicar en este estudio, las que se presenta a continuación:

Es una *evaluación holística*, en cuanto se interesa en el Programa a evaluar en forma global, de manera de entender el proceso total, es decir, en cada una de las etapas que contempla, además de integrar la visión de los actores involucrados en el mismo. En el caso del Programa Calle, la investigación evaluativa se desarrollará de esta forma, lo que se manifiesta a través de la creación de objetivos según las etapas contempladas en la estrategia de intervención del Programa, intentando de esta forma, realizar una evaluación global y más exhaustiva de éste, a la vez de contemplar la mirada que poseen tanto los profesionales, beneficiarios del Programa y las mismas alumnas, con el fin de generar una triangulación con los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos seleccionados para este fin.

Se caracteriza como *hermenéutica*, en cuanto posee gran interés por el lenguaje como la expresión de los significados que tiene el Programa para los involucrados. En el caso de este Seminario, se puede señalar que cumple con esta característica cabalmente, en el sentido de que se considerarán las opiniones y percepciones, tanto de los profesionales como de los beneficiarios de éste. De esta forma, al ser la toma de decisiones uno de los fines de la presente investigación evaluativa, es de primera necesidad que éstas se sustenten sobre referentes fidedignos que sean otorgados por los propios beneficiarios del Programa.

Es una *evaluación interpretativa*, porque se apoya predominantemente en metodologías y técnicas que privilegian lo cualitativo, sin por ello descartar técnicas cuantitativas. Por esta razón las Alumnas Seminaristas durante el desarrollo de la evaluación, se permiten la aplicación de un cuestionario a los beneficiarios del Programa, además de la realización de entrevistas focalizadas a los mismos y a los profesionales, con los cuales se pretende lograr una mayor complementariedad de los datos recogidos, a fin de obtener una interpretación más fidedigna de los principales actores del Programa.

La evaluación se configura como *iluminativa*, en cuanto busca iluminar las zonas oscuras del Programa para comprenderlo mejor. Iluminar la oscuridad, otorga una cantidad importante de información sobre los contextos oscuros e invisibles, los cuales pueden tener gran influencia en los procesos que son más fáciles de observar.

Es importante destacar, que no solamente se iluminará aquellas zonas oscuras que posea el Programa, sino que se dejará en forma explícita aquellas etapas o características del proceso que se encuentran implícitos, al no contar con un registro evidente de éstas, por lo que la evaluación tratará de iluminar aquello que es desconocido o que bien no se ha explicitado cabalmente. En este caso, esta particularidad se complementa con la decisión de realizar una evaluación por etapas, además de la opción de considerar la opinión de los beneficiarios. De esta forma, se intentará lograr un estudio más acabado y exhaustivo, con el fin de entregar propuestas acordes a la realidad del Programa, las cuales estarán basadas en un estudio profundo donde se haya intentado iluminar cada uno de los aspectos de éste.

Es una *evaluación sensible*, no solamente en el sentido de tener especial preocupación por responder a las interrogantes que tienen tanto los beneficiarios como los profesionales frente al Programa que se evalúa, sino que a la vez se torna flexible, en el sentido de que es capaz de realizar las modificaciones necesarias, a medida que se ejecuta el proceso de evaluación. En este caso, esta característica se torna completamente necesaria al no contar el Programa con algún agente evaluativo externo que contemple la totalidad del mismo, ya que si bien, se realiza una evaluación semestral, ésta se rige de acuerdo a metas específicas que los propios ejecutores se plantean, donde no existe una evaluación global del Programa que aborde desde el proceso de selección de los beneficiarios hasta el proceso de derivación y seguimiento, situación que sí se contemplará en este Seminario de Título.

Será una *evaluación de pequeña escala*, debido a que el presente Seminario de Título se desarrollará sólo en las comunas de Valparaíso y Viña del Mar, específicamente en las zonas céntricas de éstas. Otra característica que permite otorgar esta clasificación, es la cantidad de beneficiarios que abarca el Programa, ya que no asciende a más de sesenta personas en intervención. Por lo anterior, es posible llegar a comprender la globalidad del mismo, lo que no podría conseguirse en experiencias de gran envergadura, que por su amplitud dificulta un conocimiento más acabado del mismo.

La información obtenida durante la realización de este tipo de evaluación, se presenta de gran utilidad para la toma de decisiones en torno al mismo Programa o para posteriores experiencias similares, que se realicen dentro del Hogar de Cristo.

Por lo anteriormente expuesto, es menester señalar que si bien, el modelo que se ha descrito, representa en gran parte lo que intenta realizar el presente Seminario de Título, igualmente éste presenta limitaciones, las cuales se intentarán aminorar, con la utilización de técnicas cuantitativa, las que no se presentan como excluyentes del modelo al cual se ha hecho referencia, complementando de esta forma los resultados que se puedan obtener de ésta, con el fin de poder realizar, posteriormente un análisis y evaluación más acabada de la estrategia de intervención del Programa.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR**

Para lograr recoger la información necesaria que permitirá llevar a cabo la investigación evaluativa del Programa, es fundamental la aplicación de técnicas e instrumentos de diversa naturaleza, es decir, tanto cualitativos como cuantitativos, para así lograr la realización de un análisis más acabado y fidedigno que refleje la realidad del escenario en que se desarrolla el Programa.

La utilización de cada técnica, ha sido considerada con la finalidad de abarcar las diversas áreas que conlleva el proceso de intervención del Programa, el cual es el objetivo general del Seminario, y de esta manera conocer la percepción que los distintos actores involucrados del mismo plantean.

A continuación, se expondrán las especificaciones que presenta cada técnica para su aplicación, las cuales van en directa relación a quién se dirige la misma y con la información que se desea recopilar.

## Entrevista

Es una técnica de recogida de información, mediante la cual el entrevistador solicita y obtiene datos de otra persona o de un grupo de personas. Se basa en una relación personal y en una interacción verbal.

La entrevista ha sido seleccionada, ya que en comparación con las técnicas de corte cuantitativo, como lo es el cuestionario, es más flexible, en el sentido de que el entrevistador puede ir centrando al sujeto en el tema que le interesa, además, es posible lograr un discurso coherente y congruente en relación al tema a evaluar.

Por otra parte, cabe destacar que esta técnica, permite obtener otro tipo de información que no ha sido contemplada dentro de la pauta de preguntas que ésta conlleva. Es por esto, que se incluye la aplicación de entrevistas en la recolección de datos, además de ser ésta una técnica coherente con el modelo a utilizar. Sin embargo, cabe destacar que a pesar de lo mencionado con anterioridad, se utilizará la aplicación de un cuestionario, el cual complementará los datos recogidos de la entrevista.

### • *Entrevista focalizada profesionales y educadores*

La entrevista focalizada, será aplicada tanto a la Asistente Social, Coordinadora y a ambos Educadores del Programa Calle, los cuales están a cargo respectivamente de los sectores de Valparaíso y Viña del Mar.

#### *Pauta de Entrevista Focalizada a Profesionales y Educadores*

1. ¿Poseen un perfil de selección de los beneficiarios? ¿Cuáles son sus características?
2. El Catastro ejecutado por MIDEPLAN, ¿fue un referente para el trabajo realizado con las personas en situación de calle?
3. ¿Existe algún criterio de urgencia para ingresar beneficiarios a la intervención?
4. ¿Qué criterios se utilizan para la derivación de los beneficiarios?
5. Después de cuánto tiempo de egresado un beneficiario del programa, se realiza el seguimiento. ¿En qué consiste éste?

- **Entrevista Focalizada a Beneficiarios en Proceso de Intervención**

*Unidad de análisis*

- Universo: todas aquellas personas que son beneficiarios del Programa Calle del Hogar de Cristo de las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar.

La selección de la muestra para la entrevista focalizada será de tipo no probabilístico, por cuanto no permite que cada elemento del universo tenga la misma posibilidad de ser incluido en la muestra. En el caso de esta investigación evaluativa, se utilizará el tipo de *muestra intencionada*, ya que serán las propias alumnas las que establecerán los criterios pertinentes para seleccionar a los sujetos que conformarán la muestra. Los sujetos seleccionados serán ocho y todos de sexo masculino (sujetos de atención del Programa Calle).

*Criterios para la Muestra*

- Edad: según el Catastro realizado a las personas en situación de calle por MIDEPLAN, el promedio nacional de edad de estos sujetos es de 47 años. Por lo anterior, se ha decidido que de los ocho sujetos ha seleccionar para la muestra, cuatro deben tener menos edad en relación al promedio nacional, y cuatro sobre la edad del promedio nacional.
- Ubicación Geográfica: en relación a esta característica, cabe señalar que cuatro de los sujetos seleccionados deben ser del sector céntrico de Valparaíso y cuatro del sector céntrico de Viña del Mar.
- Tiempo en situación de calle: de los sujetos ha seleccionar, cuatro de éstos deberán llevar menos de 36 meses en situación de calle, y los cuatro restantes sobre los 36 meses establecidos.

Los sujetos que cumplan con las características antes mencionadas, podrán ser parte de la muestra del estudio evaluativo, es decir, a aquellos les será aplicada la entrevista focalizada dirigida a los beneficiarios.

*Pauta de Entrevista Focalizada a beneficiarios en proceso de Intervención*

1. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en la calle?
2. ¿Cómo usted llega al Hogar de Cristo y conoce a los tíos?
3. ¿Cree usted que el trabajo individualizado con los tíos, es importante para solucionar su situación de calle?
4. ¿Le gusta el sistema de trabajo que se da con los tíos?
5. Las actividades realizadas y planteadas por los tíos, ¿han mejorado su situación de calle? Por ejemplo: obtención de Cédula de Identidad, asistir a Médico, abandonar la situación de calle, arrendar una pieza, retomar contacto familiar, etc.
6. ¿Tiene alguna sugerencia, reclamo o algo que agregar con respecto al trabajo realizado por los tíos?

**Cuestionario**

El cuestionario es una técnica e instrumento de recolección de datos, que supone un interrogatorio, en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan en los mismos términos.

Como se mencionó con anterioridad, la utilización y aplicación del cuestionario, tiene como finalidad complementar los resultados obtenidos en las entrevistas focalizadas; por tanto éste, permite cubrir un número mayor de personas. Por otra parte, al ser impersonal, otorga una mayor uniformidad de los contenidos y de los resultados obtenidos, lo que facilita el posterior análisis. Otra ventaja que se puede señalar, es el anonimato de los sujetos, lo cual permite la opinión libre de éstos, no restringiéndose al momento de contestar.

*Cuestionario a Beneficiarios*

Este instrumento será aplicado a la totalidad de los beneficiarios del Programa Calle de las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar, los cuales reciben el beneficio asistencial y que se encuentren en proceso de intervención.

Las preguntas que se realizarán en el cuestionario, son las que se presentan a continuación, las que fueron redactadas a fin de que puedan ser fácilmente comprendidas por todo tipo de personas.

### CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

4. ¿Le gustaría salir de la calle?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

5. ¿Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos? Si la respuesta es sí, ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Más o Menos \_\_\_\_\_ Ns/Nc \_\_\_\_\_

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

13. ¿Piensa usted, que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Mas o Menos\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

16. ¿Usted confía en el tío con el cual trabaja?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

### Observación de Campo

Esta técnica, tiende a percibir los hechos, sin provocar mensajes verbales por parte de los individuos estudiados y, además sin que se pueda disponer de documentos relativos a los mismos.

Cabe destacar que el tipo de observación será *participante*, por cuanto las alumnas se insertarán dentro del sistema de estudio y evaluación, procurando obtener a través de observaciones directas y experiencias personales, un conocimiento vivencial de lo que se investiga, con el fin de poder realizar una evaluación mas exhaustiva del tema en cuestión.

A partir de lo anterior, es menester señalar que la observación será semi-estructurada, donde los elementos a considerar serán los siguientes:

- Empatía.
- Confianza.
- Respeto Mutuo.
- Dialogo Abierto.
- Compromiso.

Estas características, serán observadas en la relación existente entre los profesionales y los beneficiarios del Programa, requisito fundamental para la posterior evaluación de las etapas de éste, específicamente en las referidas al *sistema de abordaje* y en el *proceso de ejecución del plan de intervención*, ya que es en éstas donde se torna de suma importancia constatar el tipo de relación existente entre profesionales y beneficiarios.

### **Análisis de Documentos**

Esta técnica es reconocida como fuente secundaria, ya que representa el registro de los acontecimientos del pasado, gracias a la expresión escrita o a los objetos representativos de la vida social y de la historia.

Dentro de los documentos que se utilizarán para el análisis se pueden encontrar los siguientes:

- *El Catastro realizado por el MIDEPLAN* se utilizará en la etapa de proceso de selección del beneficiario, ya que permitirá contrastar la información entregada por los profesionales del Hogar de Cristo, con los datos obtenidos a partir de este instrumento, además de ser una fuente importante y necesaria para la formulación del Marco Referencial.

- Caracterización de Personas en Situación de Calle

• *Fichas de Intervención:* Cada beneficiario perteneciente al Programa Calle, posee una ficha, la cual contiene diversos datos del mismo, de los cuales, para fines de la presente investigación, serán considerados principalmente los siguientes:

- Caracterización del sujeto.
- Desarrollo del Proceso de Intervención.
- Avances y Retrocesos en la Intervención.
- Tabla Gantt.

• *Programación en Marco Lógico Programa Calle:* Este documento será un referente para conocer cómo se estructura el plan de trabajo del Programa Calle, especialmente en cuanto a

- Tiempo estipulado para la intervención
- Conocimiento de Objetivo del Programa

## PLAN DE ANÁLISIS

Lo que se presenta a continuación se realiza con el fin de esclarecer el proceso de análisis de los datos recolectados durante los meses de Mayo y Junio del presente año. Mediante este plan de análisis se pretenderá establecer los parámetros en los cuales se situarán los mismos, los que serán de suma importancia para la realización del posterior Plan de Mejora del Programa Calle que contempla este Seminario.

Dicho Plan de Análisis, presenta la manera en que serán tratados los datos, tanto cuantitativos como cualitativos. En relación a los datos cuantitativos se utilizará el programa estadístico SPSS, del cual se obtendrán las frecuencias de los datos, desprendiendo de éste interpretaciones gráficas de la información obtenida. En cuanto a lo cualitativo, se establecerán categorías de análisis de las entrevistas, las cuales se obtendrán mediante la aplicación de las diversas técnicas de recolección de datos utilizadas.

Es menester destacar que en ocasiones, los datos serán tratados en forma conjunta, es decir las Comunas de Valparaíso y Viña del Mar, como también por separado con el fin de establecer una comparación de dichos resultados.

## CUESTIONARIO

Los datos obtenidos en la aplicación de este instrumento, serán analizados mediante el programa estadístico SPSS, el cual en una primera instancia otorgará una visión global de la información que será ingresada al mismo, las cuales responden a diversas variables, que son correspondientes a las preguntas del mismo.

A partir de estos datos, se obtendrán frecuencias y gráficos de las diversas variables del instrumento. Cabe destacar, que las más relevantes dentro de éste serán contrastadas en ambas comunas, a fin de otorgar una percepción más fidedigna de la situación vivenciada por los beneficiarios en relación al servicio otorgado por el Programa.

Por otra parte, es menester señalar, que las diversas variables contempladas en este instrumento, en una primera instancia serán analizadas de forma individual, a fin de obtener información mas acabada de los resultados que se obtengan de la aplicación del instrumento, para luego agrupar las variables de los diversos instrumentos aplicados realizando así un análisis y evaluación por objetivos, dando lugar posteriormente a la evaluación de la estrategia de intervención del Programa Calle.

## **ENTREVISTA FOCALIZADA**

Las entrevistas focalizadas, realizadas tanto a beneficiarios como profesionales, se analizarán mediante métodos cualitativos, donde se establecerán categorías de análisis<sup>4</sup>, las cuales se determinarán en concordancia con la información arrojada mediante la aplicación de las mismas, y que además responden a los objetivos específicos que dan lugar el presente Seminario de Título. Es menester destacar, que se obtuvo información adicional a la que se requirió, por lo cual será necesario complementar las categorías ya establecidas, con otras que se ajusten y engloben los datos anexos entregados, intentando analizar la totalidad de éstos.

Por lo anterior, es que se presentan las diversas categorías que se han mencionado, con la intencionalidad de clasificar la información y, por ende dar comienzo al proceso de análisis e interpretación de los datos.

---

<sup>4</sup> Matriz de categorías de Análisis completa en Anexo N° 1.

Cuadro 4.4: Categorías de Entrevistas Focalizadas a Beneficiarios

		CATEGORÍAS										
	Primer acercamiento con la Institución	Importancia que le da el beneficiario a la intervención	Percepción del trabajo realizado con los profesionales	Utilidad del proceso de intervención	Sugerencia y/o críticas al Programa	Historia de Vida			Problemas con la Institución	Interés por salir de calle	Percepción del beneficiario respecto del resto de las personas en calle	Resumen
						¿Cómo llega a la calle?	Situación actual	Patologías de los beneficiarios				
	Entrevistas											
	Beneficiario Valparaíso											
	Beneficiario Valparaíso											
	Beneficiario Valparaíso											
	Beneficiario Valparaíso											



Cuadro 4.5: Categorías de Entrevistas Focalizadas a Profesionales

CATEGORÍAS										
	Selección de beneficiarios	Utilidad del Catastro	Características de los criterios de urgencia	Características para la derivación			Egreso	Características Seguimiento	Metodología de Trabajo	Resumen
				Autonomía del beneficiario	Redes familiares	Evaluación psicosocial				
Entrevistas										
Asistente Social										
Educador de Viña del Mar										
Educador de Valparaíso										



## OBSERVACIÓN DE CAMPO

La observación de campo se utilizará principalmente para analizar los datos obtenidos en las etapas de proceso de abordaje y ejecución del plan, ambas contempladas en la estrategia de intervención implementada por los profesionales del Programa Calle del Hogar de Cristo. Es importante destacar, que es un instrumento de recolección de datos semi estructurado, que cuenta con los siguientes criterios, los cuales serán la base para el posterior análisis a realizar:

- Empatía
- Confianza
- Respeto mutuo
- Diálogo abierto
- Compromiso

## ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

El análisis de documentos se materializará de la siguiente forma.

### Documentos entregados por el Hogar de Cristo

Se utilizarán para la composición del Marco Referencial e Informe Institucional, además formarán parte fundamental en el análisis de las distintas etapas metodológicas con las que cuenta la estrategia de intervención del Programa. Dentro de estos documentos, a los cuales se hace referencia es posible mencionar:

• *Ficha Personal Beneficiarios*<sup>5</sup>: Dicho documento será revisado con la finalidad de obtener información general de la estrategia de intervención, la cual será interpretada en base a las siguientes categorías:

- Caracterización del sujeto.
- Desarrollo del Proceso de Intervención.
- Avances y Retrocesos en la Intervención

---

<sup>5</sup> Formato de Ficha Personal de Beneficiarios utilizado por el Programa en Anexo N° 2.

- *Programación en Marco Lógico Programa Calle*: Este documento será un referente para conocer la estructura del plan de trabajo utilizada por el Programa Calle.
  - Tiempo estipulado para la intervención.
  - Conocimiento de Objetivo del Programa.

### **Catastro realizado por el MIDEPLAN**

Se utilizará en la etapa de proceso de selección del beneficiario, ya que permitirá comparar la información entregada por los profesionales del Hogar de Cristo, con la información obtenida a partir de este documento, a la vez de entregar los datos estadísticos necesarios para la formulación del Marco Referencial.

- *Caracterización de Personas en Situación de Calle*: Se contrastará la caracterización otorgada a nivel gubernamental, es decir, la desprendida del Catastro realizado por MIDEPLAN, y el perfil de selección de persona en situación de calle utilizado por el Hogar de Cristo, específicamente dentro del Programa Calle.

*CAPITULO V*  
*IMPLEMENTACIÓN DE*  
*LA EVALUACIÓN*

## **PRESENTACION**

El presente capítulo de Implementación, comprende las especificaciones de cada técnica e instrumento de recolección de datos considerados en este Seminario de Título, y relata la forma en que se dio la aplicación efectiva de éstos, con la finalidad de obtener la información necesaria para un posterior análisis.

La aplicación de las distintas técnicas e instrumentos considerados dentro de este proceso, han sido programadas de acuerdo a los tiempos estipulados para dicha labor, sin embargo, las características dinámicas del entorno en el cual se desarrolla el Programa Calle y de las personas involucradas en el mismo, no permitieron que los plazos inicialmente contemplados se cumplieren a cabalidad, por lo que debieron sufrir ciertas modificaciones.

Las modificaciones realizadas dentro del proceso de implementación, se encuentran consignadas dentro del presente capítulo, a fin de exponer los hechos con la transparencia que necesariamente requiere una investigación con estas características. Lo anterior, pretende otorgar un mayor respaldo al resultado de este proceso, además de clarificar y explicitar todos los procedimientos incluidos, tanto los planeados inicialmente, como los que debieron surgir de acuerdo a la contingencia.

## IMPLEMENTACIÓN

Para dar inicio a la aplicación de los diferentes instrumentos de recolección de datos, fue necesario separar los tiempos de aplicación, comenzando con la realización de las entrevistas a los beneficiarios durante el período comprendido entre el 9 y 15 de Mayo. Posterior a ello, se aplicaron los cuestionarios a estos mismos, desde el 16 hasta el 27 de Mayo, y para finalizar, se realizaron las entrevistas a profesionales, las cuales fueron llevadas a cabo entre los días 8 y 19 de Junio.

Es menester destacar, que las fechas presentadas anteriormente no corresponden a lo planificado en un comienzo, sino que las Alumnas Seminaristas debieron exceder los plazos, por la dinámica y la contingencia de la realidad en la que se insertaron, no les permitió cumplir cabalmente con lo estipulado desde un principio.

A continuación, se dan a conocer las diversas técnicas e instrumentos utilizados, los cuales serán expuestos de acuerdo a los individuos a los que van dirigidos, de manera de entregar un orden a la presentación de lo realizado.

### ENTREVISTAS A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

Las entrevistas focalizadas a los beneficiarios<sup>6</sup>, debieron aplicarse durante tres jornadas, ya que los entrevistados no acudían a las citaciones realizadas tanto por las Alumnas como por los educadores del Programa. Dentro de la realización de éstas, en el caso específico de Valparaíso, los entrevistados fueron citados a la Hospedería de Hombres del Hogar de Cristo, con el fin de aplicar dicho instrumento. No así el caso de Viña del Mar, en cuanto el equipo de seminaristas debió buscar a los beneficiarios, en los lugares donde éstos pernoctan o deambulan normalmente, dificultándose la realización de la misma por diferentes razones, tales como el estado de ebriedad presentado, y por consiguiente la mala disposición al momento de responder la entrevista, el espacio físico inadecuado para el desarrollo óptimo de la aplicación del instrumento, entre otros.

Debido a esto, la primera estrategia de contingencia puesta en marcha por las Alumnas, fue el acudir a un almuerzo realizado por los voluntarios del Programa en Viña del Mar<sup>7</sup>, instancia en la cual asisten gran cantidad de beneficiarios, y es allí donde se presenta la oportunidad y las condiciones para la aplicación del instrumento.

---

<sup>6</sup> Transcripción de Entrevistas a Beneficiarios de Ambas Comunas en Anexo N° 3.

<sup>7</sup> Registro fotográfico de la actividad en Anexo N° 4.

## CUESTIONARIOS A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

En el caso de los Cuestionarios a beneficiarios<sup>8</sup>, para ambas comunas se estableció su realización durante los recorridos nocturnos, lo cual no pudo concretarse por la falta de voluntarios en el mismo y el evidente estado de ebriedad en el que se encontraban los beneficiarios. Por lo anteriormente señalado, se planteó la realización de un plan de contingencia para ambas comunas.

En el caso de Valparaíso se organizó una actividad de esparcimiento<sup>9</sup> el día 24 de Mayo, para la cual se citó con anterioridad a los beneficiarios del Programa. Durante el desarrollo de ésta se dio lugar a la aplicación del cuestionario. Esta actividad cuenta con la asistencia esperada por las Alumnas, logrando aplicar un alto porcentaje de los instrumentos. Sin embargo, hubieron beneficiarios que no asistieron a la actividad, los cuales debieron ser ubicados en los lugares donde pernóctan y/o circulan habitualmente a fin poder aplicar la mayor cantidad de cuestionarios.

En el caso de Viña del Mar, el plan de contingencia a seguir fue la utilización de la actividad realizada por los voluntarios del Programa Calle de dicha comuna, la cual consiste en un almuerzo efectuado los días sábado bajo el Puente Cancha quincenalmente, donde fue posible la aplicación de la mayoría de los cuestionarios. No obstante, quedaron beneficiarios sin la aplicación de dicho instrumento, debido a que no asistieron a la actividad, ante esto las alumnas debieron ubicarlos en sus lugares de trabajo, donde pernóctan o sitios que frecuentan habitualmente.

## ENTREVISTA A PROFESIONALES DEL PROGRAMA

Este instrumento de recolección de datos estaba dirigido en un principio a los cuatro profesionales del Programa (Director, Asistente Social y Educadores), sin embargo, éste se redujo sólo a tres, debido a que el Director (Psicólogo), fue removido de su cargo, por este motivo se debió considerar realizar la entrevista a la Coordinadora del Programa y Directora de Hospedería, la Sra. Corina Chacón.

La entrevista focalizada<sup>10</sup> es fijada para el día lunes 5 de Junio, lo cual no fue posible realizar, debido a que coincidió con la celebración del aniversario del Programa y no se dieron las condiciones necesarias para llevarla a cabo, es por esto que se recalendarizó para el 8 de Junio, día en que efectivamente se logró su realización.

---

<sup>8</sup> Cuestionarios aplicados a Beneficiarios de ambas Comunas en Anexo N° 5.

<sup>9</sup> Registro fotográfico de la actividad en Anexo N° 6.

<sup>10</sup> Transcripción de Entrevistas Focalizadas a Profesionales en Anexo N° 7.

No obstante, en el caso de la Coordinadora, no se llevó a cabo en la fecha establecida, debiendo realizarse ésta el 19 de Junio, completando de esta forma la recolección de datos mediante las entrevistas.

La descripción presentada de la labor realizada da cuenta de la dinámica de trabajo en que los profesionales y beneficiarios del Programa se desenvuelven, y es donde se inserta el equipo seminarista. A pesar de aquello, se logra cumplir con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, con todo lo que conlleva el proceso.

## **OBSERVACIÓN DE CAMPO**

Es un instrumento de recolección de datos semi estructurado, por lo que cuenta con los siguientes criterios: Empatía, Confianza, Respeto mutuo, Diálogo abierto y Compromiso.

Los criterios anteriormente expuestos fueron considerados principalmente en dos etapas del Programa: el proceso de abordaje y el de ejecución del plan.

### **Observación de Campo en etapa de Abordaje**

En cuanto al proceso de abordaje, la observación se aplicó durante los recorridos nocturnos, ya que ésta es la primera instancia donde se tiene contacto con los beneficiarios.

De acuerdo a esto, el primer criterio a evaluar es la *Empatía*, la que fue entendida principalmente como el poder entender al otro en el contexto en que se sitúa, y en el que se presentan sus problemáticas.

Respecto a la *Confianza* que se presenta en la relación profesional-beneficiario y, principalmente en esta primera etapa, se entenderá como el enganche que produce el profesional para con el beneficiario, y que se manifiesta mediante la entrega de información de su historia de vida, problemática evidente y de la situación real en la que se encuentra, favoreciendo esto a la cuarta etapa de la estrategia de intervención, el proceso de ejecución del plan, es decir, el proceso de intervención propiamente tal.

En cuanto al **Respeto Mutuo** que puede desarrollarse en la relación profesional-beneficiario, este se entenderá como la capacidad de mantener normas y reglas claras para ambos actores, las cuales deben estar presente durante todo el proceso de intervención, comenzando desde la etapa de abordaje, hasta una eventual derivación.

**Diálogo Abierto**, se entiende como una comunicación fluida, en donde exista una retroalimentación adecuada y que la información obtenida sea traspasada a tiempo a las redes que puedan solucionar la problemática planteada.

El **Compromiso**, se entenderá como cumplir con tareas y actividades planificadas de mutuo acuerdo y que van en beneficio, en un primer momento, de acrecentar el conocimiento entre beneficiario y profesional del Programa, intentando generar una relación de cercanía que favorezca el plan de trabajo.

### Observación de Campo en Etapa de Ejecución

En cuanto a la etapa de ejecución, si bien se perciben algunos cambios respecto a la etapa de abordaje, básicamente se repiten los patrones de conducta de profesionales y beneficiarios con respecto a los criterios anteriormente mencionados, en consecuencia de esto, se hará mayor hincapié en los que presenten variaciones más significativas en el proceso.

De acuerdo a lo observado por las Alumnas durante la etapa de ejecución, la **Empatía**, el **Respeto Mutuo** y el **Diálogo Abierto** se mantienen casi invariables dentro de la relación, ya que una vez adquiridos éstos perduran y se traducen en un trato más cercano entre beneficiario y profesional.

En lo que respecta a la **Confianza**, ésta puede variar favorable o desfavorablemente, dependiendo esto de cómo se de el proceso en el tiempo, lo cual se debe directamente a la actitud y disposición del beneficiario, la disponibilidad de la red social relacionada y, en general, a la mantención de las condiciones con que se comenzó el proceso, lo que en muchas ocasiones se torna complejo, debido a que la realidad en que se insertan tanto profesionales como beneficiarios es dinámica y cambiante.

Ligado a lo anterior, el **Compromiso** se va debilitando debido a que los beneficiarios no visualizan en la intervención psicosocial una alternativa de solución viable, ya que éstas no les reportan beneficios inmediatos como los que están acostumbrados a recibir en las soluciones asistenciales, lo que provoca que el plan de trabajo ideado por parte de los profesionales, no puede llevarse a cabo totalmente.

## **ANÁLISIS DE DOCUMENTOS**

Esta técnica de recolección de datos, en una primera instancia se materializó en una revisión exhaustiva de los documentos con los que cuenta el Programa, los cuales corresponden a fichas de beneficiarios y la programación en marco lógico del Programa, los cuales dan cuenta del plan de trabajo para con los beneficiarios. De lo anterior, las Alumnas pueden desprender que el plan de intervención es uniforme para todos los sujetos de atención y, además de constatar que no existe gran cantidad de egresos, sino que se encuentran la mayoría de los beneficiarios en etapa de intervención.

Otro documento revisado por las Seminaristas, es el Catastro de Personas en Situación de Calle realizado por MIDEPLAN, lo cual permitió conocer las cifras y caracterización de las personas en situación de calle.

Cabe destacar, que al contrastar lo revisado en el Catastro y lo observado en la realidad por las Alumnas, no se encontraron grandes diferencias, sino más bien se confirmó lo presentado por MIDEPLAN, donde fue posible comparar las características reales presentadas por el Catastro de las personas en situación de calle, con el perfil de selección que contempla el Programa para ingresar a un beneficiario al proceso de intervención.

*CAPITULO VI*  
*ANÁLISIS E*  
*INTERPRETACIÓN DE*  
*DATOS*

## PRESENTACIÓN

El presente capítulo contiene los análisis para los objetivos específicos que contempla el Seminario de Título realizado por las Alumnas, los cuales se desprenden de la información obtenida mediante la aplicación de las diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos llevados a cabo durante la etapa anterior.

Cada objetivo se encuentra evaluado mediante los criterios respectivos, los cuales fueron establecidos, durante el diseño de la evaluación. Esta evaluación realizada se respalda en la información obtenida por las Alumnas, además de los criterios evaluativos establecidos por las mismas, y que a su vez es contrastado con la realidad que han podido conocer mediante su inserción en el Programa Calle del Hogar de Cristo.

Cada análisis incluye tablas y gráficos que avalan lo presentado por las Alumnas, información que ha sido integrada y elaborada a partir de lo obtenido por instrumentos y técnicas, tales como la observación de campo, cuestionarios a beneficiarios del Programa, entrevistas focalizadas, etc.

Toda la información contenida en el presente informe, será utilizada para la posterior formulación de un Plan de Mejora para el Programa Calle, el cual enunciará propuestas tendientes a contribuir y optimizar los esfuerzos realizados por los profesionales del mismo.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **PERFIL DE SELECCIÓN**

Se plantea el análisis del perfil de selección de los beneficiarios, por la necesidad de conocer cómo se establece el proceso de elección de los mismos, el cual se configura como la primera etapa de la estrategia de intervención contemplada en el Programa Calle del Hogar de Cristo.

El haber utilizado el Catastro realizado por MIDEPLAN, como un referente comparativo entre el perfil de selección del Programa Calle y la caracterización de persona en situación de calle establecida a nivel gubernamental, otorgada a través de éste, permitió conocer la concordancia existente entre ambos. La similitud entre dichos perfiles, no se origina a partir de las conclusiones otorgadas por el Catastro, sino que se atribuye a los resultados obtenidos de los estudios realizados por el Programa, y que posteriormente coincidieron con éste.

Esta iniciativa gubernamental, materializada en el Catastro realizado por MIDEPLAN, se alza como una medida insipiente frente a lo que el Programa Calle, y el Hogar de Cristo en general, ya han realizado durante varios años. Dicha concordancia entre la caracterización y el perfil de selección de beneficiarios, se configura como una ventaja a la hora de articular las redes sociales públicas con las que cuenta el Hogar de Cristo, de manera de hacer más eficiente y eficaz las gestiones que conlleva cada etapa de la estrategia de intervención.

La principal utilidad prestada por los resultados otorgados por el Catastro al Programa, fue el permitir conocer la situación real a nivel país de las personas que se encuentran en situación de calle, mediante una caracterización general de las mismas. Dentro de ésta se contemplan antecedentes tales como historia de vida, antecedentes laborales, familiares, relación con subsistema parental, nivel de escolaridad, rangos étnicos, etc., evidenciando los diversos escenarios por los que atraviesa una persona que se encuentra en esta situación.

Refiriéndose específicamente al Programa, cabe destacar que los profesionales del mismo, coinciden al determinar las características que debe poseer un potencial beneficiario para acceder al proceso de intervención. Dentro de éstas, se destacan como principales las siguientes: que sean personas que se encuentren excluidas del sistema (salud, trabajo, educación, etc.), pernecten en la calle, mayores de edad, de ambos sexos y se ubiquen geográficamente en el centro de la ciudad, en este caso en particular Valparaíso y Viña del Mar. Lo anterior se refleja en la siguiente cita:

***“...son personas que están con exclusión social, que están en situación de calle, que tienen problemas de alcoholismo u otro tipo de inconveniente...”***

***(Educador Valparaíso)***

Acorde a la caracterización de las personas en situación de calle, la mayoría de los beneficiarios del Programa presentan problemáticas de alcoholismo y drogadicción, lo cual en muchos casos dificulta el trabajo realizado con ellos. Además, se debe hacer mención que un número significativo de estas personas padecen de algún tipo de trastorno psicológico, por lo que no son capaces de asumir ciertas responsabilidades en su actuar. Es por lo anterior, que se torna fundamental el trabajo realizado por los profesionales, ya que se convierten en un apoyo constante y primordial para incentivarlos a realizar un cambio de su situación actual.

Cabe destacar que el Programa, no considera dentro de su perfil de selección a las personas que se encuentran en la periferia de las ciudades, salvo casos de urgencias de los cuales sean informados. El radio de acción de los profesionales es limitado, según lo establecido en los principios del Programa, el cual sumado al escaso personal que el Programa posee, el dar atención a una mayor cantidad de beneficiarios no sería proporcional entre ambos actores, ya que el incluir los sectores periféricos de las ciudades, sobrepasaría con creces la capacidad de los profesionales para dar una atención integral al beneficiario.

En el caso de la primera etapa, que corresponde al proceso de selección de los beneficiarios, ha debido variar en virtud de responder a la nueva estrategia de trabajo promocional, donde se debe priorizar que el beneficiario manifieste características tales como, capacidad de asumir compromisos, interés por las actividades, responsabilidad durante el proceso y motivación para superar la problemática en cuestión, generando así un cambio real en su estilo de vida, y que éste se prolongue en el tiempo.

Es por lo anterior, que surge la necesidad de que las estrategias gubernamentales generadas en torno a dicho fenómeno social, superen la mera caracterización de las personas en situación de calle, y estén más acorde al trabajo de corte promocional que el Programa pretende impulsar, para así obtener logros concretos dentro del tratamiento y búsqueda de solución de la problemática en cuestión.

En relación a lo anterior, es menester destacar, que históricamente han existido esfuerzos por lograr un cambio en esta situación, generando propuestas de diversos tipos, las cuales se han visto en ciertos momentos truncadas, debido a los procesos políticos y sociales específicos que ha vivido el país, existiendo un retroceso en la aplicación y continuidad de las mismas.

Estas estrategias de carácter promocional, en el trabajo de intervención realizado principalmente con personas en situación de pobreza, han sido impulsadas fundamentalmente por profesionales del área social, destacándose entre ellos los Asistentes Sociales. Éstos, desde su formación han ido instaurando este enfoque mayormente promocional, donde no se excluye de manera totalitaria la labor asistencial, los cuales han visualizado este tipo de trabajo como la forma más viable y eficaz de dar respuesta a sus problemáticas, contemplando alternativas de empoderamiento para superar éstas.

Cabe destacar que en la actualidad existe una intencionalidad gubernamental de dirigir sus políticas sociales en pro de lo promocional, lo cual se constituye como uno de los principios rectores de su actuar, y que en este caso el Hogar de Cristo, a pesar de ser una institución de beneficencia, concuerda con los lineamientos propuestos por el Gobierno. No obstante, existen otras entidades de carácter privado que se rehúsan a utilizar este modelo, no visualizando las ventajas del mismo, debido a que prefieren entregar soluciones de carácter asistencial y que se configuran como más inmediatas y paliativas y, que por lo general son de corto plazo, lo que provoca un acostumbramiento en las personas a este sistema de trabajo.

La metodología de carácter promocional se hace fundamental al momento de querer abordar la problemática de personas en situación calle desde su más amplia acepción, puesto que pretende abarcar las diversas dimensiones que provienen directamente del fenómeno de la pobreza, en donde se visualizan características similares para los sujetos que la padecen. En este caso, aquellas se manifiestan no solamente en la dificultad de satisfacer las necesidades humanas básicas, es decir, no responden exclusivamente a la falta de dinero, sino más bien a una situación de vulneración de derechos y deberes al relativizar su ciudadanía.

Haciendo referencia a la complementariedad que debe existir entre las estrategias promocionales y el carácter asistencial de atención, el Programa complementa su intervención con criterios de urgencia, los cuales se aplican al presentarse situaciones excepcionales, las que han sido establecidas por el mismo y que operan de acuerdo a la contingencia y a la gravedad de la situación del beneficiario, lo cual se demuestra en la siguiente cita:

***“...cuando tu encuentras a personas en un estado físico muy deteriorado o también personas que está en un nivel alcohólico muy grave...”***

***(Coordinadora Hospedería Programa Calle)***

Dichos criterios abarcan dos cupos por comuna, atendiendo efectivamente veintiocho beneficiarios en intervención, número que pudiese eventualmente ascender a treinta en caso que se aplique este criterio. Las principales razones por las cuales un beneficiario pudiese acceder al Programa por la vía de urgencia son: deterioro del estado de salud, lo cual afecte de manera importante su integridad física y/o mental, descompensación psíquica, abuso excesivo de alcohol o drogas, entre otras. Estos casos son detectados tanto por profesionales o voluntarios, como también por demanda espontánea, y minoritariamente por denuncias de personas particulares que consideren la necesidad de una atención de alguna institución pertinente.

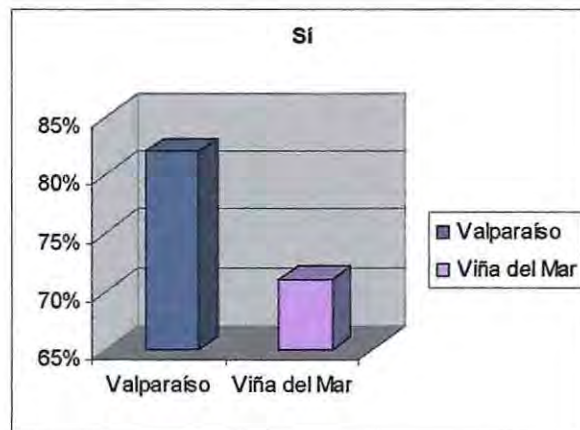
Con la finalidad de otorgar mayor validez al análisis y de involucrar al beneficiario, es que se torna fundamental incorporar la visión del mismo, debido a que es uno de los principales actores involucrados en la intervención. Es por esto, que se configuran como personas que pueden entregar de primera fuente, la percepción que tienen acerca de la posibilidad de acceder de forma igualitaria a la atención psicosocial que el Programa otorga. Esto se puede ilustrar a través de la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados por las Alumnas Seminaristas y que se presenta en la tabla 6.1 y gráficos 6.1 y 6.2.

**Tabla 6.1: Posibilidad de acceso de atención profesional**

NO		MAS O MENOS				SI					
Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	4,5	5	20,8	3	13,6	2	8,3	18	81,8	17	70,8

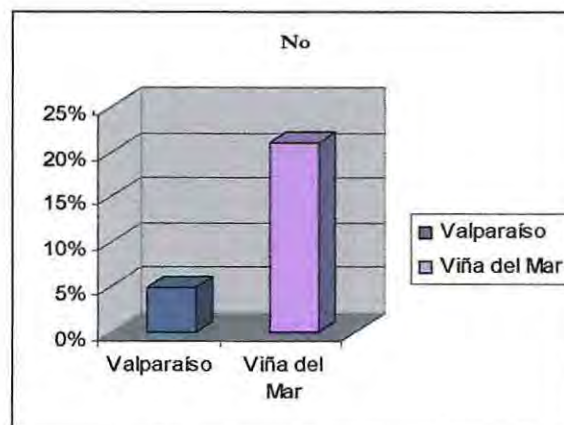
De acuerdo a lo anterior, se puede señalar que la percepción de los beneficiarios en cuanto a la igualdad en el acceso a la atención profesional es positiva, dado que en ambas comunas la mayoría de los encuestados, consideran que toda persona en situación de calle tiene la opción de ingresar al Programa. Esto se refleja, ya que se visualizan en igualdad de condiciones por presentar características similares, las cuales se ajustan al perfil de selección, lo que les hace sentir que todos tienen la posibilidad de poder elegir mejorar su situación, y recibir los beneficios asistenciales que éste otorga, como también a algún tipo de ayuda más integral que permita que la intervención provoque un mayor impacto en el beneficiario, como lo puede ser la intencionalidad de reestablecer las redes familiares, iniciar procesos de rehabilitación o reintegrarse al sistema formal en general.

**Gráfico 6.1: Percepción de igualdad en el acceso al Programa**



No obstante lo anterior, existen personas que piensan que la posibilidad de acceso a la atención profesional no es igualitaria, lo cual se refleja claramente en la comuna de Viña del Mar (20,8%), situación que se observa diferente en la comuna de Valparaíso, debido a que solamente alcanza un 4,5%, lo que refleja mayor conformidad en los beneficiarios. Esto es atribuible a la ubicación física del Programa, ya que al encontrarse situado en la comuna de Valparaíso, permite que los beneficiarios de dicha localidad logren tener un contacto más directo y constante con los profesionales, ya que si éstos no recurren a atenderlos, los mismos beneficiarios pueden acceder a ellos.

**Gráfico 6.2: Inexistencia de igualdad en el acceso al Programa Calle**

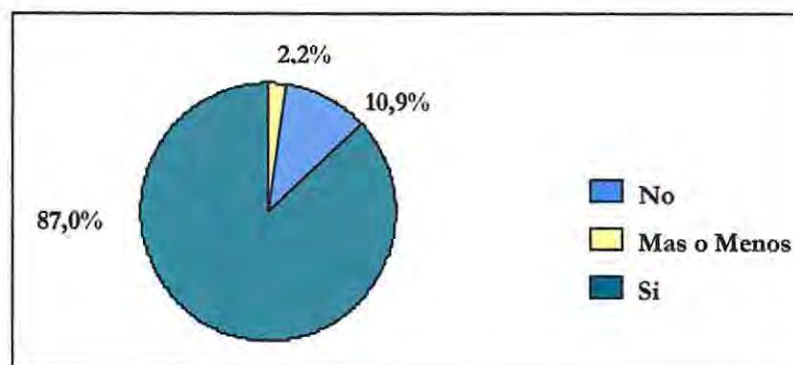


Por otra parte, los beneficiarios de la comuna de Viña del Mar, al encontrarse ubicados a mayor distancia de las dependencias del Programa y, al no contar con los recursos económicos para acudir a éstas regularmente, se dificulta el contacto y la comunicación con los profesionales, debiendo esperar a que éstos se acerquen a ellos o que se presenten los voluntarios en las salidas nocturnas.

Además de cumplir con el perfil de selección que establece el Programa, es necesario que los beneficiarios presenten una motivación inicial para poder comenzar un proceso de intervención, ya que éste necesita primordialmente del compromiso y disposición del beneficiario para la concreción de las actividades.

Frente a esto, se puede destacar que la gran mayoría (87%) de los beneficiarios encuestados señalan que les gustaría recibir ayuda de los profesionales del Programa para buscar soluciones a los problemas asociados a la situación de calle que presentan, de ahí la importancia de la labor que realizan los profesionales con aquellos. Lo anterior se puede reflejar en el gráfico 6.3, datos que fueron obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario a los beneficiarios del Programa.

**Gráfico 6.3: Beneficiarios con deseos de recibir ayuda por parte de los profesionales del Programa Calle**



Es importante hacer mención que existe un porcentaje menor de encuestados, los cuales señalan no querer recibir la ayuda de los profesionales para buscar solución a las problemáticas que presentan, dado principalmente a que no desean salir o abandonar la situación de calle que vivencian, ya que la consideran una opción de vida válida.

Otro motivo que mantiene a las personas en situación de calle, es la creación de lazos afectivos con los que se encuentran en las mismas circunstancias y que comparten a diario, generándose así un apoyo real y significativo entre ellos, satisfaciendo de esta forma la necesidad de afecto que presentan.

Cabe destacar que dentro de las mismas personas que se encuentran en situación de calle no existe un control interno en el consumo de alcohol y/o drogas, y tampoco se registra un control social de parte de las autoridades comunales que prohíba y restrinja esta ingesta permanente y visible para el resto de la población, lo cual dificulta de sobremanera el poder superar la situación de calle que éstos presentan, debido a que el mantener estos hábitos ya incorporados no es un facilitador para que ésta pueda cambiar.

En relación al *acceso*, el cual es considerado como la posibilidad de los sujetos de atención a ser beneficiarios del Programa. Por otra parte, se contempla la *congruencia*, la cual es entendida como el grado de correspondencia entre el perfil de selección de los beneficiarios establecido por el Programa y la caracterización de persona en situación de calle otorgado por el catastro MIDEPLAN.

Haciendo referencia a los resultados obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, es posible catalogar la posibilidad de acceso de los sujetos de atención a la intervención otorgada por el Programa, como no igualitaria, ya que ésta se debe ajustar al perfil de selección establecido por el Programa y, que a la vez es congruente con la caracterización de persona en situación de calle otorgada por el catastro de MIDEPLAN.

Por lo anteriormente expuesto, es posible señalar, que si bien existe una gran cantidad de sujetos de atención que reciben semanalmente el beneficio asistencial (treinta y cinco personas por comuna aproximadamente), la totalidad de éstos no tiene la posibilidad de acceder a la atención profesional, es decir, ser parte de la estrategia de intervención psicosocial que realiza el Programa, ya que las características que posee el perfil intentan focalizar los recursos hacia aquellas personas que en realidad demuestran una intencionalidad manifiesta en cambiar la situación en la cual se encuentran.

De acuerdo a la nueva metodología de intervención que el Programa ha implementado, el perfil de selección ha debido complementarse con nuevas características que acotan el acceso de los sujetos de atención al proceso de intervención. Lo anterior, se considera como una medida favorable en pos de la calidad de la intervención entregada, ya que, de esta forma se puede aprovechar de mejor manera el recurso humano existente, puesto que los profesionales pueden dedicar mayor cantidad de tiempo a los beneficiarios que van presentando problemáticas más complejas y que requieren de un apoyo permanente durante el proceso.

La reducción del universo de las personas que acceden a la intervención, eventualmente puede otorgar mejores resultados al finalizar la misma, ya que el trabajo profesional, al tornarse más personalizado y complementarse con características propias del beneficiario, tal como poseer una alto grado de motivación, interés y compromiso, son factores potencializadores del proceso que contribuyen a cambiar la situación de calle en la que se encuentran.

No obstante lo anterior, los resultados obtenidos en las etapas posteriores a la de selección, no son necesariamente los esperados, ya que en ocasiones existen factores que rodean a las personas en situación de calle que pueden transformarse en condicionantes desfavorables para los resultados que la intervención pretende lograr, y que son independientes a las características que el beneficiario presenta en el proceso de selección, tales como el grupo de pares, consumo crónico de alcohol y/o drogas, etc.

En cuanto a la congruencia existente entre el perfil de selección estipulado por el Programa y la caracterización de persona en situación de calle otorgada por el Catastro realizado por MIDEPLAN, se puede apreciar que ambos presentan similitud en sus características generales, ya que los mismos sujetos de atención del Programa son los considerados por el Catastro. Sin embargo, el perfil del Programa se presenta con mayores especificidades, debido a que contempla particularidades de cada beneficiario, las cuales permiten individualizarlo, intentando visualizar en él características psicosociales que se potencien al poner en marcha la intervención y que se transformen en facilitadores de la misma.

Es menester destacar que dicha coincidencia es considerada de manera favorable, debido a que permite validar el trabajo que hasta la actualidad el Programa ha realizado, puesto que esta concordancia se configura como una aseveración positiva de aquello y que les permite eventualmente trabajar en forma conjunta, maximizando las redes públicas y privadas en beneficio de las personas en situación de calle.

Acorde a lo ya expuesto, se considera que el proceso de selección en cuestión, en cuanto a acceso y congruencia, se desarrolla de manera adecuada, debido a que logra focalizar los recursos disponibles a las personas que realmente deseen formar parte de este proceso, otorgando así una intervención integral que permita obtener resultados concretos en el mediano y largo plazo, superando así la situación de calle en la que se encuentran.

Se considera que el ideal del Programa es que la atención sea focalizada en los beneficiarios que realmente sientan interés por ser parte de una intervención, y que éste número no sobrepase la capacidad de atención de los profesionales, para que así el servicio prestado sea de alta calidad y logre satisfacer realmente los requerimientos y necesidades que presenta cada beneficiario.

## SISTEMA DE ABORDAJE

La segunda etapa de la estrategia de intervención contemplada por el Programa, se configura como el sistema de abordaje, el cual contempla el primer acercamiento entre el profesional y el beneficiario, siendo determinante para la posterior relación en el desarrollo del proceso, tornándose de suma importancia la generación del rapport.

Este abordaje al cual se hace alusión se materializa, la mayoría de las veces, a través de la salida nocturna realizada tanto por profesionales como voluntarios del Programa.

*“...ellos pasan en el furgón. Lunes, Miércoles y  
Viernes. Siempre van a dejar un poquito de...  
sándwich, una sopa, nos ponimos a  
conversar...Eso.”*

*(Beneficiario Valparaíso)*

Es importante destacar, que dentro del Programa Calle los profesionales tienen la función de abordar a los beneficiarios y tener el primer acercamiento con los mismos, ya sea durante las salidas nocturnas, atendiendo usuarios derivados de la Hospedería del Hogar de Cristo o de otra institución, o por denuncias de terceros, en donde acuden al lugar donde se encuentra el potencial beneficiario. Sin embargo, este rol es compartido con el equipo de voluntarios con el cual el Programa cuenta, los cuales no sólo hacen entrega del beneficio asistencial, sino que también captan posibles beneficiarios, tratando de integrarlos a las actividades que se realizan.

En las salidas nocturnas las personas en situación de calle se acercan al equipo de trabajo para obtener un beneficio de carácter asistencial, traducido fundamentalmente en alimentación (pan, sopa o leche) o vestuario. Frente a esto, se comienzan a generar lazos afectivos, ya que se establecen relaciones de confianza con determinados funcionarios del Programa, en donde los beneficiarios pueden tener un apoyo tanto material como espiritual, lo que facilita el poder satisfacer algunas de las necesidades básicas que presentan y que no han sido capaces de solucionar a través de sus propios medios, principalmente porque las personas en situación de calle no cuentan con un trabajo formal, a la vez de presentar la mayoría de los beneficiarios del Programa, problemáticas relacionadas con alcohol y drogas, lo cual limita la posibilidad de insertarse al sistema formal.

Es importante destacar, que la salida nocturna a la cual se hace referencia, se constituye en el método de enganche entre beneficiarios y el personal del Programa Calle, principalmente para un posterior trabajo profesional a realizar, ya sea por la Asistente Social, Psicólogo y Educadores de éste.

Para lograr obtener una etapa de abordaje exitosa y una posterior intervención profesional con las mismas características, es necesario que se presenten habilidades sociales tales como empatía, confianza, respeto mutuo, dialogo abierto, entre otras, desde las salidas nocturnas, que es el primer encuentro y acercamiento entre profesional-beneficiario.

En el caso de la empatía, ésta se logra reflejar cabalmente en las salidas nocturnas, tanto por parte de los profesionales del Programa, quienes regularmente participan de los recorridos, como también de los voluntarios. El actuar del profesional básicamente se centra en ponerse en el lugar del otro, reconociendo las problemáticas que éste presenta, pero no asumiéndolas como limitaciones para una eventual intervención profesional.

La empatía en esta etapa de abordaje, se ve demostrada en un deseo e intento por captar en el beneficiario una intencionalidad de querer recibir una atención profesional, con el fin de encontrar una alternativa de solución viable para sus problemáticas. De esta manera, es conveniente realizar un proceso de trabajo conjunto con el beneficiario, en donde la tarea no sea sólo el problema evidente, sino que también las problemáticas subyacentes que éste pueda presentar.

El poder mostrar empatía al momento de trabajar con personas en situación de calle, se torna fundamental, ya que los logros en la mayoría de los casos no son cuantificables, por lo cual, es necesario entender el contexto en el que se encuentra el beneficiario, con el propósito comprender el por qué de determinada situación y el no cumplimiento de los objetivos planteados por el Programa. El que esté presente la empatía en la relación profesional – beneficiario, permite conocer las limitaciones de cada uno y de esta forma plantear objetivos alcanzables que no lleven a la frustración de los involucrados o al fracaso del proceso.

Respecto a la Confianza que se presenta en la relación profesional - beneficiario y principalmente en esta etapa, se entenderá como el enganche que se produce entre ambos, y que se manifiesta mediante la entrega de información sobre la historia de vida, problemática evidente y de la situación real en la que se encuentra cada beneficiario, favoreciendo así la siguiente etapa del proceso, la cual contempla el diseño del plan de trabajo y posterior proceso de intervención propiamente tal.

A partir de la presencia de una relación de confianza, se logra desarrollar un vínculo de cercanía, que permite la libre expresión del beneficiario respecto de su situación. Cabe destacar que la carencia afectiva, desvinculación y desconexión social en la que éstos se encuentran, motiva en la mayoría de ellos el deseo de expresar sus sentimientos y manifestar sus problemáticas más sentidas, más aún si perciben en ello una posible opción de ayuda, generándose así una actitud positiva frente al trabajo con el profesional.

Muchas veces esta confianza se va generando por un conocimiento de la problemática del beneficiario, ya que las personas en situación de calle y que mantienen contacto permanente con los profesionales del Programa no varían regularmente, debido a que generalmente se presenta el “efecto rebote”, el cual conlleva que la persona que ya ha sido intervenida anteriormente retorne a la situación de calle inicial y, por ende, vuelva a ser atendido por el Programa, provocando así que la relación profesional se extienda en el tiempo, y que la confianza se siga manteniendo y acrecentando.

Cabe destacar que esta confianza a la cual se hace referencia, en ocasiones se ha visto afectada, ya que los beneficiarios tienden a acudir a otras personas involucradas dentro del Programa, como lo son los voluntarios, con el fin de encontrar soluciones más inmediatas y asistenciales a sus problemas, lo que en muchas ocasiones va en desmedro del trabajo que intentan plantear los profesionales, y por ende debilita así la relación de confianza existente.

El poder conseguir que la confianza se instaure en la relación profesional, depende de las características del trabajo realizado, el cual debe tener un perfil que apunte básicamente a generar un vínculo con el beneficiario, en el cual éste pueda visualizar una alternativa para poder dar solución a sus problemáticas, lo que se logra solamente desarrollando un trabajo profesional comprometido, riguroso, proactivo y que refleje un grado de confianza en el beneficiario, desde la etapa de abordaje.

En cuanto al Respeto Mutuo que puede desarrollarse en la relación profesional-beneficiario, éste se manifiesta de manera positiva, ya que el profesional siempre actúa de manera acorde a las situaciones que se enfrenta, nunca menoscabando al beneficiario o marcando diferencias en el trato, por lo que existe una igualdad para el ingreso y abordaje de éste.

En ciertas oportunidades este respeto mutuo al cual se hace referencia, no se considera el más adecuado y tiende en ocasiones a dejar de presentarse, específicamente cuando los beneficiarios se encuentran en estado de ebriedad, exigiendo a los profesionales respuestas inmediatas a alguna problemática puntual, la cual no puede ser solucionada en el momento, ya que no presentan las condiciones para dialogar y explicar al beneficiario los impedimentos de la petición.

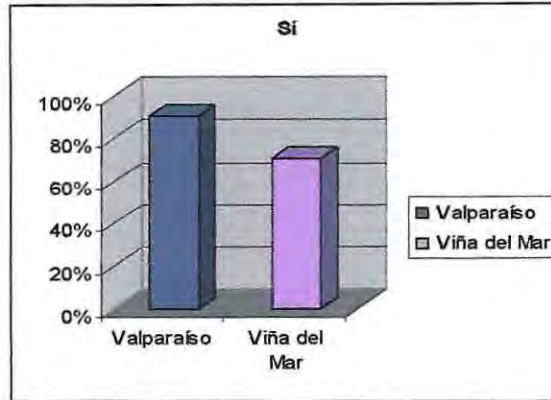
Para que el respeto mutuo pueda generarse de manera idónea, los profesionales deben utilizar estrategias para que los beneficiarios conozcan que existen normativas generales en lo que respecta a la relación de ambos, y que su cumplimiento no debe ausentarse durante el proceso de trabajo. En ocasiones estas estrategias, a las cuales se hace referencia, deben no sólo manifestarse en el abordaje, sino que deben ser reconocidas permanentemente, de manera que la intervención se lleve a cabo íntegramente y como ha sido planificada.

Relacionado a lo anterior, y como una estrategia para que el respeto mutuo siempre esté presente, es que se hace necesario que los profesionales manifiesten un buen trato para con los beneficiarios. Para ilustrar lo anterior, se presenta la tabla 6.2, y los gráficos 6.4 y 6.5, los cuales muestran la percepción de los beneficiarios con respecto al trato otorgado por parte de los profesionales del Programa.

**Tabla 6.2: Existencia de buen trato otorgado por los profesionales del Programa**

NO		MAS O MENOS				SI					
Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	4	16,7	2	9,5	3	12,5	19	90,4	17	70,8

En relación a lo expuesto en el tabla anterior, se puede mencionar que la mayoría de los beneficiarios del Programa de ambas comunas, consideran que el trato entregado por parte de los profesionales es bueno, referido principalmente a que aquellos los dignifican como persona, respetando así sus derechos y otorgándoles un trato igualitario que en diversas ocasiones el resto la comunidad no les ofrece.

**Gráfico 6.4: Percepción positiva del trato otorgado por los profesionales**

Al referirse al buen trato, los beneficiarios lo asocian principalmente al otorgado por parte de los voluntarios más que por los profesionales del Programa, lo cual se justifica en el sentido de que es con los primeros de estos con los que se establece una relación más cercana, en donde se generan lazos de confianza, los cuales se mantienen en el tiempo, no así con los profesionales, ya que la cercanía con estos se conserva principalmente durante el período que se desarrolla la intervención.

No obstante lo anterior, es importante mencionar el porcentaje de personas que califican el trato de los profesionales hacia los beneficiarios como malo, sobre todo en la comuna de Viña del Mar (16,7), lo cual se puede explicar mediante los discursos de los propios beneficiarios, en donde se señala la disconformidad por que consideran escaso el tiempo que le entregan los profesionales para escuchar y tratar de buscar respuestas a las problemáticas que estos presentan.

**Gráfico 6.5: Percepción negativa del trato otorgado por los profesionales**

Con respecto al Diálogo Abierto, éste se entiende como una comunicación fluida en donde exista una retroalimentación adecuada y que la información obtenida sea traspasada a tiempo a las redes que puedan solucionar la problemática planteada.

Este criterio va directamente relacionado con el de confianza, sin embargo, la falta de recurso humano existente, muchas veces impide que el traspaso de información se provoque de una manera adecuada, generando dificultades en el inicio del proceso y una desmotivación de parte del beneficiario al no obtener resultados inmediatos, lo que conlleva a un retroceso en el proceso de comunicación y confianza que se había generado hasta el momento.

Este diálogo abierto, se ve interrumpido en la mayoría de las veces, debido a que el beneficiarios no entrega información fidedigna y oportuna a los profesionales, ocultando situaciones que pudiesen ser moralmente no aceptadas por los mismos, y que eventualmente generarían distorsiones en el proceso.

Si bien, el Compromiso entre beneficiario y profesional está presente, en muchas ocasiones se ve debilitado, especialmente por parte de los primeros, los cuales no responden a las citaciones u obligaciones adquiridas anteriormente, debido a que se encuentran en estado de ebriedad o prefieren realizar otras actividades que los alejan del proceso de cambio que se intenta lograr.

El compromiso al cual se hace referencia, debe ir estrechamente ligado al entusiasmo presentado por el beneficiario, puesto que ambos se tornan fundamentales a la hora de generar una relación idónea con el profesional, la que permita que el proceso se lleve a cabo logrando concretar los logros y objetivos establecidos en un principio.

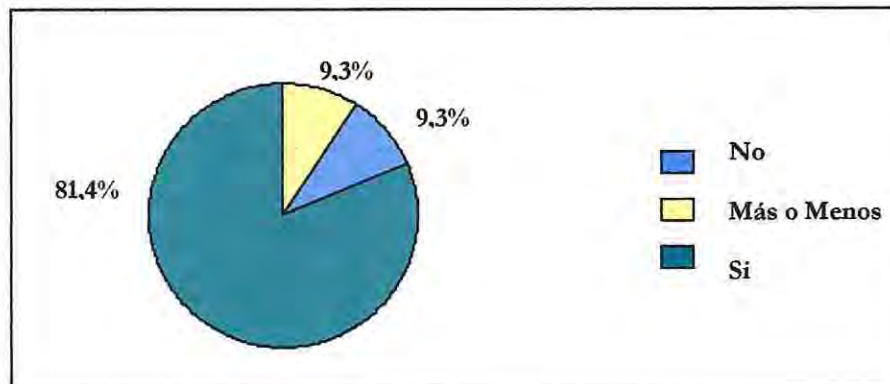
Este entusiasmo es un punto fundamental dentro del perfil de selección, ya que es uno de los elementos importantes en el que los profesionales se fijan para abordar a un futuro beneficiario, situación que es manifestada por los mismos, sobretodo al comenzar el proceso.

Es importante destacar que la gran mayoría de las personas que se encuentran en situación de calle y que han sido sometidas a un proceso de intervención, demuestran sentirse con ganas de trabajar con los profesionales, a fin de superar las problemáticas más críticas que los aqueja. Lo anterior, se puede reflejar en la tabla 6.3 y en el gráfico 6.6, la que demuestra el entusiasmo por trabajar con los profesionales.

**Tabla 6.3: Entusiasmo por trabajar con los profesionales**

	Nº	%
No	4	9,3
Mas o Menos	4	9,3
Sí	35	81,4
Total	43	100,0

**Gráfico 6.6: Entusiasmo por trabajar con los profesionales**



Lo anterior, se traduce en que los beneficiarios tienen la disposición para ser parte de un proceso de intervención, y por ende cambiar la situación en la cual se encuentran, pero esto no se demuestra en hechos concretos, lo cual se evidencia en la escasa cantidad de egresos que tiene el Programa y la ausencia de grandes logros, tales como abandonar la situación de calle, restablecer vínculos familiares, reinserción al sistema formal, etc., principalmente porque la mayoría de los beneficiarios presentan problemáticas de salud mental, alcoholismo, drogadicción, desvinculación familiar, entre otros, lo que dificulta el proceso en sí.

Es importante destacar que dentro de esta etapa de abordaje y, especialmente en lo que respecta al entusiasmo y motivación, el profesional debe cumplir un rol dinámico, en pos de mantener y acrecentar estas características durante el proceso, a fin de que el beneficiario no abandone el mismo tempranamente y así evitar una desmotivación y reinserción a la situación inicial.

El rol del profesional se hace tremendamente fundamental en la intervención, por ende, debe ser activo y permanente. Sin embargo, esta situación se ve dificultada, en ocasiones por la escasez de recurso humano, ya que los beneficiarios al no contar con algún tercero al cual recurrir, ven a los profesionales del Programa como la única instancia que pueda asumir este rol, y en ciertas oportunidades por el exceso de demandas de éstos, no pueden dar respuesta a lo requerido, ya que la relación existente entre profesionales y beneficiarios de ambas comunas no es proporcional.

A pesar de la existencia de escaso recurso humano en el Programa y, como consecuencia de esto, una insuficiencia en el tiempo que se le otorga a cada beneficiario, de igual forma la percepción que éstos tienen respecto al trabajo profesional es positiva, lo que se refleja en la tabla 6.4 y en el gráfico 6.7.

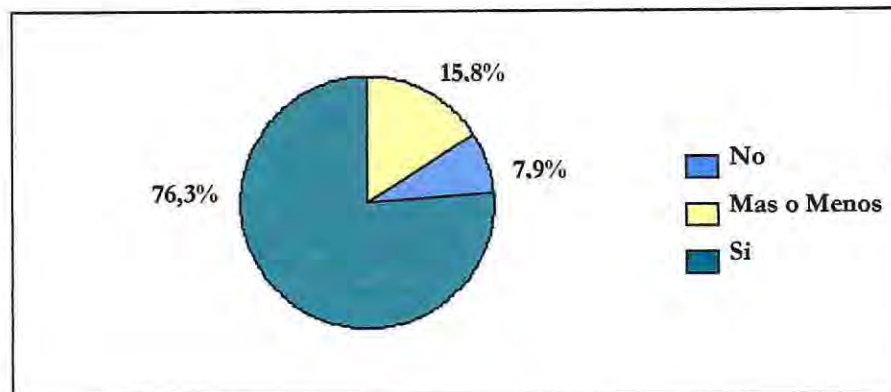
**Tabla 6.4: Agrado por el trabajo con los profesionales**

	Nº	%
<b>No</b>	3	<b>7,9</b>
<b>Mas o Menos</b>	6	<b>15,8</b>
<b>Sí</b>	29	<b>76,3</b>
<b>Total</b>	38	100,0

En relación a lo anterior, se puede mencionar que de los beneficiarios que han tenido la posibilidad de participar de un proceso de intervención con los profesionales del Programa, se sienten a gusto al trabajar con ellos, a pesar de que señalan que el contacto que mantienen no es tan permanente, pero en la relación que establecen se denota cierto grado de confianza y apoyo para con ellos.

Es importante destacar, que también existe un sentimiento positivo por el trabajo de los voluntarios del Programa, el cual en ocasiones sobrepasa a la percepción que manifiestan hacia lo profesionales. Esto principalmente, porque en oportunidades los voluntarios tienen mayores posibilidades de satisfacer necesidades inmediatas y básicas, debido a que la relación que se genera entre ellos es de carácter más informal, en donde prima el asistencialismo y un vínculo incondicional, lo que en ocasiones genera que el beneficiario no asuma compromisos importantes con el desarrollo del proceso que conlleva la búsqueda de soluciones a las problemáticas que presenta, es por esto que logran adquirir un lazo afectivo mayor que el que se da con los profesionales.

Gráfico 6.7: Agrado por el trabajo con los profesionales



No obstante lo anterior, los beneficiarios del Programa en ocasiones se han sentido decepcionados de la labor de los profesionales, ya que existen casos extremos en los cuales los primeros han necesitado ayuda, y éstos últimos no han acudido en forma oportuna, provocando así un sentimiento de rechazo y cuestionamiento a la labor que realizan.

Esto se ve reflejado en los bajos logros que se dan durante el proceso de intervención, ya que si una persona no se siente a gusto de trabajar con los profesionales, puede convertirse en un factor obstaculizador del proceso en sí, en donde al momento de una futura evaluación del caso, no se visualizan avances significativos en las dimensiones contempladas dentro del plan de intervención, por lo que no se pueden realizar egresos, ya que los beneficiarios no cuentan con las herramientas necesarias para desenvolverse en el sistema formal.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se puede señalar que la *Estrategia de Enganche*, es entendida como la capacidad del ejecutor del Programa de crear rapport con el beneficiario, el cual se presenta de manera positiva, debido a que la relación que logra generar el profesional con el último se configura como idónea para realizar una intervención que implique una necesaria cercanía. Además debe necesariamente incluir elementos como la empatía, confianza, respeto mutuo, diálogo abierto y compromiso.

La clasificación positiva de la estrategia de enganche se respalda, además en la apreciación que los propios beneficiarios tienen de los profesionales en relación al trato que les otorgan, ya que los dignifican como personas al entregarles a todos un trato igualitario y no discriminatorio. Lo anterior favorece el proceso de intervención y se configura como idóneo para el desarrollo del mismo y de la relación profesional propiamente tal.

Que la estrategia de enganche se clasifique positivamente dentro de esta segunda etapa de intervención, se configura como un determinante favorable para las etapas posteriores, ya que la existencia de una buena relación se transforma en un agente facilitador y condicionante de la obtención de resultados positivos al llevar a cabo el proceso.

## DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO

La tercera etapa contemplada en la estrategia de intervención del Programa, dice relación con el diseño del plan, el cual es la forma de preparar y guiar las decisiones del proceso de intervención en sí, el que se configura como un espiral continuo compuesto por varias etapas o actividades, que eventualmente contribuirán a superar la situación de calle de los beneficiarios.

El ideal al momento de formular el plan de trabajo, es contar con un cierto grado de motivación e interés por parte del beneficiario para superar la situación de calle en la cual se encuentra. Esto debe ser complementado con un apoyo permanente por parte de los profesionales, lo cual fortalecerá la relación existente entre ambos, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados en la intervención.

Por lo anterior, es que se torna indispensable considerar la opinión de los beneficiarios en relación a si desean salir de la situación en la que se encuentran, el cual es un factor fundamental al momento de realizar la intervención, ya que de éste dependerán los logros que se puedan obtener. Lo anterior se puede ilustrar en la tabla 6.5:

**Tabla 6.5: Interés por salir de calle**

NO		MAS O MENOS				SI					
Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
4	19	2	9	0	0	2	9	17	80,9	18	81,8

La gran mayoría de las personas que se encuentran en situación de calle, manifiestan presentar un alto interés por abandonar la problemática en cuestión. Lo anterior, es un factor de suma importancia al momento de comenzar la intervención y elaborar un plan de trabajo que guíe y sustente la misma, a fin de abocar y encauzar todos los esfuerzos hacia el mismo propósito.

Sin embargo, esto se dificulta principalmente por el descenso del compromiso adquirido en una primera instancia por los beneficiarios que se encuentran en intervención, en donde se presenta un alto grado de interés y motivación para cambiar su situación. Lo anterior, se transforma en un factor obstaculizador al momento de llevar a cabo las actividades planteadas, lo que repercute en una posterior evaluación del trabajo realizado, en donde no se observan grandes logros una vez terminado el proceso.

El fin último del diseño del plan de trabajo, es lograr que los beneficiarios puedan salir de la situación de calle en que se encuentran, interés que es compartido por los mismos. Lo anterior, se sustenta mediante los relatos que éstos otorgan, en donde reconocen la necesidad de tener un espacio físico seguro (pieza o casa de familiares) donde vivir, dado las condiciones climáticas que deben soportar, además de eventuales situaciones de conflicto y violencia a las cuales están expuestos. Sin embargo, esto no se puede concretar por diversos factores, tales como problemáticas de alcohol y drogas que presentan gran parte de las personas que se encuentran en situación de calle.

El interés por salir de la situación de calle, se debe principalmente a que la labor de los profesionales es en pro de la generación de éste, desde las primeras etapas contempladas dentro de la estrategia de intervención. Lo anterior, se produce por una intencionalidad de llevar a cabo un trabajo integral por parte de los profesionales, provocando así que la mayoría de los beneficiarios posean una percepción positiva respecto a labor que éstos desempeñan.

Esta percepción positiva es atribuible a la relación de confianza y respeto que se logra generar entre ellos, la cual se torna más significativa en la medida que se realiza una intervención más personalizada con los beneficiarios y que se puede reflejar mediante la siguiente frase:

***“Sí, porque nos llevamos bien, nos entendemos y bueno...”***

***(Beneficiario Viña del Mar)***

No obstante, es importante mencionar el porcentaje de personas encuestadas que no desean salir de la situación en la que se encuentran, lo que se presenta mayormente en la comuna de Valparaíso (19%). Esto se puede atribuir, al acostumbramiento producido al estilo de vida que llevan, además de no contar con lazos afectivos significativos que los impulsen a retomar su vida e insertarse en el sistema formal. Lo anterior, se puede ilustrar mediante el Gráfico 6.8.

**Gráfico 6.8: Beneficiarios no interesados en superar la situación de calle**

El Programa Calle contempla dentro del trabajo de sus profesionales la realización de intervenciones personalizadas, acorde a las necesidades de cada beneficiario y que tiendan a dar solución a las problemáticas subyacentes de cada caso. Sin embargo, esta situación no se presenta en la realidad, siendo reconocida por los beneficiarios como un trabajo mayormente igualitario y uniforme para todos, el cual se basa principalmente en la realización de trámites para la obtención de documentos, tales como cédula de identidad, credencial de salud, asignación y cobro de pensión, entre otros, no llegando a realizarse la intervención personalizada que se declara dentro de los lineamientos generales del Programa.

Lo anterior, se presenta en una primera instancia como una alternativa válida al momento de diseñar el plan de trabajo, debido a que para poder realizar un trabajo promocional y participativo es estrictamente necesario satisfacer primeramente aquellas necesidades básicas, y que son manifestadas de forma inmediata por el beneficiario. Superadas éstas, será posible satisfacer otras de carácter más complejo, las que varían dependiendo de cada beneficiario, donde es posible vislumbran la necesidad de generar un plan de trabajo individualizado y así responder al deber ser presentado por el Programa.

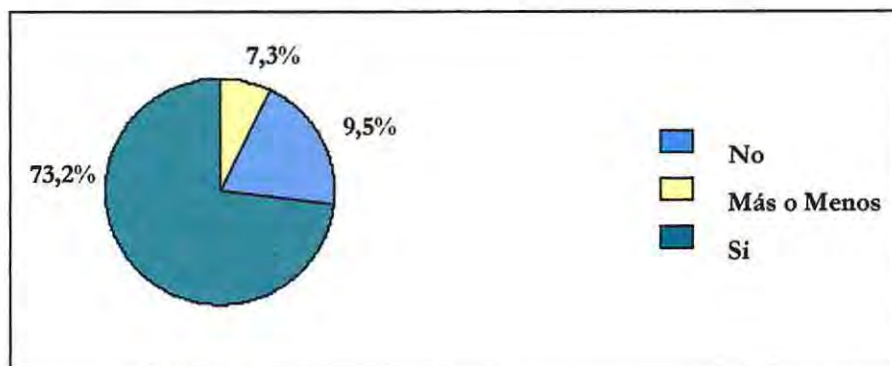
Una de las causales a las que se puede atribuir la no realización de planes de intervención individuales para los beneficiarios, corresponde al escaso personal existente en el Programa. Por lo anterior, se puede evidenciar una sobrecarga de trabajo, donde se deben priorizar los casos que se van tomando más urgentes, acorde a la contingencia en la que se encuentran insertos. Es por lo anterior, que muchas veces deben pasar a segundo plano intervenciones más concretas que cuentan con un proceso determinado y personalizado acorde a la realidad y necesidades del beneficiario, por lo que el trabajo realmente realizado se califica dentro de un corte más asistencialista y subsidiario, que promocional y participativo.

Cabe señalar además, que los beneficiarios declaran necesitar del apoyo de los profesionales para comenzar el proceso de cambio de la situación de calle. Es por este motivo, que se torna necesario que el diseño del plan de trabajo, no sólo priorice las necesidades asistenciales como las principales problemáticas a las que se les puede otorgar solución, sino que también incluya a aquellas de carácter más complejas, a las cuales debe apuntar desde sus inicios. Esta necesidad de apoyo a la cual se hace referencia, y que es manifestada por los beneficiarios del Programa se puede reflejar mediante la tabla 6.6 y el gráfico 6.9.

**Tabla 6.6: Necesidad del apoyo de los profesionales**

	Nº	%
No	8	9,5
Mas o Menos	3	7,3
Sí	30	73,2
Total	41	100,0

**Gráfico 6.9: Necesidad del apoyo de los profesionales**



El que los beneficiarios declaren necesitar de la ayuda de los profesionales para solucionar su situación de calle, se debe principalmente a que un número considerable de éstos presentan problemas relacionados con alcohol, drogas, salud mental, carencia afectiva, entre otros, por lo que se torna indispensable el apoyo de terceros.

Este apoyo se materializa de diversas maneras, a saber de las cuales se encuentra el subsidio económico, obtención de cédula de identidad, aporte para locomoción en el caso de asistir a algún centro de rehabilitación o para visitas al médico, entre otras, además, de la atención psicosocial realizada por los profesionales a los casos en intervención.

Es por lo anterior, que se torna de suma importancia que desde la concepción del plan de trabajo, se considere el abordar las problemáticas antes mencionadas, a fin de abarcar la totalidad de las necesidades que presenta el beneficiario.

Es menester señalar, que existe un número considerable de personas que declaran no necesitar la ayuda de los profesionales para salir de la situación en que se encuentran, ya que en su mayoría se visualizan capaces de cumplir con este objetivo y que solamente necesitan la motivación personal para concretarlo. Además, se deben considerar las personas que declaran abiertamente que no desean salir de la situación en la que se encuentran.

Es por esta razón, que se visualiza la necesidad de que dentro del diseño del plan de trabajo se considere una fase de motivación, con el fin de brindarles a los beneficiarios la posibilidad de manifestar su visión frente a las principales problemáticas sentidas por aquellos.

Por otra parte, es posible señalar que los beneficiarios consideran el proceso de intervención, como un elemento importante para poder superar la situación de calle en la que se encuentran. Frente a esto, se puede inferir que los beneficiarios del Programa ven, tanto en los profesionales, educadores, como voluntarios una alternativa para llegar a encontrar una solución viable para las problemáticas que presentan, sean éstas de tipo social, psicológico o de cualquier otra índole. Esto se puede lograr mediante una planificación eficaz y acorde a las reales problemáticas que presenta cada beneficiario. Lo anteriormente expuesto se puede reflejar en la siguiente cita:

***“Si, es importante, porque no quieren que esté vota’o y quieren que me rehabilite y busque un trabajo y así no andar más en la calle vota’o, sufriendo, con el frío, el hielo, el hambre.”***

***(Beneficiario Valparaíso)***

Conforme lo anterior, se puede visualizar que la mayoría de los beneficiarios del Programa accede a éste, por el deseo de satisfacer necesidades que son de carácter asistencial. Sin embargo, al avanzar el proceso, se van respondiendo a una serie de otras necesidades más complejas, como por ejemplo la generación de lazos afectivos, encontrados en los voluntarios, en los profesionales o educadores, lo que solamente dependen de la disposición de los mismos beneficiarios.

Por otra parte, es menester hacer alusión a que es necesario contar con un plan de trabajo coherente, realizado con el fin de responder a las necesidades de los beneficiarios, ya que de no presentarse, gran parte de las intervenciones realizadas no producirían los resultados esperados. Esto se debe principalmente, a que son muy pocos los beneficiarios del Programa que cumplen cabalmente con las tareas asignadas, lo cual dificulta el logro de los objetivos planteados.

De acuerdo a lo anterior, se ha podido observar que la mayoría de los beneficiarios en intervención no logran avances significativos, ya que desisten del proceso por diversos factores que la misma situación de calle conlleva y acrecienta, lo cual afecta el proceso que se ha realizado. A consecuencia de lo anterior, es que se produce un desgaste por parte de los profesionales en su labor, ya que por lo general, en casi ningún beneficiario se ven resultados fructíferos del proceso del que han formado parte.

Otro antecedente que avala lo anteriormente expuesto, es el “efecto rebote”, el cual consiste en que un porcentaje importante de personas que logran salir de calle, en un breve periodo de tiempo vuelven a esta situación. Esto se debe principalmente a la formación de un círculo vicioso entre las personas que se encuentran en calle y los que han logrado salir de ésta, ya que mantienen un contacto permanente, perjudicando de esta forma la mantención de la situación actual de los que han logrado salir de calle.

De lo anterior, se puede inferir que el fracaso del proceso de intervención persiste principalmente por la desmotivación de los beneficiarios, lo que se complementa con la dificultad de abandonar los hábitos adquiridos en calle. Por otra parte, se puede hacer mención a la necesidad de generar un plan de trabajo coherente y acorde a las necesidades de cada beneficiario, como también, contar con una mayor cantidad de recurso humano, que pueda llevar a cabo lo planificado.

De acuerdo a lo anterior, se puede centrar el análisis en dos conceptos que son correspondientes a la temática expuesta, dentro de estos se pueden mencionar la *pertinencia*, la cual se define como si el plan de trabajo se ajusta a la realidad de los beneficiarios; y *factibilidad* entendida como la posibilidad de concretar y hacer realizable cada plan de trabajo.

En relación al primero de los conceptos establecidos, se puede señalar que los planes de trabajo no son pertinentes, ya que dentro del Programa se establece la aplicación de un plan de intervención individualizado acorde a las necesidades de cada beneficiario. Sin embargo, en la realidad esto no se presenta, dado que existe un plan de trabajo estándar que no contempla características y necesidades particulares de cada beneficiario, por lo que no necesariamente responde a la totalidad de las problemáticas y necesidades que presenta cada uno.

Es por lo anterior, que se considera pertinente la efectiva realización de un diagnóstico psicosocial del beneficiario, en donde se considere la opinión de los profesionales involucrados y del mismo, esto, en relación a lo que él desee realizar y los logros que se pretendan alcanzar. Se hace alusión a lo anterior, con el objeto de cumplir con lo establecido por el Programa, e ir involucrando al beneficiario en el proceso, a fin de concretar la estrategia promocional y realizar así actividades que sean acorde a las necesidades presentadas por aquel.

La metodología promocional que el Programa Calle hoy contempla, conlleva a que el diseño del plan de trabajo proponga estrategias participativas, por lo cual el accionar del beneficiario tiende a ser fundamental, ya que es el profesional el que otorga herramientas de superación, pero es el beneficiario el que las debe utilizar, convirtiéndose así en un actor proactivo y fundamental para la intervención.

El plan de trabajo individual al cual se hace referencia, debe contemplar las situaciones fortuitas que son parte de la propia realidad en la que se insertan, la cual es inestable y dinámica, dada por las características que presentan las personas en situación de calle, que a veces trunca las posibilidades de superar las problemáticas que les afecta.

Por otra parte, la factibilidad en el diseño del plan de trabajo, se torna fundamental, ya que es necesario que cada plan se fije metas y objetivos concretos y realizables en un tiempo determinado y posible de llevar a cabo. Esta situación se vuelve indispensable, en el sentido de concientizar al beneficiario en planificar cambios reales y posibles de alcanzar, a fin de no generar falsas expectativas y sentimiento de frustración, tanto para profesional como para el beneficiario.

Es por lo anterior, que el diseñar un plan de trabajo factible de realizar, conlleva al planteamiento de metas alcanzables, las cuales siempre se dirijan hacia el objetivo final, que es un cambio real de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran.

Esta forma paulatina en que se irán cumpliendo las metas de la intervención, se constituye en la mejor manera de llevar a cabo ésta, ya que por la situación en la que se encuentran las personas en calle, no es posible la generación de logros inmediatos.

El concretar metas en periodos cortos de tiempo, mantiene la motivación en el beneficiario, siendo esto un factor de enganche para que éste continúe con la intervención, por lo que el profesional debe estar en un contacto permanente y directo con el beneficiario, apoyándolo e incentivándolo a que prosiga con el proceso.

Por otra parte, se puede señalar que un factor fundamental para que cualquier plan de trabajo sea factible, es la planificación del tiempo establecido para la realización del mismo, el cual no sólo debe ajustarse al cumplimiento de metas y objetivos, sino también a las expectativas que el propio beneficiario contempla al inicio del proceso. Lo anterior, se debe a que el sujeto de atención la mayoría de las veces espera resultados inmediatos, y si el tiempo establecido no concuerda con éstos, eventualmente provocaría una desmotivación y pérdida de interés de seguir participando de la intervención.

Es por lo anterior, que el diseño del plan de trabajo, debe contemplar siempre un tiempo de holgura, permitiendo así al profesional avanzar por cada etapa de la estrategia de intervención, de manera de obtener una solución viable ante la contingencia y así no presentar un retroceso en el proceso del cual forman parte.

Es por estos motivos, que se considera necesario mejorar la pertinencia en relación al plan de trabajo, a fin de otorgar una atención más personalizada y acorde a las características presentadas por cada beneficiario y por consiguiente, lograr generar un plan de trabajo factible, es decir realizable en el tiempo.

## PROCESO DE EJECUCIÓN

De acuerdo a la estrategia de intervención del Programa Calle, se contempla como su cuarta etapa el proceso de ejecución del plan, el que se traduce en poder realizar las actividades planteadas en el esquema de trabajo, con el fin de intentar dar cumplimiento a los objetivos y metas estipulados en la intervención.

En relación a la etapa en cuestión, es importante destacar que tanto en Viña del Mar como en Valparaíso, los beneficiarios declaran tener el deseo de abandonar la situación de calle (63,2% y 82,4% respectivamente), lo que se convierte en un factor facilitador para dar inicio al proceso de intervención realizado por los profesionales del Programa, y que eventualmente permitiría superar ésta, provocando así un cambio significativo en su estilo de vida.

A pesar de presentarse el deseo por abandonar la situación de calle, se debe destacar que un porcentaje muy bajo de los beneficiarios que estuvieron en intervención logra salir de ésta, lo cual se debe principalmente al escaso compromiso por parte de éstos para cumplir las tareas y deberes asignados por los profesionales, y que a la vez supera a los compromisos efectivamente concretados por éstos durante la intervención y que son primordiales para lograr un cambio real y permanente de la situación.

Dentro de la etapa de ejecución del plan, es necesario que se presenten ciertas habilidades sociales, intentando así que éste se desarrolle de manera idónea e integral. Entre éstas se puede mencionar la Empatía la cual, al igual que en el proceso de abordaje, se encuentra presente en todo momento, debido a que los profesionales a cargo del proceso de intervención, tienen la capacidad de comprender las limitaciones y fortalezas de cada uno de los beneficiarios, y de esta forma poder fijar metas más realistas y posibles de cumplir acorde al interés de éstos, los cuales son los actores principales en la intervención.

Otra habilidad necesaria que se desarrolle y esté presente durante la ejecución es el Respeto Mutuo, el cual se fortalece debido a la cercanía que se va generando al avanzar en el proceso. Sin embargo, es posible que en ocasiones puntuales este respeto sea transgredido, especialmente por los beneficiarios, debido a la excesiva ingesta de alcohol con que se presentan a las citaciones realizadas por los profesionales, lo que va en desmedro de la intervención. Hechos como el anteriormente mencionado obligan a reprogramar actividades y aplicar planes de contingencia en donde muchas veces se ven comprometidas otras instituciones que se conectan con el Programa, ya sea para iniciar procesos de rehabilitación, inserción laboral, horas médicas, etc.

Este incumplimiento de los tiempos programados se ve reforzado, porque los profesionales, por la misma carga horaria que presentan, no cuentan con el tiempo necesario para dedicar a cada beneficiario, por lo cual disminuyen las posibilidades de asumir a cabalidad el proceso de intervención, el cual conlleva una demanda de tiempo mucho mayor a la que se está entregando en la actualidad. Lo anterior, se ve reflejada en la tabla 6.7.

**Tabla 6.7: Existencia de tiempo suficiente otorgado por los profesionales**

NO		MAS O MENOS				SI					
Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5	25	11	52,3	4	20	2	9,5	11	55	8	38

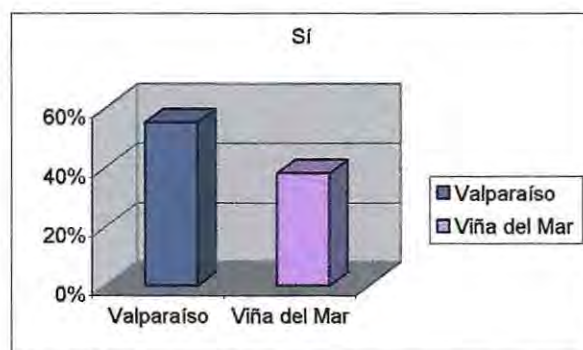
El que los beneficiarios del Programa consideren que el tiempo que se les asigna es insuficiente para las problemáticas que ellos presentan, no permite que se visualicen logros concretos en el futuro. Si bien, concuerdan que son muchas personas las que se encuentran en situación de calle, para la cantidad de profesionales del Programa, igualmente critican la labor de éstos, ya que estiman que una salida nocturna semanal, no es suficiente para abarcar las diversas problemáticas que éstos presentan. Lo anterior se puede ilustrar mediante el Gráfico 6.10.

**Gráfico 6.10: Beneficiarios inconformes con el tiempo dedicado por los profesionales**



Sin embargo, se debe hacer la salvedad de que en la comuna de Valparaíso, los beneficiarios señalan estar de acuerdo (55%) con el tiempo otorgado por parte del profesional que está a cargo de su intervención, lo cual es atribuible a que la oficina del Programa está ubicada físicamente en dicha comuna, lo que facilita que los beneficiarios tomen contacto permanente con los profesionales, al acudir al lugar donde éstos se encuentran regularmente. Dicha situación se dificulta con los beneficiarios de Viña del Mar, los cuales solamente se comunican con los profesionales en las salidas nocturnas, por intermedio de los voluntarios, o cuando éstos acuden a los lugares que frecuentan regularmente. Lo anterior, se puede reflejar a través del gráfico 6.11.

**Gráfico 6.11: Beneficiarios conformes con la cantidad de tiempo dedicado por los profesionales**



Al hablar de tiempo estipulado en la intervención, se hace fundamental hacer referencia a la Tabla Gantt, la cual es utilizada como referente para la planificación general del Programa, ésta es uniforme para todos los beneficiarios en intervención. En un principio solamente se extendía por un período de seis meses, al final de los cuales se realizaba una evaluación de los casos intervenidos, y así posteriormente tomar decisiones acerca de los mismos, dentro de las cuales se destacan derivación a otras instituciones, acogida por miembros de la familia, prolongar la intervención, etc.

No obstante lo expuesto anteriormente, y debido al cambio de dirección ocurrido durante el mes de Junio, la metodología del proceso de intervención sufrió algunas modificaciones, las cuales afectaron al tiempo contemplado para la misma, el que se extiende acorde a las conductas e intereses presentados por cada beneficiario. Esta modificación se basa en que el tiempo utilizado anteriormente se volvía insuficiente para poder cumplir los objetivos del plan de trabajo, debiendo optar por esta prolongación del período establecido a dieciocho meses.

Actualmente se dificulta en algunos casos medir con exactitud si los tiempos estipulados con los tiempos reales utilizados se ajustan, debido a la falta de sistematización en la intervención, con ausencia de fechas concretas que permitan evidenciar las actividades y gestiones realizadas con cada caso, o si se han cumplido o no las metas estipuladas a cada etapa.

Además la inexistencia de una tabla gantt individual, que se diseñe a la luz de las necesidades particulares de cada beneficiario y que muestre realmente la ejecución de la intervención, impide que los tiempos sean evaluados de manera fidedigna y que se puedan cumplir efectivamente con el registro correspondiente.

El Diálogo Abierto, se configura como una habilidad social necesaria en el proceso de ejecución, y que, por ejemplo, en las ocasiones en que el beneficiario no responde, es decir falta a las citas o no cumple con las tareas asignadas, se produce un quiebre en éste, debido a que gran parte de ellos no son capaces de justificar sus incumplimientos honestamente, puesto que prefieren utilizar excusas falsas para encubrir el por qué real de la situación, el cual la mayoría de las veces se relaciona con el consumo de alcohol y/o drogas.

El ocultamiento de las situaciones expuestas anteriormente, eventualmente genera que la capacidad empática y la confianza del profesional para con los beneficiarios se vaya deteriorando, debido a que éste ve que el interés y la responsabilidad que debe asumir el beneficiario van decayendo. Es por esta razón, que el profesional debe mantenerse alerta a los cambios de actitud e interés de los beneficiarios, para así poder ir reinventando las estrategias de intervención acorde al momento y disposición presentada por aquellos.

La Confianza en la etapa de Ejecución puede variar dependiendo de la situación, es decir, puede mantenerse tal cual como se generó en la etapa de abordaje, y eventualmente ir enriqueciéndose conforme a los avances y la buena disposición del beneficiario, evidenciando en el proceso resultados que son más inmediatos. De la misma manera puede decaer por motivos tales como inasistencia a los compromisos adquiridos, falta de honestidad, entre otras.

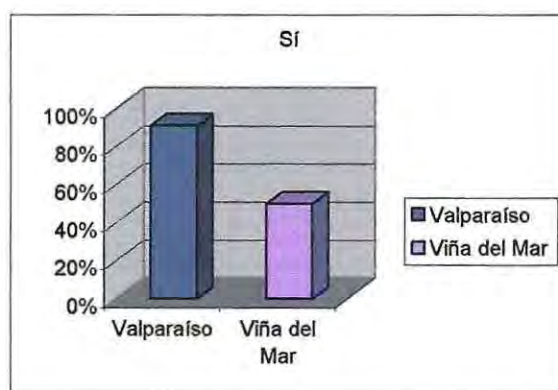
La confianza existente por parte de los beneficiarios para con los profesionales, se puede manifestar a través de la Tabla 6.8.

**Tabla 6.8: Existencia de confianza de los beneficiarios para con los Profesionales**

NO		MAS O MENOS				SI					
Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	5	20,8	2	9,5	7	29,2	19	90,5	12	50,0

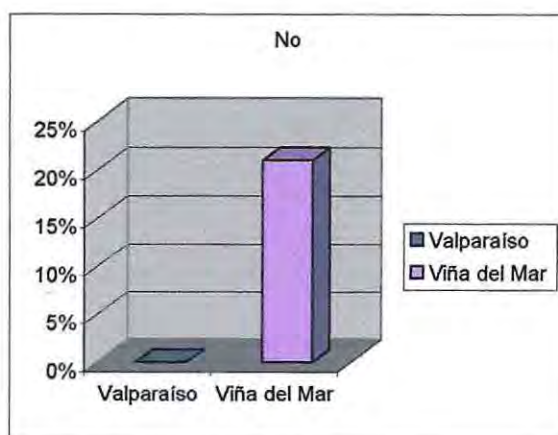
Es menester destacar, que en ambas comunas los beneficiarios concuerdan en que confían en el profesional que está a cargo de la intervención, ya que ven en ellos una persona responsable que puede dar una solución real y viable a las problemáticas que éstos presentan, lo que brinda una base sólida para la ejecución del plan. Lo anterior, es posible de ilustrar a través del gráfico 6.12

**Gráfico 6.12: Beneficiarios que confían en los profesionales del Programa**



Por el contrario, la confianza se va perdiendo en las ocasiones que las soluciones asistenciales o inmediatas ya han sido resueltas, y los beneficiarios no se interesan realmente en formar parte de la intervención y realizar así un trabajo que se prolongue en el tiempo, que les permita generar beneficios posteriores, tales como lo es un proceso de rehabilitación o la salida definitiva de la situación de calle, lo que se puede ilustrar a través del gráfico 6.13.

**Gráfico 6.13: Beneficiarios que no confían en los profesionales del Programa**



Además, esta habilidad se ve deteriorada cuando alguna de las partes, ya sea profesional o beneficiario, no cumple con ciertos compromisos acordados con anterioridad, por ejemplo, en el caso del profesional por falta de tiempo, porque se presenta algún caso urgente, o porque las citas con instituciones relacionadas al caso posponen las reuniones concertadas, lo que deja en el beneficiario la sensación de incumplimiento e irresponsabilidad por parte del profesional debilitando así la confianza depositada en él.

Situaciones como la precedente también se presentan de manera inversa, al ser el beneficiario el que no cumple con los compromisos adquiridos con anterioridad, mayormente por el consumo de alcohol y/o drogas, pérdida de interés en el proceso, entre otras. Lo mencionado, se convierte en un factor negativo para la intervención, debido a que en muchas ocasiones es el gatillante del abandono total del proceso por parte del beneficiario.

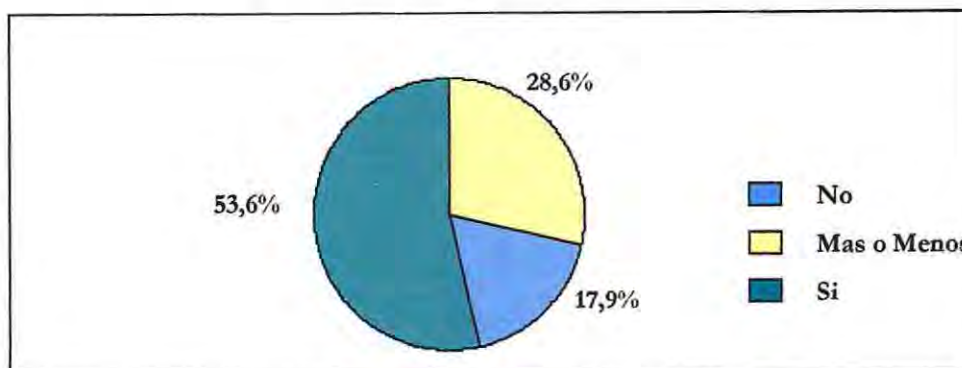
El Compromiso adquirido por los beneficiarios en la intervención durante la etapa de ejecución, muchas veces se ve disminuido en relación al presentado durante la etapa de abordaje, ya que al paso de cierto tiempo de iniciado el proceso, se provoca un desinterés de parte del beneficiario, debido a que los resultados no son tan inmediatos como él espera. Esta baja en el compromiso deja entrever, que el beneficiario no está motivado realmente a dejar la situación de calle, lo que es muy frecuente dentro de los casos abordados por el Programa.

Sin embargo, existe un porcentaje de beneficiarios del Programa que han iniciado el proceso de intervención, donde el compromiso se acentúa, ya que en ellos sí existe una motivación real por cambiar su situación de calle y asumen las responsabilidades que junto con el profesional han adquirido, cumpliendo así paulatinamente con las metas que se han propuesto, llegando a lograr resultados exitosos tales como arriendo de pieza, vinculación con la familia, iniciación de proceso de rehabilitación, etc.. Lo anterior se puede reflejar mediante la tabla 6.9 y el gráfico 6.14.

**Tabla 6.9: Cumplimiento de compromisos adquiridos**

	Nº	%
<b>No</b>	5	<b>17,9</b>
<b>Mas o Menos</b>	8	<b>28,6</b>
<b>Sí</b>	15	<b>53,6</b>
<b>Total</b>	41	100,0

Gráfico 6.14: Cumplimiento de compromisos adquiridos



Un porcentaje importante de beneficiarios (53,6), declara cumplir con las responsabilidades y compromisos asignados por los profesionales, lo que refleja la motivación e interés, por superar la situación de calle y a la vez solucionar las problemáticas que los aqueja.

No obstante lo anterior es importante destacar, que una cifra significativa de beneficiarios entrevistados (28,6%), declara haber cumplido en cierta medida los compromisos adquiridos con los profesionales. Esta situación generalmente se presenta en todas las intervenciones que se llevan a cabo, dado a la complejidad de la dinámica que conlleva la situación de calle, que en ocasiones provoca que el beneficiario no pueda cumplir con todo lo que implica el ser parte de la intervención, sin embargo, esto no provoca la finalización de la misma, sino mas bien un retraso, ya que el beneficiario vuelve a buscar a los profesionales, aunque no haya cumplido con algún compromiso programado.

Estas situaciones reflejan el compromiso que tanto profesionales como beneficiarios asumen dentro de la intervención, el cual es percibido por parte de estos últimos en forma igualitaria, ya que consideran que ambos se adjudican las mismas responsabilidades dentro del proceso.

Conforme lo anterior, la gran mayoría de los beneficiarios (60%) consideran que los logros obtenidos en el transcurso del tiempo que se desarrolló la intervención, se debieron principalmente al compromiso que los actores involucrados presentaron (profesional – beneficiario), donde se debe destacar la motivación del beneficiario, la cual se convierte en el motor del proceso de cambio, y que además permite que la estrategia de intervención, basada principalmente en lo promocional, se ponga en práctica y se desarrolle de manera integral y efectiva.

Sin embargo, existen beneficiarios (26,7%) que consideran que el compromiso es asumido mayormente por los profesionales del Programa, debido principalmente a que reconocen que no acuden a las citas acordadas, por encontrarse en estado de ebriedad, o por diversos factores que dificultan su asistencia y cumplimiento de lo estipulado.

Este incumplimiento, por parte de los beneficiarios puede provocar retrocesos importantes en la intervención, los cuales deberían encontrarse necesariamente consignados por los profesionales en la ficha con la cual cuenta cada beneficiario, donde se debe registrar la actividad realizada junto con el respectivo objetivo, fecha, lugar, resultados y acuerdos obtenidos, lo cual se configura como el proceso de ejecución formal del plan de trabajo.

Sin embargo, esta sistematización y registro de lo realizado se concreta en un muy bajo porcentaje de casos, quedando la gran mayoría de éstos con una falencia de información sobre el proceso de ejecución que está llevando a cabo y de las actividades que contempla, dejando al lector con un desconocimiento de la dirección que ha ido tomando el trabajo realizado con el sujeto de atención, lo que no avala lo estipulado dentro de los objetivos del Programa, es decir, contar con una intervención individualizada para cada uno de los beneficiarios, la que debe ser registrada después de cada actividad realizada.

Al no existir el registro de la intervención se le resta validez a la nueva metodología de intervención a la que apuesta el Programa, la cual está dirigida a la realización de un proceso de corte promocional, que vaya más allá de la entrega del beneficio asistencial, y que sólo pudiese verificarse a través del registro realizado por el profesional, y que contemple tanto datos cualitativos como cuantitativos que permitan dar cuenta de la etapa en que se encuentra el proceso de intervención y si han surgido avances o retrocesos.

Es menester destacar, que existen ciertos casos en los que se presentan espacios con ausencia de información, no por una falta de sistematización, sino porque el beneficiario en dicho período se ha desvinculado del Programa, volviéndose inubicable y no asistiendo a las citas y convocatorias que se le otorgan.

Se considera relevante mencionar, que a pesar de los factores negativos que pueda presentar la estrategia de intervención desarrollada por el Programa, la percepción de los beneficiarios respecto a la utilidad de ésta, se manifiesta en forma positiva, ya que no se declaran mayores críticas frente al desarrollo de la misma. Además se debe señalar que la intervención a la cual se hace referencia, es entendida por los beneficiario como un acompañamiento y apoyo en procesos concretos que éstos pretendan enfrentar, sin hacer referencia mayormente a la atención psicosocial, que todo proceso de intervención debe contemplar.

***“...Si, una vez hicieron una caridad muy buena conmigo porque yo no sabía como sacar una tarjeta de salud y me la sacaron ellos...”***

***(Beneficiario Viña del Mar)***

Esta percepción positiva que le otorgan a la intervención, pasa más bien por un desconocimiento frente al trabajo psicosocial que el Programa contempla realizar, el cual debiera dirigir su accionar a la búsqueda de soluciones conjuntas con el beneficiario, las cuales intenten dar respuesta a las necesidades y carencias que se manifiestan en los mismos y que han sido facilitadores para llegar a la situación de calle en la que se encuentran.

Esta falta de conocimiento de la intervención pasa principalmente, por un distanciamiento por parte del beneficiario con el Programa, cuando siente que sus necesidades concretas han sido cubiertas, y por tanto no sigue con el trabajo emprendido con los profesionales.

La satisfacción de las necesidades básicas que presentan los beneficiarios, se configura como la primera instancia dentro del intento por superar la situación de calle, para posteriormente optar por un cambio de vida que implique el enfrentar ésta con otra percepción, retomando lazos afectivos con su núcleo familiar, grupo de pares, asumir el alcoholismo que padecen y en definitiva una inserción a la sociedad, el cual se establece como el deber ser de toda intervención y que en un muy bajo porcentaje de beneficiarios se logra conseguir.

***“...Ellos fueron ayudándome de a poco...”***

***(Beneficiario Valparaíso)***

La intervención que realiza en la actualidad el Programa Calle, principalmente se dirige de manera igualitaria para la amplia mayoría de los beneficiarios, ya que la situación de calle que los caracteriza, no permite ahondar en una intervención de carácter psicosocial diferente para cada uno, realizando las salvedades correspondientes y excepciones para cada caso. Si bien, los profesionales manifiestan que esta situación es real, las condiciones en que los beneficiarios se encuentran, dificulta que se entreguen nuevas estrategias en la intervención, por lo cual la ayuda que a ellos se otorga básicamente se centra en la obtención de documentos personales, y como meta a largo plazo y principal, el lograr arrendar pieza.

Actualmente el Programa visualiza esta necesidad de intervención para los beneficiarios y, por ende, intenta realizar una reconversión en las estrategias que guían este proceso, ampliando esta etapa y evaluando cuando ésta llegue a término, si realmente el beneficiario se encuentra en condiciones de seguir una intervención psicosocial, la cual pretende ser un apoyo en el proceso de salida de la situación de calle en que se encuentra.

Es importante destacar, que el fin último que persigue el Programa es lograr que un individuo que se encuentra en situación de calle supere ésta, logrando reestablecer los deberes y derechos que como ciudadano el beneficiario posee, insertándose así en el sistema formal. No obstante, se ha comprobado empíricamente que esto no sucede en el porcentaje esperado por diversas razones.

A pesar de lo anterior, los beneficiarios consideran que al término del proceso de intervención implementado por los profesionales, lograrán solucionar ciertas problemáticas presentadas y, de esta forma mejorar la situación de calle en la que se encuentran, otorgando una importancia significativa a la labor que estos cumplen y a pertenecer al Programa, situación que se presenta manifiesta en la tabla 6.10.

**Tabla 6.10: Existencia de cambio en la situación de calle, a raíz de la intervención**

NO		MAS O MENOS				SI					
Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar		Valparaíso		Viña del Mar	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
4	19	6	31,6	4	19	5	26,3	13	61,9	8	42,1

De acuerdo a lo anterior, se puede señalar que en ambas comunas los beneficiarios coinciden al declarar que durante el tiempo de intervención han logrado una mejora en la situación de calle en la cual se encuentran. Dichas mejoras radican en la tramitación de beneficios asistenciales, obtención de documentos formales, subsidios económicos, acompañamiento en diversas instancias, entre otras, las que son consideradas por lo beneficiarios como grandes avances y mejoras sustanciales que contribuyen a elevar su calidad de vida, lo cual no hubiese sido posible sin la ayuda de los profesionales del Programa Calle.

El que la intervención sea clasificada de manera positiva por parte de los beneficiarios, principalmente se debe a que actualmente no existe una gran variedad de instituciones que trabajen en la problemática de situación de calle, y si bien las que sí se preocupan de ello dirigen esta labor mayoritariamente a la entrega del beneficio asistencial, a través de salidas nocturnas, no generándose un vínculo permanente y constante con el beneficiario, que permita intervenir a éste para comenzar a trabajar más profundamente en las problemáticas que lo aqueja.

Por todo lo anteriormente expuesto, se considera a la etapa de ejecución como una de las más significativas dentro de la estrategia de intervención, debido a que es en ella en donde se pueden visualizar los logros concretos obtenidos. Por otra parte se presenta como la etapa más reconocida por parte de los beneficiarios, debido a que es en la que se sienten más involucrados al tener un contacto permanente con los profesionales, a su vez éstos le otorgan mayor dedicación, características que la configuran como la etapa de mayor complejidad dentro del proceso.

La ejecución del plan también se puede evaluar a través del *tiempo*, el cual es entendido como si las actividades planificadas se ajustan al tiempo estimado en el plan de trabajo. En relación a lo expuesto, se puede señalar que en la mayoría de los casos el tiempo ejecutado no se ajusta al tiempo planificado, debido a que se tiende a prolongar el proceso de intervención por diversos factores, tales como, problemáticas de alcohol y drogas, inasistencia a las actividades programadas, pérdida del contacto con el beneficiario, etc.

Esta situación se ve reforzada por la inexistencia de una tabla gantt individual, situación que se deriva de un plan de trabajo uniforme para los beneficiarios del Programa, lo que impide que los tiempos ejecutados sean evaluados y sistematizados de forma fidedigna.

Con la finalidad de otorgar respuesta a las falencias que se producen al no cumplir con los tiempos programados, e ir implementando la nueva metodología de trabajo promocional, la nueva dirección del Programa plantea en su plan de trabajo una prolongación en el tiempo del proceso de intervención, ampliándolo a dieciocho meses, de manera de intentar cumplir cabalmente los objetivos y metas planteados por el plan de trabajo.

Sin bien, se considera importante ampliar el tiempo de intervención y, a la vez contar con una sistematización más rigurosa y permanente del trabajo, se estima que un proceso de dieciocho meses, se configura como un tiempo demasiado extenso para la intervención de personas con características propias de la situación de calle, ya que éstos visualizan este trabajo permanente y de acompañamiento como una alternativa que se deberá extender en el tiempo, sin una desvinculación real de la institución.

Sumado a esto, el hecho de que los beneficiarios exigen soluciones inmediatas a sus problemáticas, implica que los profesionales al transcurrir la intervención no puedan dar respuesta a los requerimientos que éstos presentan, provocando en los beneficiarios una baja de las expectativas iniciales, desencadenando un eventual abandono del proceso, dificultando así el logro de los objetivos y metas propuestas.

Es por lo anterior, que se cree prudente que el tiempo de intervención no exceda los doce meses continuos, para así no provocar desidia, acostumbramiento e institucionalización en el beneficiario, ajustando las metas y todo el proceso a ese periodo de tiempo. Además de dar la opción a otros beneficiarios que se encuentran en la misma situación de abandono y vulnerabilidad de acceder a este trabajo profesional que otorga el Programa.

Otro aspecto que debe ser analizado dentro de esta evaluación es el *logro*, entendido como el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de trabajo. De acuerdo a esto, es posible señalar que de las metas planteadas en el comienzo de la intervención, las de carácter asistencial, se cumplen con la mayoría de los beneficiarios.

Avanzado el proceso de intervención, la consecución de las metas más complejas que abarcan dimensiones, tales como afectivo, laboral, educacional, y social en general, se dificulta su logro, debido principalmente a que los beneficiarios, al ver sus necesidades más sentidas resueltas, comienza una baja en la motivación y compromiso en relación al presentado al inicio del proceso.

Se cree fundamental que para que no se produzca un abandono por parte de los beneficiarios en el proceso, se complemente la estrategia de intervención que realizan los profesionales, aplicando la metodología asistencial y promocional paralelamente, con el fin de mantener al beneficiario comprometido e interesado en el proceso, ya que visualizará un cambio real en su situación, que trascienda lo meramente asistencial.

Por lo anterior, es que se hace necesario que las actividades que conlleve el plan de intervención se combinen y alternen, con el objeto de lograr dinamismo dentro del proceso. Para conseguir esto, es necesario contar con un plan individualizado para cada beneficiario, que contemple las necesidades particulares de cada uno de estos, de esta forma se intentará aumentar la consecución de las metas propuestas.

## DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO

De acuerdo a la estrategia de intervención planteada por el Programa Calle, la etapa de derivación y seguimiento se configura como la última dentro de este proceso. Ésta, es entendida como una instancia, en donde se evalúa al beneficiario que ha formado parte de la intervención y conforme a los logros que éste ha presentado, pueda vincularse con la red social existente, que apoye y avale el proceso del cual ha formado parte.

Es importante hacer alusión, que si bien, dentro de todo proceso de intervención se contempla como su última etapa el egreso del beneficiario, en el caso del Programa Calle del Hogar de Cristo, esto no se registra, sino más bien se presenta un proceso de derivación del beneficiario a instituciones de la red social, además de un posterior seguimiento del mismo.

La percepción que los propios profesionales del Programa Calle poseen respecto a la etapa de egreso de los beneficiarios, es que en su gran mayoría ésta no se logra, sino más bien la denominan como derivación. Ésta, se origina luego que el beneficiario ha formado parte de un proceso de trabajo, dirigido básicamente a la satisfacción de necesidades más básicas, un restablecimiento de lazos afectivos, una vinculación con algún tercero responsable y fundamentalmente a alcanzar un grado de autonomía y autodeterminación al abandonar la situación de calle.

Comenzando el desarrollo de alguno de estos objetivos de intervención, la institución comienza a buscar el apoyo de organizaciones externas, que fortalezcan y sustenten mayormente la intervención y los logros que esta ha implicado.

Por otra parte, el que no se presenten egresos luego de terminada una intervención, es atribuible a diversos factores. Primero que la intervención no logra llevarse a término, por no cumplirse los objetivos que se han planteado, dificultando la continuidad de la etapa siguiente que conlleva el plan de trabajo.

Como segunda causal, aparece la inexistencia de instituciones que sigan un posterior trabajo con el beneficiario ya intervenido, donde de esta forma se facilitaría la desvinculación en la medida que otras instancias apoyen este cambio que la intervención ha generado, situación que en la práctica no se desarrolla, dificultando la independencia del beneficiario con el Programa.

Otra causal a la cual se atribuye la falta de egresos, es que en su gran mayoría, las personas en situación de calle que fueron parte de la intervención, al momento de derivarlos y no contar con otro actor que asuma algún grado de responsabilidad para con él, se vuelva a tomar al Programa como responsable, no permitiéndole a éste lograr ese egreso real y debiendo por ende mantener el contacto.

***“...yo no siento que los egresemos, para ser súper real, yo siento que hay una derivación...”***

***(Asistente Social del Programa)***

El Programa Calle no cuenta con gran cantidad de egresos, porque en un alto número, los beneficiario que logran salir de calle, han vuelto, pasado un período a la misma situación, formándose un círculo vicioso constante y produciéndose así el “efecto rebote”, que impide el poder ir traspasando etapas, produciéndose así un desgaste a nivel profesional al no presentarse mayores logros en el trabajo realizado.

En su mayoría, los profesionales del Programa Calle creen necesario lograr algún nivel de autonomía en el beneficiario para que se produzca la derivación. Se cree que cuando éste ya ha sido parte de un trabajo asistencial previo, por ende, ya ha enfrentado la etapa de reparación de las necesidades básicas, esta ya se ha conseguido en algún grado.

El haber abordado al beneficiario desde una mirada asistencialista, lo que se pretende es que éste visualice a los profesionales como agentes facilitadores para la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades, y comience a demostrar por ende, un enganche con el trabajo que éstos realizan. Superada esta primera etapa de reparación de necesidades básicas, emerge la intervención promocional propiamente tal, la cual complementa el proceso realizado anteriormente con el beneficiario y aparece como una alternativa de solución a otras necesidades del mismo, que si bien al principio de la intervención no se visualizaban como importantes, al avanzar el proceso de trabajo van tomándose fundamentales de satisfacer.

Esta instancia promocional intenta básicamente que el beneficiario reconozca en él capacidades y fortalezas, que le permitan buscar por sus propios medios alternativas viables para llegar a lograr el cumplimiento de las distintas metas planteadas. Es en esta instancia en donde los profesionales les entregan a los beneficiarios las herramientas necesarias, para que éstos logren un mayor grado de independencia durante la intervención, donde se visualizan ellos mismos como los actores principales para la búsqueda de sus propias soluciones.

Sin embargo, y en muchos de los casos intervenidos, esta independencia se logra solamente en la primera etapa del proceso, debido a que éste se ve afectado por recaídas del beneficiario en lo que respecta a alcohol o drogas, perjudicando así los logros obtenidos hasta ese momento.

***“...cuando ya toman un nivel de independencia o autonomía y autodeterminación, creemos que el usuario esta siendo capaz de tomar otras responsabilidades en la vida...”***

***(Asistente Social del Programa)***

Es menester señalar, que en el caso de que el beneficiario complete el proceso de intervención, comenzará a visualizarse de manera diferente, al asumir un rol principal en su vida, y por ende comenzar a cumplir las tareas y metas propuestas en la intervención, de esta forma demuestra poseer un mayor grado de autonomía, el que se constituye como uno de los objetivos principales del Programa. Por lo tanto, es en esta instancia en donde se comienza a visualizar la derivación como una etapa a la cual podrá acceder el beneficiario, intentando reafirmar esta autonomía que se va acrecentando, en la medida que ha avanzado la intervención del cual él forma parte.

Esta autonomía a la cual se hace referencia, se sigue presentando, si el beneficiario cuenta con el apoyo de una red social, que lo acoja y siga trabajando con él en pos de los logros alcanzados. Situación que en la mayoría de los casos no se da, desarrollándose entonces una falencia en el proceso de derivación que éste debe enfrentar, y gatillando así en muchas ocasiones un retroceso para la intervención y para los logros ya obtenidos.

Para poder llevar cabo la derivación del beneficiario, es necesario contar con un tercero responsable, el cual será un pilar fundamental en el proceso que éste enfrentará. Se hace necesario el que este rol sea asumido idealmente por el núcleo familiar del beneficiario, ya que son ellos quienes a través del restablecimiento de lazo afectivos, podrán fortalecer esta situación de cambio que se desea alcanzar y mantener en el tiempo.

En relación a las redes familiares, es posible señalar que la mayoría de las personas que se encuentran en situación de calle, no poseen un lazo afectivo permanente, constante y/o significativo, debido principalmente a problemas familiares anteriores, lo cual se ha configurado como una de las principales causales de la situación de calle actual de los beneficiarios del Programa.

Por otra parte, es posible señalar que en algunas ocasiones los beneficiarios del Programa Calle, no poseen familiares a los cuales se pueda recurrir, lo que se presenta más comúnmente en los adultos mayores, lo cual impide reestablecer estos lazos. En otras oportunidades son los mismos familiares los que no desean retomar el contacto con los beneficiarios, por lo que éstos quedan en situación de abandono, dificultando así la superación de la situación de calle que presentan.

Para dar cumplimiento a la etapa de derivación y seguimiento, el Programa debe realizar gestiones con otras instituciones que puedan hacerse cargo de estas personas, cubriendo así necesidades afectivas, de salud, vivienda, vestuario, entre otras. Esto se debe principalmente a que éste, no cuenta con los recursos necesarios para mantener a este tipo de personas, además que es un proceso que debe presentarse si el beneficiario a sido parte de la intervención, ya que es necesario que se comience una desvinculación con aquel. Lo anterior se refleja en la siguiente cita:

***“...en el caso de un adulto mayor, a veces también vemos, que no hay redes familiares que se hagan responsables o no hay redes familiares significativas, porque no existen personas cercas...”***

***(Asistente Social del Programa)***

El seguimiento llevado a cabo por el Programa se realiza por un tiempo aproximado de seis meses de egresado el beneficiario, y consiste principalmente en tomar conocimiento de la situación actual del mismo, mediante visitas, entrevistas con el círculo más cercano, instituciones a las cuales ha sido derivado, grupo familiar, entre otros. Esta labor es llevada a cabo tanto por los profesionales del Programa como por los voluntarios, los cuales en muchas ocasiones mantienen un contacto más prolongado con el beneficiario debido al lazo afectivo que se han generado, el cual perdura en el tiempo.

Existen también ocasiones en que el seguimiento de los beneficiarios egresados no se logra realizar completamente, debido a que se pierde totalmente el contacto con la persona y su entorno, lo que es provocado por diversos motivos, tales como retorno a la situación de calle del beneficiario, cambio de domicilio o lugar de residencia de la persona, entre otros, impidiendo que se puedan obtener nuevos antecedentes.

Para complementar el análisis realizado, es necesario hacer referencia a la idoneidad, la cual es entendida como si la derivación de los beneficiarios egresados del Programa concuerda con la intervención realizada.

En el caso del Programa Calle, se debe hacer la salvedad de que no existen egresos reales, sólo se contemplan derivaciones de los beneficiarios a otras instituciones de la red del Programa. Igualmente esta etapa a la cual se hace referencia, se hace efectiva en un número menor de casos, ya que por lo general el proceso de intervención no se logra concluir.

Si bien, el diseño del plan de intervención está dirigido a que al término de éste se produzcan egresos, lo que contempla una reinserción al sistema formal, donde se hallan abordado las diferentes dimensiones que rodean al beneficiario, dentro de las cuales se pueden señalar, social, psicológica, laboral, educacional, vivienda, salud, entre otras. El entorno del beneficiario al cual es derivado, no siempre favorece a la intervención de la cual formó parte, debido a que no refuerza los logros conseguidos a través del trabajo realizado y no se constituye como una prolongación del mismo, y por ende no genera el impacto esperado en el principio de la intervención.

Es por esto que las derivaciones realizadas por el Programa, no siempre son las más idóneas, ya que no existe un tercero responsable, que sea capaz de complementar el trabajo realizado y apoyar al beneficiario en esta nueva etapa. Es por esta razón, que en ocasiones la institución a la cual fue derivado recurra nuevamente al Programa ante cualquier dificultad o eventualidad que el sujeto padezca, volviendo por tanto a vincularlo con el equipo de profesionales que realizó la intervención.

Es importante hacer referencia a la **reincidencia**, entendida como aquellos beneficiarios del Programa, tras meses de egresar, vuelven a situación de calle. Circunstancia que se da la mayoría de las ocasiones, debido a que hay una desvinculación del beneficiario que desfavorece el proceso de intervención, puesto que se presentan nuevamente problemáticas que han sido tratadas en la intervención, tales como alcoholismo, drogadicción, descompensaciones, entre otras. Lo anterior, hace que los beneficiarios vuelvan a vincularse con el Programa, al nuevamente presentar la situación de vulnerabilidad inicial.

Se estima conveniente, que al momento de la derivación exista una evaluación psicosocial que avale que el beneficiario se encuentra realmente capacitado para afrontar las diversas situaciones que conlleva el proceso de desvinculación. Conjuntamente con lo anterior, se debe establecer si el beneficiario cuenta con una red de apoyo significativa y comprometida, que sustente la intervención llevada a cabo, permitiendo prolongar los logros obtenidos.

Es menester señalar, que si se presenta la situación anteriormente expuesta, es posible visualizar en el tiempo un egreso real del Programa, que contemple una derivación idónea que finalmente permita desvincular al beneficiario. Todo lo anterior, es posible de alcanzar si se complementan la eficacia y eficiencia de los profesionales del Programa con el compromiso real de los beneficiarios por superar la situación de calle inicial.

## SÍSTESIS EVALUATIVA

Uno de los aspectos considerados en la presente evaluación es la concordancia existente entre el perfil de selección utilizado por el Programa Calle y la caracterización de persona en situación de calle entregada por MIDEPLAN, entre los cuales existe una gran similitud, lo cual, complementado con otras características propias del Programas, tales como la inclusión de estrategias promocionales, dejan entrever que la labor de éste supera lo planteado actualmente por el Gobierno en torno a la temática de personas en situación de calle.

Lo anterior, se configura como un elemento a favor para el trabajo que se realiza con las personas en situación de calle, ya que al presentarse esta concordancia, las alternativas dirigidas a dar solución e intentar superar la misma serán acorde y podrán desarrollarse de manera conjunta, complementando estrategias de los sectores tanto públicos como privados.

No obstante lo anterior, se considera que las iniciativas gubernamentales deben orientarse a superar la mera caracterización presentada como respuesta a la problemática en cuestión, puesto que deberían ir acorde a la evolución que presenta la misma. Esto debido al aumento en los índices de personas en situación de calle registrados en este último tiempo, a fin de generar políticas sociales que contemplen alternativas viables para este segmento de la población.

Queda de manifiesto que lo anterior podrá desarrollarse, ya que hay un intento incipiente en dirigir las políticas sociales gubernamentales en pro de una estrategia de corte promocional, dirigida a lograr el empoderamiento de las personas que sea el medio para conseguir logros sustanciales, en donde sea el beneficiario el actor principal en la búsqueda de alternativas para superar las problemáticas que los aquejan, y no un actor secundario dentro de este proceso.

Frente a los cambios que la política social plantea, se hace fundamental que profesionales del área social, quienes son los actores principales que deberán trabajar ligadas a ésta. Específicamente en el caso del Trabajador Social, quien tiene un contacto directo con los usuarios que presentan diversas problemáticas sociales, éste debe ser capaz dar a conocer la información y saberes a través de su rol de implementador de políticas sociales, puesto que tiene las herramientas necesarias para asumir ese papel por la cercanía y conocimiento de la realidad. Al ser un articulador de la red social, en este caso particular permitirá mantener un contacto directo con las diversas instituciones que complementen el trabajo a diario que ésta realice.

Es menester señalar que si bien el perfil de selección del Programa concuerda con la caracterización entregada por el Catastro MIDEPLAN, éste debe contemplar una especificidad mayor, respondiendo así a la metodología promocional que pretende impulsar actualmente el Programa, sin dejar de lado el carácter asistencial, el cual desde los inicios de éste ha sido contemplado.

Además, el acotar el universo de posibles beneficiarios permite focalizar los recursos humanos que el Programa contempla, para así optimizarlos y otorgar una atención de mayor calidad y más personalizada. De no desarrollarse lo anterior se registrarían menos logros en cada intervención, y no se registrarían avances en las etapas de la estrategia de intervención.

Estas nuevas características que debe contemplar el perfil de selección se sitúan básicamente en reconocer en el beneficiario un alto grado de interés y motivación por cambiar la situación de calle en la que se encuentra. De esta forma, se intenta aminorar factores obstaculizadores y limitantes que por la misma problemática conlleva, como por ejemplo, desmotivación, falta de expectativas, pérdida de autoestima, confianza en sí mismos, y en general todos aquellos elementos que van en desmedro de la integridad psicológica de la persona y que pueden ser somatizados en daños físico.

El considerar nuevas características dentro del perfil de selección de los posibles beneficiarios del Programa Calle es fruto de la generación de estas mismas por parte de aquellos, debido al deseo manifiesto por cambiar la situación en que se encuentran, lo que los motiva a buscar instancias de ayuda y apoyo que fomenten este proceso de cambio.

Es importante destacar que este cambio en el perfil de selección que el Programa plantea, no produce en los beneficiarios un sentimiento de exclusión para poder ser parte de la intervención, sino más bien se sienten con las mismas posibilidades de acceder a éste. Lo anterior se presenta principalmente porque los beneficiarios que no forman parte de la intervención, en general no desean salir de la situación de calle, por lo cual no creen necesario que se les otorgue apoyo profesional, más allá del carácter asistencial.

Se debe considerar que existe igualmente que existe un porcentaje de personas que no desean salir de la situación de calle en la que se encuentran, esto principalmente porque al transcurso de tiempo que han estado en calle, han generado lazos afectivos significativos y que en ocasiones se han convertido en el único apoyo para ellos. De igual forma, el Programa conoce esta situación y la asume como parte de la autodeterminación de cada persona que debe ser respetada en todos los casos.

Esto debe ser respetado en especial por los profesionales Trabajadores Sociales, quienes deben velar por el respeto a las decisiones que adopta cada individuo, debido a que no se puede obligar a las personas a provocar cambios en sus estilos de vida que no desean.

Es menester señalar, que la primera etapa que contempla la estrategia de intervención del Programa se constituye en el proceso de selección de los beneficiarios, manifiesta dos características fundamentales que son en cuanto a acceso y congruencia.

En cuanto al acceso, se puede mencionar que éste no es de forma igualitaria, ya que por una parte está condicionado por la voluntad manifestada por los beneficiarios, además de las condiciones que Programa establece, por lo que el acceso a éste es restringido, puesto que el beneficiario debe presentar ciertas características para poder formar parte de la intervención.

De igual forma se puede señalar, que existe congruencia entre la caracterización de persona en situación de calle entregada por el Catastro MIDEPLAN y el perfil de selección presentado en el Programa Calle, lo que se manifiesta en que tanto las iniciativas gubernamentales como privadas se dirigen hacia un fin similar.

Siguiendo con el lineamiento que plantea la estrategia de intervención, se hace referencia al sistema de abordaje, el cual es llevado a cabo tanto por los profesionales como voluntarios del Programa, principalmente a través de las salidas nocturnas. Es en esta instancia, donde los beneficiarios se acercan a éstos con el fin de obtener algún beneficio de carácter asistencial, lo cual se configura como la estrategia de enganche que el Programa posee, ya que es en esta instancia en donde se genera el primer acercamiento.

Este primer acercamiento que tiene beneficiario – profesional, es una de las etapas fundamentales que determinará la relación existente entre ambos, la cual necesariamente influiría en los resultados obtenidos a través de la intervención. Por lo anterior, se hace fundamental el contar en esta etapa con diversas habilidades sociales, tales como la empatía, dialogo abierto, confianza, respeto mutuo, entre otras. De manera que se complemente la relación profesional que se comienza a generar.

La empatía, es necesaria en la medida que el profesional se pone en el lugar del otro, reconociendo en el beneficiario potencialidades y falencias, pero que igualmente es capaz de querer enfrentar un proceso de cambio y por ende lograrlo.

En relación al compromiso para realizar el trabajo, se hace fundamental, ya sea por parte del beneficiario como del profesional, el cual debe generar estrategias en pro de que el compromiso se mantenga vigente durante el desarrollo de la intervención. En el caso del beneficiario, éste debe mostrar deseos de que se produzca el cambio, y por ende terminar con las problemáticas que los aquejan.

La confianza, se manifiesta cabalmente a través de la entrega de información que realiza el beneficiario para con el profesional, la cual se torna fundamental para posteriormente diseñar un plan de trabajo válido y acorde a las necesidades que éste presenta. Es importante destacar, que en ocasiones ésta se ve afectada por diversos factores, tales como incumplimiento de compromisos adquiridos, ocultamiento de información, entre otras, las cuales sólo se presentan en desmedro de los avances en la relación. Una alternativa para que lo anterior no se presente, es que los profesionales establezcan parámetros en los cuales se desarrolle la relación, lo cual contribuirá a la generación del respeto entre los involucrados.

El que el respeto se presente desde la etapa de abordaje, se configura como un factor facilitador para el buen desarrollo de la relación profesional, la cual deberá estar presente en todo momento y en lo que conlleve la totalidad del proceso. Lo anterior, permite que en la totalidad de la relación no se produzcan diferencias en el trato, que de producirse menoscabarían al beneficiario.

La presencia de las habilidades sociales antes mencionadas, da origen a que se genere una relación positiva entre profesional - beneficiario, la cual debe ser utilizada en pos del desarrollo integral de la intervención, para así lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planteados en el plan de trabajo. Además, el que el profesional otorgue un buen trato al beneficiario demuestra una intencionalidad por dignificar a éste como persona, respetando así sus derechos y otorgándole así un trato igualitario, lo que en ocasiones el resto de la comunidad no les ofrece.

Es importante destacar, que el buen trato al cual se hace referencia se ve menoscabado por la percepción de los beneficiarios, la cual en ocasiones se torna negativa, manifestando el escaso tiempo que se les dedica para responder a las problemáticas que los aquejan. Esta situación se origina principalmente por el escaso recurso humano con el que cuenta el Programa, lo cual va en desmedro del proceso desarrollado por ambas partes.

Es importante destacar que dentro de esta etapa de abordaje, especialmente en lo que respecta al entusiasmo y motivación, el profesional debe cumplir un rol dinámico, en pos de mantener y acrecentar estas características durante el proceso, a fin de que el beneficiario no abandone el mismo tempranamente, evitando un desinterés y, por ende un retorno a la situación inicial.

Esta motivación a la cual se hace referencia, debe ser tomada en cuenta al momento de diseñar el plan de trabajo, ya que es necesario utilizar los factores facilitadores que presente el beneficiario, y que posteriormente permitirán ser un enganche para dar dirección a la intervención. Es por lo anterior, que se cree necesario que efectivamente exista la realización de planes de trabajo individualizado para cada beneficiario, en donde cada plan fije metas y objetivos concretos, de acuerdo a las necesidades y características particulares de los sujetos y que puedan ejecutarse en un determinado periodo de tiempo.

En el intento por diseñar un plan de trabajo coherente y acorde a las características del beneficiario, es que surge la necesidad que los profesionales se conviertan en un apoyo permanente y directo para éste, ya que es a través de esta relación generada entre ambos, donde el profesional podrá lograr obtener una visión integral de las problemáticas que lo aquejan.

Es importante destacar, que pese a que los planes de intervención que plantea el Programa Calle, tienen un formato estándar, es decir, igualitario para la gran mayoría de los beneficiarios, la percepción de éstos es positiva, ya que manifiestan que la preocupación que los profesionales les entregan, es de gran beneficio para mejorar el estado de vulnerabilidad y carencia en la que se encuentran.

Frente a lo anteriormente expuesto, aparece la necesidad de diseñar un plan de intervención individualizado, que no sólo se enfoque a dar respuesta a necesidades asistenciales y las que en ocasiones son las más sentidas por éstos. Sino que más bien, se dirija a abarcar otras dimensiones mayormente promocionales, las cuales, por lo general no son reconocidas por los beneficiarios, pero que en la realidad se tornan indispensables de abordar si se quiere realizar un trabajo integral, que provoque el impacto esperado, intentando generar en el beneficiario un cierto grado de empoderamiento, inexistente en la gran mayoría de los casos al comenzar la intervención.

El que se intente elaborar un plan de trabajo integral e idóneo para cada beneficiario, pasa necesariamente por la incorporación efectiva y permanente del profesional Trabajador Social, quien debe conocer cabalmente cuál es el escenario real en el que se encuentra un beneficiario, determinando esto a la luz de la elaboración de un diagnóstico social, que le permita establecer los parámetros reales en el cual podrá dirigir su trabajo profesional, por ende su actuar.

Al contar con un documento con estas características, el diseño de un plan individualizado tomará mayor concreción y validez, permitiendo así visualizar una evolución mayormente positiva que cumpla con los objetivos planteados, los que se configuran en directrices del trabajo profesional.

Además, este rol fundamental del Trabajador Social, en el diseño y elaboración del plan de trabajo, debe ser complementado con la labor de un Psicólogo, el cual sea capaz de diagnosticar el estado de salud mental de cada beneficiario, otorgando una visión que complemente lo ya realizado.

Por lo anterior, la presencia de un dupla psicosocial dentro del Programa Calle, se torna fundamental, principalmente por las características que poseen los sujetos de atención, debido a que un número significativo de ellos, presenta alguna descompensación o problemática de salud mental que debe ser atendida a tiempo, y las cuales deben ser consideradas al momento de formular un plan de trabajo que se adecue a las características del beneficiario.

El establecer un diseño del plan de trabajo acorde a las características del sujeto, permitirá que la ejecución y puesta en práctica de las actividades establecidas por aquel, se lleven a cabo más idóneamente, y no deban interrumpirse por producirse un desinterés y/o desmotivación en el beneficiario por seguir siendo parte de proceso.

El que la gran mayoría de los beneficiarios posea un deseo manifiesto por salir de la situación de calle en la que se encuentra, contribuye al momento de ejecutar las actividades planteadas en el diseño de plan, por ende, facilitar la puesta en marcha y el desarrollo de éstas. Sin embargo, en ocasiones esta motivación que presentan, va decayendo con el tiempo transcurrido, principalmente porque el beneficiario recae en problemáticas de alcohol y/o drogas, impidiendo esto la continuidad del proceso ya emprendido, evidenciando una baja en el compromiso y responsabilidades adquiridas en un principio.

Situaciones como las anteriormente planteadas, van en desmedro de la intervención, ya que implica el no respetar los tiempos planificados, además de impulsar necesariamente la aplicación de planes de contingencia, los cuales intentan que el proceso no se desequilibre de manera totalitaria, por ende, los logros ya obtenidos. Es menester señalar además que dichas situaciones, afectan paulatinamente las habilidades sociales que se han instaurado en la relación beneficiario-profesional, afectando la calidad de la misma. Es por esto, que se cree necesario que el profesional ante escenarios como el mencionado, sea capaz de generar estrategias que potencien y retomen las habilidades sociales ya logradas, intentando regresar al rumbo adquirido al comienzo de la intervención.

Como se ha señalado, el incumplimiento de los compromisos acordados repercute negativamente en el ajuste de los tiempos programados con los tiempos reales utilizados en la ejecución, lo cual produce que se genere una dilatación en el proceso de cambio, lo que va en desmedro del trabajo emprendido. Es importante destacar que este retraso en los tiempos al cual se hace referencia, no solo se provoca por el incumplimiento de los beneficiarios, sino que también se produce por la falta de recurso humano del Programa, puesto que los profesionales, en algunas ocasiones, deben priorizar la atención de casos urgentes, debiendo dejar de lado lo planificado con anterioridad. No obstante lo anterior, la percepción de los beneficiarios para con los profesionales, es bastante favorable, ya que ven en ellos una alternativa viable y real, para poder buscar solución a sus problemáticas.

La percepción positiva a la cual se alude anteriormente, puede provocarse mayoritariamente por un desconocimiento frente al trabajo psicosocial que el Programa contempla realizar, el cual debiera dirigir su accionar a la búsqueda de soluciones conjuntas con el beneficiario, las que intenten dar respuesta a las necesidades y carencias que se manifiestan en los mismos, y que han sido facilitadores para llegar a la situación de calle en la que se encuentran y, como ya se ha mencionado, la falta de recurso humano y la ausencia de un plan individualizado, contribuye a que se siga manteniendo este desconocimiento.

Actualmente, en algunos casos se dificulta medir con exactitud si los tiempos estipulados con los tiempos reales utilizados se ajustan, debido a la falta de sistematización en la intervención, debido a la ausencia de fechas concretas que permitan evidenciar las actividades y gestiones realizadas con cada caso, o si se han cumplido o no las metas estipuladas a cada etapa.

Lo anterior, conlleva a que la percepción de los beneficiarios en relación al tiempo dedicado por los profesionales, en algunos casos, sea considerada negativa, ya que estiman que éste es insuficiente para poder dar una solución real y oportuna a las problemáticas que los aquejan.

Estos incumplimientos de ambas partes, repercuten directamente en la confianza generada en la relación profesional, ya que por una parte los beneficiarios sienten que el profesional no manifiesta un real interés por dar atención a sus demandas, y el profesional percibe una desmotivación del beneficiario frente a la intervención que se está realizando.

Es preciso destacar, que la necesidad de reforzar ciertas habilidades sociales en esta parte del proceso, se hace tremendamente fundamental para poder mantener una intervención apropiada. Es por esto que en el caso del respeto mutuo, se deben volver a establecer ciertos patrones de conducta que permitan la generación de una comunicación adecuada, en donde prime el diálogo abierto para que se continúe provocando una retroalimentación positiva entre beneficiario-profesional, no permitiendo por tanto, la obstaculización de la información y un retroceso en el proceso.

Concretamente, el proceso de ejecución que lleva a cabo el Programa se orienta a dar respuesta principalmente a necesidades de corto plazo, tales como obtención de cédula de identidad, credencial de salud, tramitación de documentos, obtención de pensión, entre otros. A raíz de lo anterior, se debe hacer mención a que necesariamente el ir alcanzando el cumplimiento de estas necesidades, provoca en el beneficiario una motivación por continuar el proceso, al ver ya resultados concretos, que van en su directo beneficio.

Es importante destacar que el fin último que persigue el proceso de ejecución del Programa es lograr paulatinamente, a través de todas las actividades que éste conlleva, el que el individuo que se encuentra en situación de calle supere ésta, logrando reestablecer los deberes y derechos que como ciudadano el beneficiario posee, insertándose así en el sistema formal. No obstante, se ha comprobado empíricamente que esto no sucede en el porcentaje esperado, por diversas razones tales como, cese de tratamientos de alcoholismo y/o drogadicción, descompensaciones, incumplimiento de responsabilidades adquiridas, entre otras.

Por todo lo anteriormente expuesto, se considera a la etapa de ejecución como una de las más significativas dentro de la estrategia de intervención, debido a que es en ella donde se pueden visualizar los logros concretos obtenidos. Por otra parte, se presenta como la etapa más reconocida por parte de los beneficiarios, debido a que es en la que se sienten mayormente involucrados en el proceso, al tener un contacto permanente con los profesionales, a su vez éstos le otorgan mayor dedicación, características que la configuran como una etapa de alta complejidad dentro de la intervención.

Es importante destacar que al no poder concluir totalmente con las actividades que conlleva el proceso de ejecución, se dificulta de sobremanera que se pueda realizar el egreso del beneficiario, esto por diversos motivos, tales como retorno a la situación de calle del mismo, cambio de domicilio o lugar de residencia de la persona, entre otros, impidiendo que se puedan obtener nuevos antecedentes.

Por lo precedente, el Programa Calle sólo registra derivaciones, produciéndose éstas al ver en el sujeto de atención un aumento en su capacidad de autonomía, autodeterminación y responsabilidad para con la toma de decisiones personales. No obstante lo anterior, existe un bajo porcentaje de beneficiarios que logran desligarse totalmente del Hogar en general, esto principalmente porque no existen instituciones y/o terceros responsables, que asuman en determinados momentos compromisos para con el beneficiario, produciéndose así el “efecto rebote”, debiendo el Programa retomar el compromiso de encausar las acciones que permitan lograr un mayor bienestar en el beneficiario.

Es primordial destacar que esta derivación que realiza el profesional, quien ha sido el actor responsable en la generación de la intervención, debe realizarse en concordancia con la misma y, por ende, en relación a los logros que de ella se han desprendido, a fin de provocar un impacto real y duradero de los resultados obtenidos.

A esta altura del análisis, es importante hacer referencia a que el Programa Calle contempla como última etapa de la estrategia de intervención, la realización de un seguimiento, el cual se extiende por un tiempo aproximado de seis meses de egresado el beneficiario. Dicha etapa consiste principalmente en tomar conocimiento de la situación actual del mismo, mediante visitas, entrevistas con el círculo más cercano, instituciones a las cuales ha sido derivado, grupo familiar, entre otros.

El seguimiento es llevado a cabo tanto por los profesionales del Programa como por los voluntarios, los que en muchas ocasiones mantienen un contacto más prolongado con el beneficiario, debido al lazo afectivo que han generado, el cual perdura en el tiempo en muchas ocasiones.

Incorporando una visión desde la profesión, se cree necesario que en todas las etapas de la estrategia de intervención, exista la presencia de un Trabajador Social, puesto que se configura como un profesional idóneo para guiar procesos que involucren cambios significativos en los estilos de vida de las personas, y que en este caso se encuentran en estado de vulnerabilidad y menoscabo de su integridad al enfrentar la situación de calle.

El Trabajador Social, en conjunto con el resto de los profesionales del Programa, deben ser capaces de generar instancias de diálogo, que abarquen diversas instituciones relacionadas directa o indirectamente con la situación de calle, en donde se aborden las diversas necesidades y problemáticas que presenten los beneficiarios, con el fin de encauzar todos los esfuerzos en pos de la superación de éstas y la concreción del fin último que persigue el Programa, el cual se refiere a la superación de la situación de calle de los sujetos de atención.

De acuerdo a lo analizado, en relación a la estrategia de intervención utilizada por el Programa Calle, y con la intencionalidad de realizar una evaluación de la misma, se puede mencionar que ésta desde sus inicios ha logrado aplicar ciertos lineamientos que le han permitido abocar el trabajo, recursos y esfuerzos a un cierto número de beneficiarios en un tiempo determinado, dentro del cual se fijan metas y objetivos a realizar conjuntamente con el beneficiario. Sin embargo, la contingencia y la dinámica de la realidad en que se inserta este Programa, no permite en ocasiones que la estrategia de intervención se lleve a cabo tal como se estipula en un principio, por lo que muchas veces se deben aplicar planes alternativos de acción, a fin de generar una respuesta satisfactoria al beneficiario.

Cabe destacar también, que dada la dinámica a la cual se hace referencia, es que en oportunidades los procesos de intervención, no logran culminar, por lo que se produce la incapacidad de cumplir los objetivos y metas propuestos en el plan de trabajo. Lo anterior, se debe a que en la mayoría de los casos, son los beneficiarios quienes abandonan el proceso al ver solucionados sus carencias más sentidas o asistenciales.

Es por lo precedente, y a raíz de la nueva dirección asumida en el Programa, que se han propuesto cambios a la estrategia de intervención desarrollada hasta el momento, lo cual tiene la intencionalidad de permitir a los profesionales a cargo del Programa realizar un trabajo más ordenado y eficiente. No obstante aquello, aún existe la necesidad de aplicar al mismo, un mayor nivel de sistematización y profundidad que permitan propiciar soluciones más integrales, que aborden principalmente las problemáticas subyacentes que presenta cada beneficiario. De esta forma se pretende integrar al sujeto de atención en el proceso, de manera de superar el asistencialismo que se da mayoritariamente en el quehacer diario, con el fin de generar un empoderamiento en el beneficiario al instaurar un enfoque de corte promocional.

Posterior a una evaluación por etapas del proceso, se hace fundamental entregar una visión holística del mismo, con el fin de satisfacer el fin último del presente Seminario, el cual intenta evaluar la estrategia de intervención desarrollada por el Programa Calle. Referente a esto, es posible señalar, que si bien algunas etapas se han evaluado positivamente, el proceso en general es considerado como medianamente satisfactorio, debido a que en ciertos aspectos de las etapas que se consideran determinantes, se presentan falencias que influyen en el desarrollo del proceso y posterior logro de objetivos, las cuales deben necesariamente ser reestructuradas en pos de contribuir al mejoramiento de la estrategia de intervención del Programa, repercutiendo así favorablemente en la prestación de servicios que otorga el mismo hacia los beneficiarios.

Al contrastar los lineamientos y los quehaceres que cada profesional debe realizar de acuerdo a lo establecido por el Programa, con la realidad comprobada empíricamente, se puede señalar que éstos no coinciden, ya que las funciones que los profesionales realizan no se ajustan a lo establecido, lo cual se puede atribuir a razones tales como el escaso recurso humano existente, lo que conlleva a que los mismos desatiendan sus labores y compromisos planificados en beneficio de aquellos que se consideran de mayor urgencia. Por otra parte se puede señalar, que la realidad dinámica en la cual se inserta el trabajo que deben realizar, dificulta el buen desarrollo del proceso, debido a que muchas veces no permite cumplir con lo establecido en una primera instancia, tanto en los lineamientos del Programa como en el plan de trabajo a realizar con los beneficiarios.

Con la finalidad de poder otorgar respuestas a las falencias encontradas y de potenciar aquellos aspectos favorables de la intervención que han surgido a la luz de la presente evaluación, es que se considera pertinente materializar las propuestas emanadas por las seminaristas que suscriben, las que se constituyen a favor de alcanzar una mejora en la estrategia de intervención. A raíz de esto, se construirá un Plan de Mejora que contenga alternativas y cambios a ciertos procedimientos, a la vez que mantendrá incólumes los que se consideran beneficiosos para la intervención. Dicho plan de mejora es considerado como la última etapa de este proceso evaluativo.

*CAPITULO VII*  
*CONCLUSIONES Y*  
*PROPUESTA DE MEJORA*

## PRESENTACIÓN

El presente capítulo tiene por finalidad dar a conocer las conclusiones y las propuestas de mejora, que dan lugar a la última etapa que contempla la presente investigación evaluativa del Programa Calle. Lo anterior, se desarrolla a la luz de la realización de un proceso de trabajo que se enmarca dentro de los tiempos establecidos para llevar a cabo el presente Seminario de Título, logrando así superar los diversos momentos que ha debido contemplar necesariamente dicho proceso evaluativo.

El poder desarrollar una conclusión general de la investigación evaluativa, se torna fundamental, ya que ésta se configura como la última etapa del proceso, la cual contempla la visión que presenta el equipo seminarista acerca de la estrategia de intervención que implementa el Programa Calle. Lo anterior, se fundamenta en el análisis e investigación realizada, de cada etapa de la estrategia de intervención y los procedimientos llevados a cabo por los profesionales responsables de la intervención.

Otro elemento que le otorga mayor validez y concreción a esta parte del análisis, es la aplicación de una triangulación durante éste, ya que a través de todo el proceso se vieron enfrentadas las visiones tanto de los profesionales, beneficiarios como del equipo seminarista, con esto se logró obtener una percepción más holística de las diversas etapas que fueron evaluadas y que forman parte de la estrategia de intervención del Programa Calle.

Lo anteriormente expuesto, dio pie para la realización de una evaluación de la estrategia de intervención, en donde se dedujeron las principales potencialidades y falencias que presentaba el Programa, lo que se configuró posteriormente, en un plan de mejora que pretende apuntar al buen funcionamiento de éste.

La propuesta de mejora que presentan las alumnas, se desarrolla a partir de cada etapa evaluada del proceso en cuestión. Dentro de ésta, se pretenderá mantener y potenciar aquellas partes del proceso que han sido evaluadas como satisfactorias, además de proponer alternativas de trabajo que tiendan a mejorar el funcionamiento de las fases que se presentan como no satisfactorias, en relación a los resultados esperados.

## CONCLUSIONES

Es menester señalar, que en esta etapa del Seminario de Título, es necesario realizar un análisis que muestre cuál es la situación real del Programa Calle, con respecto a la estrategia de intervención que emplea en la actualidad. Es por este motivo, que en una primera instancia se debe hacer alusión a las cinco etapas que forman parte de ésta, de manera de dar pie a una evaluación general del proceso.

Con la finalidad de otorgar cierto orden a las conclusiones, es que estas se presentarán en función de dos dimensiones: lo que respecta al proceso de la investigación evaluativa, y desde la perspectiva del Trabajo Social.

### RESPECTO DEL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA

La evaluación que presenta el Seminario de Título, consistió básicamente en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si la estrategia de intervención desarrollada por el Programa Calle funciona correctamente, lo que se pudo evidenciar mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, tanto de carácter cualitativo como cuantitativo. Lo anterior, se refugia bajo el alero del Modelo Iluminativo, que además, ha permitido identificar las falencias y potencialidades de cada etapa del proceso, lo cual se configuró como la base para la formulación de las recomendaciones pertinentes que están incluidas en el plan de mejora.

El realizar una evaluación de la estrategia de intervención del Programa Calle, incluye una revisión del cómo ésta es planificada, de manera de poder entender el funcionamiento y desarrollo de la misma. Para la concreción de la evaluación, se establecieron criterios pertinentes acordes a cada etapa, los que sirvieron de parámetros para la efectiva realización de ésta.

El que la estrategia de intervención cuente con una planificación, acorde a las características que presenta el grupo de personas al cual está dirigida, permitirá eventualmente obtener buenos resultados y aminorar la incertidumbre que conlleva todo proceso de intervención, el cual podría truncarse en cualquiera de sus etapas, si no presenta una planificación flexible, capaz de ajustarse a la contingencia.

Otro factor que aporta a que la planificación sea la más acorde y eficaz a la realidad del Programa es que se tome como una actividad continua que no termine con la formulación de un plan, situación que actualmente no se da en el caso del Programa, por lo que el planificar no se constituye en un proceso.

Si bien la planificación realizada en el Programa Calle apunta a las acciones futuras que se deban realizar con un determinado beneficiario, en ocasiones ésta no logra alcanzar los objetivos para los cuales se diseñó, debido a la dinámica diversa en la que se sitúa el Programa.

El Programa Calle establece su planificación de acuerdo al objetivo principal que éste busca, el cual dice relación con el cambio de situación de calle de los beneficiarios. Sin embargo, las acciones que se emprenden en pos de dicho objetivo, en ocasiones no contribuyen directamente al logro de éste, sino que más bien provoca otros efectos, que en ciertos casos, no son los esperados. De igual forma, en una minoría de ocasiones, éste se logra alcanzar.

Es por esta razón, que la estrategia se evaluó de forma independiente en cada una de sus fases, sin perder la continuidad que éstas presentan, a fin de obtener a su término la visión global del proceso.

En cuanto a la primera etapa, que se configura como el *Proceso de Selección de los Beneficiarios*, se puede señalar que la evaluación de ésta es satisfactoria, ya que el perfil de selección se ajusta a la realidad que presentan las personas en situación de calle, y que además, coincide con la caracterización otorgada a nivel gubernamental, a través del Catastro realizado por MIDEPLAN.

De acuerdo al *Sistema de Abordaje*, se puede señalar que éste, al igual que la etapa anterior es evaluado satisfactoriamente, ya que se denota cierta motivación y preocupación, por parte de los profesionales y voluntarios, por incentivar a los beneficiarios para que se integren de forma activa al proceso de intervención que se otorga, donde éstos pueden encontrar alternativas viables para la solución de las problemáticas que los aqueja.

El hacer una evaluación positiva de esta etapa, incluye que durante este proceso se hayan generado necesariamente elementos que consoliden la relación profesional – beneficiario, siendo uno de los más importante el establecimiento del rapport, el cual se configura como el tipo de relación e interacción más idónea que se puede presentar para que ambos actores involucrados, sean capaces de desenvolverse de la manera más adecuada, a fin de lograr un proceso de trabajo que logre la consecución de metas y

objetivos planteados. Esta situación se ve reforzada de sobremanera cuando además, se instauran habilidades sociales tales como, empatía, respeto mutuo, dialogo abierto, compromiso, entre otras.

Durante el sistema de abordaje, se torna fundamental como ya se menciona, desarrollar ciertas habilidades sociales y de comunicación que le permitan al profesional construir un vínculo con el beneficiario. Para ello, es necesario que el profesional logre posicionarse en el lugar del otro, es decir, desarrollar su capacidad empática para así lograr comprender, acoger y contener es a éste, en la situación de menoscabo que presenta. Como consecuencia de lo anterior, se puede señalar que esta relación de cercanía, a la cual se hace alusión, le permite al profesional “ganarse” la confianza y el respeto del beneficiario, lo cual facilitará el hacerse escuchar y poner límites durante el eventual proceso de intervención del cual formaran parte.

En relación al *Diseño del Plan de Trabajo*, éste se considera como no satisfactorio, ya que no concuerda con lo que establece el Programa, el cual es la realización de un plan de trabajo individualizado para cada beneficiario. Es por esta razón, que la inexistencia de una planificación individual que se ajuste a la realidad de los beneficiarios, va en desmedro de la obtención de resultados satisfactorios, y por ende de llegar a la concreción de los objetivos y metas propuestas.

Esta etapa, al no cumplir con la continuidad necesaria de las sub etapas que debiera contemplar el diseño del plan de trabajo (diagnóstico, prognosis), hace que éste pierda validez y por ende no visualice la obtención de los resultados esperados.

Por lo anterior, es menester señalar, que para que un plan de trabajo sea valido, es fundamental que presente la realización previa de un diagnóstico el cual otorgue los aspectos favorables y desfavorables del beneficiario, conociendo de esta forma las problemáticas evidentes y subyacentes que pueda presentar. Posteriormente, se debe considerar la prognosis, donde se intente prever, las condiciones y resultados que podría conllevar una eventual intervención.

Con respecto al *Proceso de Ejecución del Plan*, se puede señalar que éste es evaluado como no satisfactorio, ya que sólo una minoría de los beneficiarios en intervención logran concretar efectivamente las actividades diseñadas en el plan de trabajo, lo cual se ve influenciado por la inexistencia de un plan individualizado, que cuente con características propias de los beneficiarios, entre otras.

Al ser la estrategia de intervención un proceso consecutivo, el no cumplimiento de las etapas precedentes, influye que al momento de la puesta en marcha de las actividades previamente planificadas, éstas no puedan llevarse a cabo de manera idónea, debido a que sufren alteraciones, retrasando así el proceso, lo cual va en desmedro de la etapa posterior y en el logro de los objetivos planteados.

La *Derivación y Seguimiento*, se configura como la última etapa del proceso de intervención, y al ser el resultado de ésta dependiente de las dos anteriores, su evaluación, por ende es no satisfactoria, ya que al no cumplirse un proceso de intervención integral y adecuado, dificulta la posibilidad de que el beneficiario cuente con las herramientas necesarias de autonomía y autodeterminación, que deben estar presentes al momento de realizar un egreso o derivación. Por lo tanto, la ausencia de éstas truncará el proceso, pudiendo provocar un retroceso del mismo y, por ende un retorno a la situación de calle.

Para que exista una derivación propicia, que proyecte los logros obtenidos durante el proceso de intervención, es necesario contar con una red social de apoyo, tanto de instituciones de carácter privado como público, impulsadas por una política social gubernamental, coherente con lo que implica la problemática de situación de calle.

Por todo lo anteriormente expuesto, es que se torna indispensable contar con políticas sociales que incluyan acciones que tiendan a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos, en este caso especial de las personas en situación de calle. Por lo que se torna exclusivamente necesario, contar con instituciones que se responsabilicen de este grupo de personas y, que además sean capaces de establecer programas que trabajen en pro de esta problemática, complementado así la labor realizada por el Programa Calle. El que lo anterior se instaure como el deber ser de las instituciones, eventualmente contribuirá en la reducción del índice de persona en situación de calle, además de convertirse en un apoyo fundamental para la última etapa de la estrategia de intervención del Programa.

Por otra parte, es menester señalar, que aquellas personas que se encuentran en situación de calle deben ser capaces de generar empoderamiento, para así poder superar la situación en la que se encuentran, y de este modo ejercer la ciudadanía que les corresponde. Se puede señalar que al hablar de estrategias promocionales de superación de la pobreza y ejercicio de ciudadanía, implica fundamentalmente encontrarse inserto en la red social existente, en un contacto permanente y continuo que permita un trabajo mancomunado con los distintos actores que en ella se sitúen.

Posterior a una evaluación por etapas, se hace fundamental entregar una visión holística del proceso, con el fin de satisfacer el fin último del presente Seminario, el que intenta evaluar la estrategia de intervención desarrollada por el Programa Calle.

Frente a esto, es posible señalar, que si bien algunas etapas se han evaluado positivamente, el proceso en general es considerado como medianamente satisfactorio, debido a que en ciertos aspectos del proceso, que se consideran determinantes, se presentan falencias que influyen en el desarrollo general del mismo y en el posterior logro de objetivos, las cuales deben necesariamente ser reestructuradas en pos de contribuir al mejoramiento de la estrategia de intervención del Programa, repercutiendo así favorablemente en la prestación de servicios otorgados a los beneficiarios.

El que se haya evaluado como medianamente satisfactorio el proceso, se sustenta principalmente en que las etapas finales de la estrategia de intervención, no logran llevarse a cabo efectivamente. Es por lo anterior, que la eficacia de la intervención tiende a no reflejar grandes logros durante el proceso, lo que conlleva a que el trabajo con personas en situación de calle tenga menor validez y reconocimiento, en comparación con la labor realizada con sujetos de atención de otras características.

Lo expuesto anteriormente, provoca un impacto negativo, tanto en la sociedad como en organizaciones que podrían contribuir al fortalecimiento del trabajo que se está realizando. Por esta razón, es que los cambios que se intentan implementar en pro de la intervención con el beneficiario, abarcan diversas dimensiones, las que pretenden producir los resultados deseados, y por ende, concretar la salida de la situación de calle del número de personas esperadas.

Al contrastar los lineamientos y los quehaceres que cada profesional debe realizar de acuerdo a lo establecido por el Programa, con la realidad comprobada empíricamente, se puede señalar que éstos no coinciden, ya que las funciones que los profesionales realizan no se ajustan a lo estipulado, lo cual se puede atribuir a razones tales como el escaso recurso humano existente, que conlleva a que los mismos, desatiendan sus labores y compromisos planificados en beneficio de aquello que se consideran de mayor urgencia. Por otra parte se puede señalar, que la realidad dinámica en la cual se inserta el trabajo que deben realizar, dificulta el buen desarrollo del proceso, debido a que muchas veces no permite cumplir con lo establecido en una primera instancia, tanto en los lineamientos del Programa como en el plan de trabajo a realizar con los beneficiarios.

Lo anteriormente señalado, conlleva a que los resultados de la aplicación de evaluaciones de diversos tipos no obtengan resultados totalmente positivos, denotando una necesidad de reformular los procedimientos y lo planificado, los cuales necesariamente deben ajustarse a la realidad y contemplar permanentemente planes de contingencia o alternativas de acción. Esto, con la finalidad de dar respuesta a los diversos inconvenientes o problemáticas que se presentan dentro del contexto de la situación en cuestión, con el fin de obtener mayores logros y beneficios para los sujetos de atención del Programa

Es menester destacar, que la evaluación realizada por las Seminaristas, se considera válida, debido a que los procesos e instrumentos utilizados durante esta evaluación, permitieron obtener datos fidedignos y demostrables de la realidad en la cual se inserta el Programa, además de todos aquellos que se involucran en el mismo.

Si bien este tipo de evaluación dentro del Programa, es considerada como pionera, se dificulta establecer la confiabilidad de esta, puesto que no existen experiencias similares, ya sean, anteriores o paralelas, que avalen el trabajo realizado dentro del presente Seminario. No obstante, para las Alumnas, la confiabilidad de la Evaluación, se atribuye a la concordancia existente en la información obtenida mediante la aplicación de las distintas técnicas e instrumentos a los diversos actores involucrados.

La presente evaluación es considerada objetiva, debido a que los instrumentos utilizados intentaron reflejar en todo momento la realidad del Programa, sin distorsiones de parte de las Alumnas, lo que se reflejó mayormente durante el análisis de los datos, debido a que en dicha etapa se realizó la contrastación de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos, incluyendo los elementos referenciales, que además, le otorgan consistencia y validez al mismo. Cabe destacar, que durante el proceso al cual se hace referencia, la percepción e ideas preconcebidas que presentaban las Alumnas Seminaristas, no influyeron ni perturbaron el análisis realizado.

Es menester señalar que los instrumentos y modelo utilizados dentro de la presente investigación evaluativa, fueron adecuados a la realidad que presentan los actores involucrados en el Programa, especialmente a los beneficiarios, lo cual respalda la practicidad que debe incluir cualquier evaluación.

La presente Evaluación surge por una necesidad de la dirección del área Social de la Filial V Región del Hogar de Cristo, de conocer la realidad que presenta el Programa Calle, es por esto que se considera oportuna de llevar a cabo, ya que los resultados obtenidos de ésta son susceptibles de aplicar en el funcionamiento del Programa, lo que

se ve reforzado por el cambio de Dirección del mismo, el cual considera necesario la inserción de modificaciones.

Posterior a una revisión de las características de la Evaluación, es que finalmente, y con el propósito de poder otorgar respuestas a las falencias encontradas, y de potenciar aquellos aspectos favorables de la intervención que han surgido a la luz de la presente evaluación, es que se considera pertinente materializar las propuestas emanadas por las Seminaristas que suscriben, las que se constituyen a favor de alcanzar una mejora en la estrategia de intervención. A raíz de esto, se elaborará un Plan de Mejora que contenga alternativas y cambios a ciertos procedimientos, a la vez que de mantener incólumes aquellos que se consideran beneficiosos para la intervención. Dicho plan de mejora es considerado como la última etapa de este proceso evaluativo.

### **PERSPECTIVA DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

Con la finalidad de dar término al proceso de investigación evaluativa que dio origen al presente Seminario de Título, es que se torna fundamental hacer mención al real aporte que este trabajo intenta realizar a la profesión, debido a que anteriormente no ha sido un campo abordado en años anteriores, con la importancia que debiera revestir. Otra ventaja que presenta este tipo de investigación, es la utilidad que se puede otorgar a sus resultados, los cuales al provenir de una revisión y contrastación exhaustiva, permitirán generar aportes significativos que vallan en pro del mejoramiento del programa o proyecto en cuestión.

De acuerdo a lo anterior se puede señalar a que el Trabajador Social, se configura como un profesional idóneo para llevar a acabo la realización de investigaciones de este tipo, ay que debido a su formación profesional, cuenta con un bagaje teórico práctico que le permite desarrollar habilidades y competencia acorde a las necesidades de éste tipo de investigación.

La realización de este tipo de investigaciones evaluativas, se hacen fundamentales, en programas o proyectos sociales que se encuentren en un proceso de reconversión en cuanto a su metodología de acción, la cual debe ser flexible, adaptándose a la dinámica social en el que están insertos, tanto los profesionales a cargo como los sujetos de atención.

La temática abordada por la presente investigación evaluativa, es fundamental de abordar por la profesión, ya que se dirige a un grupo de personas que constantemente han sido excluidas, tanto de las políticas sociales como el accionar de a privados, sólo existiendo acciones incipientes que aborden la problemática.

Al hacer referencia a la riqueza de la realización de una investigación evaluativa dentro de un Seminario de Título, se constituye como un aporte real y enriquecedor, no solamente para el equipo seminarista sino que también para la profesión, debido a que los procesos evaluativos aún no han alcanzado el desarrollo que requieren. Específicamente en el Trabajo Social, sus profesionales deberían ser capaces de proporcionar conclusiones más concretas que traspasen la mera generalidad y subjetividad, características que son constantes de observar al realizar las reflexiones finales al dar término a los proyectos ejecutados.

Por lo anterior, es importante hacer referencia al rol y funciones que puede asumir el Trabajador Social en esta área específica, se concluye que el profesional se constituye un agente potenciador a través de sus funciones investigativas y educativas, además puede desarrollar un rol de educador social informal que contribuye al empoderamiento del beneficiario, favoreciendo un desarrollo integral en éstos aportando las herramientas necesarias para poder facilitar la incorporación de las personas en situación de calle a la sociedad.

Trabajo Social puede contribuir con numerosos aportes, tanto desde un punto de vista metodológico como social, apoyando en el proceso de intervención de todos los beneficiarios que forman parte fundamental en la labor otorgada por el Programa Calle del Hogar de Cristo. Realizando acciones concretas, pero a tiempo en pos de la solución de la problemática y por ende, en la disminución de las personas que se encuentran en Situación de Calle.

## PROPUESTA DE MEJORA

Con el fin de esclarecer las propuestas de mejora dirigidas hacia la estrategia de intervención, es que éstas se desarrollarán de acuerdo a las etapas contempladas en la misma, y que a su vez dieron lugar a los objetivos del presente Seminario. Dichas proposiciones fueron organizadas en base a diversas dimensiones, las cuales tratarán de responder el por qué de las mismas, las cuales están orientadas a aminorar las falencias que el Programa presenta y a potenciar aquellas áreas que han sido evaluadas satisfactoriamente.

Es menester destacar además, que las propuestas contempladas se adecuan a una planificación previa, la cual se considera eficaz debido a que normativamente intenta realizar un cambio positivo dentro de la estrategia de intervención utilizada en el Programa. Dichas propuestas se adecuan a la realidad presentada por el Programa, en tanto a los sujetos de atención, recurso humano con el que cuenta y su entorno en general.

Desde el punto de vista operativo, la presente evaluación se considera eficaz, ya que propone modificaciones que apuntan al cumplimiento de objetivos claros, alcanzables y acordes a la realidad del Programa, considerando no solo los recursos y medios disponibles, sino que también, el contexto político, social y cultural en el que se desarrolla el mismo.

### 1. PROCESO DE SELECCIÓN

Debido a que esta etapa de la estrategia de intervención, ha sido evaluada como satisfactoria, es que se hace necesario mantener la estructura de trabajo, realizando aportes que apunten a complementar y reforzar la misma. De esta manera, se presentan a continuación propuestas tendientes a potenciar la etapa.

#### **Inserción de Elementos Teóricos dentro del Proceso de Selección**

Con el fin de potenciar esta etapa de la estrategia de intervención, es que se hace necesario incluir elementos teóricos, que permitan al profesional generar un conocimiento más acabado de la realidad y características de cada beneficiario, y que a la vez se ajusten a satisfacer los requerimientos del Programa, con el fin de instaurar una base sólida que permita facilitar el posterior desarrollo del proceso de intervención.

Es por esta razón, que se propone establecer dentro del perfil de selección de los beneficiarios, la instauración de una visión más holística de las características de éstos, lo que se logra mediante la aplicación del **Modelo Iluminativo** por parte de los profesionales, el cual permitirá ampliar el conocimiento que éstos obtendrán de los beneficiario, y como consecuencia, fortalecer la relación profesional-beneficiario, y así poder dar a conocer a éstos las características del proceso de intervención, del cual eventualmente podrían formar parte, lo que le permitiría a los profesionales conocer la percepción de los beneficiarios respecto al trabajo que éstos realizan.

Otra ventaja que conlleva el desarrollo de este modelo, en el perfil de selección, es la implementación de una serie de técnicas cualitativas (entrevista en profundidad, observación de campo, entre otras), las que permitirán al profesional ahondar mayormente en las características que eventualmente podrían hacer al beneficiario, parte de la intervención. No obstante lo anterior, este modelo otorga la posibilidad de complementar las técnicas de carácter cualitativo con las cuantitativas, de manera de contrarrestar las falencias que éste posee.

Es menester señalar, que la aplicación de este modelo, permitirá que el perfil de selección pueda ser modificado de acuerdo a la contingencia y a lo que el Programa pretende entregar, a la vez de contemplar las características individuales que presenta cada beneficiario. Con lo anterior, se pretende que no se genere una exclusión de los beneficiarios, intentando visualizar en ellos características positivas y negativas que podrán fortalecer el desarrollo de una eventual intervención.

### **Estrategias de reforzamiento motivacional para beneficiarios del Programa**

Ante la necesidad de focalizar la atención otorgada por los profesionales, es que se torna fundamental, conocer el grado de motivación con la que cuenta el beneficiario para querer ser parte del posterior proceso de intervención, ya que esta característica se configura como estrictamente necesaria para que éste proceso de trabajo se pueda realizar.

Es importante destacar, que al ser la motivación una fuerza que activa y dirige el comportamiento, se reconoce como un factor fundamental y que debe estar presente para poder alcanzar el logro de metas y objetivos, de manera de poder dirigir el actuar hacia el cumplimiento de éstos, establecidos en un periodo de tiempo determinado.

Cabe destacar, que la motivación induce a comportarse de una determinada manera, e influye fundamentalmente en las diversas áreas que son inherentes al ser humano, tales como la alimentación, la sexualidad, la agresividad, el logro, la curiosidad y la supervivencia, entre otras.

El contar con la motivación por parte del beneficiario en esta etapa de selección, se torna de suma importancia, ya que se refleja un cierto grado de compromiso para con el trabajo profesional, visualizando así interés y disposición para iniciar un proceso complejo y continuo, que dependerá principalmente del deseo del beneficiario por formar parte de éste. Es por esta razón, que se torna fundamental medir el grado de motivación inicial existente por parte del beneficiario, lo cual se pretenderá realizar, a través de las propuestas que se detallan a continuación.

• *Detección de motivaciones*

En este caso, se plantea la elaboración de un cuestionario<sup>11</sup>, el cual intente captar la motivación y el deseo del beneficiario por ser parte de la intervención. Éste, se configura como una selección más acotada de acuerdo a lo que el Programa establece, donde se deben contemplar las características necesarias que debe presentar el beneficiario que formará parte de la intervención, como por ejemplo, cierto grado de interés, compromiso, reconocimiento de padecimiento de problemáticas, entre otras. Los resultados que este instrumento otorgue, se configuran como el primer filtro de selección de los beneficiarios, complementando así el perfil de selección establecido por el Programa.

La aplicación de este cuestionario, como se mencionó con anterioridad, excluirá a cierto número de beneficiario de formar parte de la intervención, si es que éste no cuenta en el momento de la aplicación del instrumento, con características que lo hagan propicio de ser parte de la misma. Lo anterior, conlleva a que se realice un trabajo con aquellos beneficiarios que no muestren algún grado considerable de motivación por ser parte del proceso, con el fin de crear conciencia sobre las ventajas que se pueden obtener de un proceso de intervención como el que otorga el Programa. Con lo anterior, se pretende que los beneficiarios sean capaces de visualizar opciones viables, para superar la situación en la que se encuentran, acción que puede concretarse mediante la siguiente propuesta.

---

<sup>11</sup> Propuesta de Pauta de Cuestionario Motivacional en Anexo N° 8.

### • *Jornadas de motivación*

Dicha actividad está destinada para aquellas personas que en un determinado momento, no cumplen con las características que requiere el perfil de selección, para incluirlos en un posterior proceso de intervención. Esto, con el fin de motivarlos y generar en ellos un deseo por formar parte del proceso, que conlleva el superar la situación de calle en que se encuentran. La actividad propuesta estará a cargo de los profesionales del Programa, y ésta será de carácter grupal, a fin de que los beneficiarios comiencen a conocer las características del proceso.

### **Estrategias de Orientación**

El poder orientar a un determinado grupo de personas, en pos de lograr un objetivo común, e intentar mostrar el principio rector que guiarán las actividades en la cual se insertará, se torna fundamental, ya que debe existir una intencionalidad por ampliar el conocimiento, desarrollando así una mejor percepción de los lineamientos generales del proyecto del cual serán parte, disminuyendo el desconocimiento que genera la inclusión a la misma.

El que el equipo de voluntarios, conozca previamente el actuar y objetivos del Programa, permitirá que éstos tengan una visión holística del trabajo que los profesionales realizan permanentemente, y por ende, poder conocer cuál será la labor que éstos deberán cumplir, con el fin de contribuir con el trabajo ya realizado.

En el caso del Programa Calle, la labor de los voluntarios, en variadas ocasiones no concuerda con la metodología de acción que los profesionales pretende instaurar, orientándose ésta principalmente a un enfoque promocional, el cual intenta generar en el beneficiario un sentido de mayor autonomía, autodeterminación y autogestión en la búsqueda de soluciones para las problemáticas que presentan, por tanto, dejar en cierta medida el asistencialismo, el cual en variadas ocasiones no les permite adquirir esta serie de características.

El voluntariado, al no conocer otras estrategias de acción para poder dar solución a las problemáticas que presentan los beneficiarios, en la mayoría de las ocasiones se limitan a otorgar soluciones inmediatas, que con el tiempo van provocando un acostumbramiento en éstos. Por lo anterior, el orientar al equipo de voluntarios a esta nueva estrategia promocional, se hace fundamental, ya que se intentará afianzar estas dos visiones en pos de que ambas labores contribuyan a un objetivo común.

• *Jornada de concientización para voluntarios*

En donde se informe a los voluntarios de ambas comunas sobre el fin último que persigue el Programa, con el propósito de que no se produzca un acostumbramiento al asistencialismo, por parte de los beneficiarios, practicado por la mayoría de los voluntarios. Sino más bien, realizar un trabajo de corte promocional, que permita a los involucrados generar empoderamiento y así superar las problemáticas que presenta.

### **Estrategias de Retroalimentación**

El tener la capacidad de traspasar la información a tiempo, y de manera fidedigna, se torna fundamental en un equipo de trabajo en donde se ven involucrados diversos actores que cumplen determinadas funciones, las cuales deben complementarse y dirigirse hacia un objetivo común.

La fluidez en el traspaso de la información, permitirá que los procedimientos y la labor en general, se lleven a cabo de manera idónea, pudiendo detectar a tiempo, situaciones concretas que se presentan como problemáticas, lo que permitirá otorgar soluciones oportunas y certeras para éstas.

En el caso del Programa Calle, al poseer un cantidad reducida de recurso humano, es necesario que este se optimice de la mejor forma, por ende deben instaurar en su actuar, estrategias que les permitan realizar su trabajo con la eficacia necesaria. Lo anterior, hace que una retroalimentación oportuna, se torne primordial y necesaria, ya que los voluntarios, deben mantenerse al tanto de los logros, avances y retrocesos que cada caso va presentando, de manera de contribuir al trabajo que el profesional a cargo se encuentra realizando, optimizando por tanto su labor y actuar en general.

Es por esto, que se torna fundamental generar instancias de encuentro entre profesionales, y entre éstos y voluntarios, en donde se actualice la información que cada uno posee, contribuyendo por tanto cada una de las partes, en alcanzar un objetivo determinado.

- *Reuniones mensuales voluntarios – profesionales*

Para que el acceso sea igualitario, es que se torna fundamental que se realicen reuniones mensuales entre voluntarios y profesionales, a fin de identificar a los beneficiarios que realmente tienen la motivación necesaria para superar la situación en la que se encuentran. Cabe destacar, que el equipo de voluntarios, son los que mantienen un contacto permanente con los beneficiarios, por lo que se transforman en informantes claves a la hora de querer obtener alguna información determinada con respecto a alguno de éstos.

Para llevar a cabo lo anteriormente expuesto, es que se torna fundamental la presencia y supervisión de un Psicólogo, profesional idóneo para detectar las características positivas y negativas que pueda presentar un determinado beneficiario, y que serán fundamentales de considerar al momento de realizar la selección. No obstante, la presencia de los otros profesionales, tales como Asistente Social y Educadores, en esta etapa de la estrategia de intervención, deberán complementar el trabajo realizado por el éste.

De manera de que todas las propuestas antes mencionadas, se cumplan de forma satisfactoria, y con el fin de optimizar el proceso de intervención propiamente tal, es que se considera necesario que el número de beneficiarios que formen parte del proceso, se reduzca en relación a la cantidad profesionales existente en el Programa. Esto, con la finalidad de que los beneficiarios reciban efectivamente una atención personalizada e integral, que de respuesta cabalmente a las necesidades que presentan.

Todo lo anterior, apunta a que se comience un proceso de sistematización paralelo al proceso de selección, en donde se contemplen registros de las acciones realizadas, con el fin de obtener un proceso de selección más ordenado e igualitario para todos, lo que permitirá mantener un historial de los casos intervenidos y que sea accesible para cualquier persona externa, que necesite información de los beneficiarios.

## 2. SISTEMA DE ABORDAJE

La presente etapa en cuestión, se ha evaluado satisfactoriamente, pero de igual forma se hace necesario potenciar lo realizado por los profesionales, otorgando ciertas consideraciones que pretenden complementar lo que se ha implementado en el Programa.

### **Estrategia de Enganche**

El poder conseguir que un sujeto forme parte de un determinado proceso, conlleva a que los actores involucrados en éste, deban destinar sus acciones a motivar a los destinatarios, manifestando así las implicancias que conllevará ser parte de éste. Esta acción, al estar orientada a incentivar a determinados sujetos, debe incluir necesariamente estrategias que sean del agrado de éstos, además, de manifestarlas de manera idónea, considerando características, problemáticas e intereses de los mismos.

La presencia de una estrategia de enganche, en una determinada etapa del proceso de intervención, provocará en el actuar de los profesionales el que sus habilidades, capacidades y competencias, se coloquen en práctica cabalmente, utilizando por tanto todos sus conocimientos, aptitudes y fortalezas, para conseguir provocar en el beneficiario, un interés por formar parte activa dentro del proceso de intervención.

#### • *Jornada de Abordaje*

A través de esta reunión, se intentará que tanto beneficiarios como profesionales se conozcan, en un ambiente de esparcimiento y confianza, intentando, de esta manera que el proceso de abordaje del beneficiario, vaya más allá que la mera motivación que se realiza a través de la salida nocturna, configurándose por tanto en una estrategia de enganche para la posterior intervención.

En dicha instancia, los profesionales y, especialmente el Asistente Social, debe encargarse de presentar y exponer los lineamientos básicos que se abordarán durante el proceso de intervención, esto de manera lúdica e interesante, a fin de mostrar un plan de trabajo distinto a un proceso de rehabilitación convencional, y que además incluya activamente al beneficiario, con la finalidad de obtener alternativas reales y acordes a la realidad de cada uno.

## Mejoramiento de la Eficacia y Eficiencia de la labor profesional

Todo proceso que cuente con recursos limitados, debe poseer estrategias que permitan la maximización de éstos, pudiendo ser tanto materiales, económicos y/o humanos. Lo anterior, implica que todos los esfuerzos sean destinados a alcanzar los objetivos y metas propuestas, intentando que esto no sea causante de la entrega de un trabajo deficitario y que no cumpla con los propósitos para el cual fue concebido.

El sujeto que forma parte de un determinado proceso o proyecto, no debe sentir en algún grado las desventajas que éste presente, sino más bien debe captar los esfuerzos existentes, tendientes a que sus habilidades y potencialidades puedan desarrollarse de manera acorde e idónea a lo que cualquier intervención busque.

El Programa Calle, al ser un proyecto de pequeña escala, y poseer recursos limitados, en relación a la cantidad de beneficiarios con que cuenta, debe necesariamente maximizar sus recursos, para lo cual cada profesional y voluntario que forma parte del Programa, poseen la misión de disminuir esta brecha, e intentar así, que cada beneficiario pueda acceder a una intervención profesional oportuna, otorgando alternativas viables para solucionar las problemáticas que presentan.

Para lograr esta maximización de los recursos a la cual se ha hecho referencia, se torna fundamental determinar la acción de cada profesional, con la finalidad que éstas sean complementarias entre sí. Lo anterior, con el objeto de desarrollar actividades diferenciadas, a fin de que no entorpecer la labor desarrollada por cada uno de ellos. Es por esto que se presentan las siguientes propuestas:

- *Roles de Trabajo*

Durante esta etapa, cada profesional debe cumplir un rol determinado de manera que el sistema de abordaje se desarrolle integralmente, complementando así sus capacidades y herramientas en pos de un fin común, intentando realizar un trabajo multidisciplinario más ordenado y expedito.

- *Educadores:* Cada educador tendrá la misión de recopilar la mayor cantidad de información acerca del futuro beneficiario, profundizando en aquellas que se consideren de mayor relevancia para la posterior intervención.

\* *Psicólogo:* Mediante una entrevista personalizada, éste profesional debe realizar un diagnóstico preliminar del estado de salud mental en que se encuentra el beneficiario, con el fin de conocer la realidad de la persona con la que se va a trabajar, de esta manera fijarse objetivos y metas acorde a las necesidades que cada uno de ellos presente.

\* *Asistente Social:* A cargo de ésta profesional queda la realización de una entrevista motivacional, en donde además de dar a conocer las posibilidades y ventajas que conlleva el ser parte del proceso de intervención, logre detectar las potencialidades y debilidades que presente el beneficiario, para así generar los lineamientos básicos del plan de trabajo y poder enfocar de mejor manera el proceso.

\* *Registro de Salida Nocturna*<sup>12</sup>

A través de este instrumento, se intentará conocer cuál es la situación de los beneficiarios que han recibido el beneficio asistencial, esto debido a que en ocasiones pierden contacto con los profesionales. Con este registro, los voluntarios del Programa establecerán los casos que necesitan ser tratado por los profesionales, generando de esta forma un canal de comunicación que permita entregar una atención oportuna y satisfactoria a cada beneficiario. Se considera pertinente y fundamental, el que se produzca esta retroalimentación, ya que en ocasiones los profesionales no participan de las salidas nocturnas, siendo los voluntarios quienes tienen este primer contacto y acercamiento con el beneficiario.

La existencia de dichos canales de comunicación, permite al profesional conocer más fidedignamente la realidad presentada por el beneficiario, lo que conllevará la realización de un sistema de abordaje más acorde a las características que éstos presentan, mostrándose por tanto más empático, a la hora de comenzar el contacto con el beneficiario.

La realización de las actividades que conlleva el sistema de abordaje, deben estar previamente establecidas en una Tabla Gantt, con la finalidad de ordenar los tiempos esperados con sus respectivos tiempos de holgura. Todo esto, no debe sobrepasar las cuatro semanas, de manera de optimizar los tiempos, recursos, espacios físicos etc, intentando así, que la intervención se lleve a cabo de acuerdo a lo establecido en un principio.

---

<sup>12</sup> Propuesta de Pauta de Registro de Salidas Nocturnas en Anexo N° 9.

En general, dentro de esta etapa, se deberá mantener la relación profesional – beneficiario que existe actualmente, la cual es considerada como satisfactoria por los beneficiarios, ésto principalmente, porque en ella se encuentran presentes condiciones tales como el respeto, empatía, diálogo abierto, etc, las que permiten a los profesionales otorgar una atención digna e igualitaria a todos los sujetos de atención.

### 3. DISEÑO DEL PLAN

Ésta, se configura como la tercera etapa dentro de la estrategia de intervención del Programa Calle, y ha sido evaluada como no satisfactoria, por lo que se presentarán alternativas que pretendan mejorar el funcionamiento y desarrollo integral de ésta.

#### Estrategias de Conocimiento del beneficiario

Al comenzar una intervención, se torna fundamental conocer las características de los involucrados, principalmente en el ámbito psicosocial, ya que éste se configura como un área que abarca diversas dimensiones, que son necesarias de conocer y manejar al momento de diseñar un plan de trabajo acorde y coherente, a las necesidades de cada.

El diseño del plan de trabajo del Programa Calle, debe necesariamente, basarse en la información obtenida a través de la previa realización de un diagnóstico psicosocial, que permita conocer las problemáticas evidentes y subyacentes que presenta cada beneficiario, a fin de acotar el plan de trabajo de acuerdo a las características, problemáticas y necesidades que éste presente. Complementando lo anteriormente expuesto, es que se hace necesaria la aplicación del análisis FODA, el cual permita integrar a la visión obtenida por el profesional, una auto evaluación realizada por el beneficiario.

- *Realización de diagnóstico psicosocial<sup>13</sup>*

El diseño de cada plan de trabajo debe generarse necesariamente a raíz de la información obtenida en un diagnóstico psicosocial previo, el cual debe abarcar dimensiones tales como en lo social, laboral, educacional, vivienda, salud física y mental entre otras, siendo éstas fundamentales para conocer la situación real del beneficiario y así poder encausar las acciones a seguir.

---

<sup>13</sup> Propuesta de Pauta de Diagnóstico Psicosocial en Anexo N° 10.

La elaboración de este documento, debe ser responsabilidad de la dupla psicosocial, debido a que son los profesionales más idóneos para la realización de esta tarea. Sin embargo, deben considerar necesariamente los aportes de los educadores y voluntarios, ya que son ellos quienes mantienen un contacto más permanente y directo con los beneficiarios, además de ser capaces de proporcionarles antecedentes fundamentales, que pueden ser incluidos dentro de las actividades estipuladas en el plan.

- *Aplicación de análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)*

con el fin de otorgar mayor validez a esta etapa de la estrategia de intervención, es que se presenta necesario la aplicación y desarrollo de este análisis y autoevaluación por parte del beneficiario. Mediante la estructura del mismo, es posible abarcar la totalidad de las aristas que conlleva la problemática, además éste posibilita que el beneficiario reconozca cuáles son las herramientas y los factores obstaculizadores dentro de su proceso de intervención y búsqueda de soluciones.

### **Mejoramiento de la eficiencia del proceso.**

Con el fin de intentar dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados, es que surge la necesidad de que cualquier tipo de proceso que apunte a la obtención de éstos, deba diseñarse, dirigirse y ajustarse a la realidad del grupo objetivo al cual apunta. Pretendiendo responder a las expectativas que se han creado en torno al mismo, disminuyendo visiones utópicas que puedan generar decepción para con el proceso y lo que éste conlleva.

Para que se logren los objetivos planteados, es estrictamente necesario que el proceso previo se lleve a cabo conciente y consecuentemente con lo planificado, manteniendo un orden que permita que éste se desarrolle adecuadamente.

En el caso del Programa Calle, es necesario que tanto objetivos como metas se ajusten a las necesidades de cada beneficiario, ya que a pesar de encontrarse la totalidad de ellos en la misma situación de calle, estas no son las mismas para todos, por lo que no se logra alcanzar su cumplimiento de éstas dentro de plazos iguales. Frente a esto, la necesidad de planes individualizados se torna fundamental, mejorando no sólo la eficiencia del proceso en sí, sino también la percepción que los beneficiarios otorgan a la intervención.

- *Plan de trabajo individualizado*

Previa realización de un diagnóstico psicosocial, se debe realizar un plan de trabajo que se ajuste a las reales necesidades presentadas por los beneficiarios. Dicho plan, debe apuntar en una primera instancia a la satisfacción de necesidades básicas, dentro de las cuales se contempla alimentación, abrigo, tramitación de documentos esenciales como credencial de salud y cédula de identidad, etc. Esta labor, se debe realizar dentro de un tiempo que no exceda las cuatro semanas consecutivas, para así dar paso a las actividades del proceso de ejecución propiamente tal y que necesitan de mayor dedicación y tiempo.

En una segunda instancia, se deben plantear objetivos de intervención que apunten a abordar las problemáticas más complejas y subyacentes de cada beneficiario, lo cual se debe realizar dentro de un rango de tiempo que no supere los seis meses consecutivos. Dentro de este período, se tratarán problemáticas tales como, restablecimiento de vínculos familiares, salud mental y física, arriendo de pieza, adicciones a alcohol y drogas, entre otras.

Es necesario que dentro de esta etapa de elaboración del plan, se considere como un actor fundamental y activo al propio beneficiario, con la finalidad de que éste se sienta partícipe en las decisiones que se toman en torno a su situación, tratando de comprometerlo mayormente en el proceso y que no considere la intervención como un trabajo impuesto y obligado por los profesionales. De esta manera, eventualmente se generará un sentimiento de compromiso, el cual facilitará la puesta en práctica del empoderamiento, que conlleva la efectiva realización de una metodología de corte promocional, el que pretende provocar un impacto real y que perdure en el tiempo.

- *Tabla Gantt<sup>14</sup> :*

Este instrumento al igual que el plan de trabajo debe ser individual para cada beneficiario, puesto que los tiempos deben ser considerados acorde a las capacidades, problemáticas, intereses, motivación y oportunidades de cada uno, debido principalmente a las diferencias existentes entre cada caso y las problemáticas que los afectan. Sin embargo, el tiempo considerado no debe ser superior a los siete meses consecutivos, ya que éste lapso de tiempo se considera prudente para la realización de las actividades y el logro de las metas propuestas.

---

<sup>14</sup> Formato de Carta Gantt en Anexo N° 11.

## **Estrategia para la oportuna toma de decisiones**

El llevar a cabo un determinado proceso de trabajo, implica un cuestionamiento constante de las acciones y actividades destinadas a dar cumplimiento a éste, además de considerar la visión de los actores involucrados, para continuar con lo planificado o introducir las modificaciones necesarias a tiempo, las que eventualmente permitirán prolongar el curso inicial del mismo, no perdiendo así los logros ya obtenidos.

Por las características que presentan los beneficiarios del Programa Calle, es necesario que todo proceso de intervención contemple, desde su concepción, instancias destinadas a evaluar periódicamente los logros, avances y acontecimientos obtenidos durante la misma, a fin de tener la posibilidad de ir ajustando el accionar a la realidad dinámica y compleja que se presenta.

### *• Evaluaciones mensuales*

Esta instancia debiera realizarse entre el profesional a cargo de la intervención y el beneficiario, debiendo desarrollarse de forma mensual. Ésta tendrá como finalidad conocer la situación real que ha acontecido durante el plan de trabajo, de esta forma se visualizarán los avances y retrocesos que ha conllevado la misma.

## **4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN**

Es en esta etapa, donde se han detectado las mayores falencias dentro de la estrategia de intervención, es por esto que es a la cual se le hará mayor hincapié en la realización de propuestas y consideraciones por parte del equipo seminarista:

### **Estrategias de Retroalimentación**

Tal como se ha mencionado en la etapa de Selección de los beneficiarios, el traspaso de información se torna fundamental en esta etapa de la estrategia de intervención, principalmente para conocer los avances y retrocesos que se han desarrollado durante el proceso. Ésta deberá poseer todas las características que la hagan lo más oportuna y fidedigna posible, de manera de no perder información que pueda ser necesaria de utilizar para más avanzado el proceso.

- *Registro de Intervención*

Cada intervención que es llevada a cabo por los profesionales, es necesario que sea registrada inmediatamente después de finalizada ésta, con esto se intentará no perder algún tipo de información, avance o resultado que se hayan obtenido, y que pueda ser primordial, para el desarrollo integral de las posteriores sesiones. Este registro al cual se hace alusión, si bien existe dentro de los instrumentos contemplados por el Programa, éste no se utiliza en la actualidad, por lo que se dificulta la comprensión de lo realizado con los beneficiarios.

Este registro debe estar en una ficha individualizada de cada sujeto de atención, el cual debe contener además los documentos obtenidos en las etapas anteriores (evaluaciones, registro de actividades, diagnóstico psicosocial, cuestionarios del perfil de selección, entre otros), de esta forma, se intentará mantener la continuidad durante el proceso. El manejar esta información con este formato, permitirá que los logros obtenidos en la intervención, sean fácilmente observados, además al producirse algún cambio de profesionales en la institución, esto no influirá en el desarrollo de la intervención.

### **Mejoramiento de la eficiencia del proceso**

Al igual como se hizo referencia durante la etapa del diseño del plan de trabajo, es necesario cumplir con lo previamente establecido durante éste, es decir, que cada actividad programada se intente llevar a cabo en los plazos previstos. De esta forma, se pretenderá no retrasar el proceso y cumplir con los tiempos programados.

Dicha situación se torna fundamental tanto para beneficiarios, como para los profesionales. En el caso de los primeros, lo anterior es importante para que no pierdan la motivación por seguir formando parte de la intervención. En cuanto a los profesionales, el respeto de los tiempos se torna beneficioso para optimizar y distribuir los mismos de mejor manera, a fin de no entorpecer el trabajo con el resto de los beneficiarios.

- *Respetar tiempos programados*

Si bien es cierto, el trabajo con las personas en situación de calle, se dificulta por las características que estos presentan, se debe hacer un esfuerzo para que los tiempos programados sean cumplidos, con el fin de no perjudicar la intervención. Por lo anterior, necesariamente deben considerarse tiempos de holgura para llevarla a cabo, intentando no retrasarla y comenzar, por ende con un incumplimiento de lo programado.

Una forma de mantener la constancia del beneficiario, para con la intervención, es estar permanentemente incentivándolo a seguir con el trabajo ya realizado, para esto, el profesional debe demostrar los logros que se han obtenido.

Para el cumplimiento de los tiempos programados, es fundamental que el profesional desarrolle ciertas habilidades y competencias profesionales, que le permitan dar respuestas a un sin número de situaciones que irán en desmedro de la intervención, entre ellas, es posible mencionar la inexistencia de planes de contingencia que permitan que la intervención no se trunque, si no más bien cambie en la medida que el beneficiario y su actuar lo requiera.

### **Estrategias de Mantenimiento de Motivación en Beneficiarios**

De acuerdo a lo señalado con anterioridad, específicamente en la etapa del proceso de selección, se torna fundamental que la motivación presente en esta parte del proceso, ya que es necesario incentivar al beneficiario para que siga formando parte de la intervención. En ocasiones, esta acción no es suficiente solo con las acciones cotidianas y programadas, sino más bien se torna necesario la instauración de actividades creativas e innovadoras, que generen en el beneficiario entusiasmo por seguir buscando alternativas para superar la problemática que los aqueja.

Al haberse generado un grado de cercanía y confianza con el beneficiario, la cual ha sido reforzada por un sentimiento de compromiso y motivación para con la intervención, es que se torna fundamental en esta etapa de la estrategia de intervención del Programa, el real afianzamiento de ésta, a través de la existencia de un espacio acorde e idóneo para poder otorgar una atención de calidad al beneficiario, que conlleve privacidad y comodidad, las cuales se configuran como condiciones necesarias, que debe tener todo espacio de intervención.

#### *• Actividades socio-educativas*

Dando respuesta a lo anteriormente expuesto, es que se plantea como un complemento a las actividades realizadas por los profesionales del Programa, el establecimiento de sesiones socio-educativas, las cuales otorguen un carácter recreativo e innovador a la intervención.

Estas sesiones a las cuales se hace referencia, se pueden desarrollar tanto de manera individual, profesional-beneficiario, como con el conjunto de personas que se encuentra en intervención, a través de una jornada masiva, en donde se puedan intercambiar experiencias de vida, que la misma intervención ha generado. Esto se constituye, con el fin de motivar a los beneficiarios que en ocasiones no visualizan los logros obtenidos, como parte fundamental en el proceso de cambio que a comenzado.

En el caso de las sesiones individualizadas, se presenta fundamental el integrar al grupo familiar del beneficiario, o algún tercero responsables, si es que se cuenta con él, de manera de hacerlo parte de los logros que se van obteniendo a través de la intervención, y además ir paulatinamente reconstruyendo los lazos afectivos, para así facilitar el futuro proceso de egreso, el cual es inexistente hoy en el Programa.

- *Establecimiento de módulo de atención*

Se considera necesario que dentro de las dependencias del Programa, se habilite una sala u oficina donde sea posible atender individualmente a los beneficiarios, de manera de crear un ambiente idóneo que contemple privacidad, tranquilidad y la comodidad necesaria para tratar las diversas problemáticas que éstos presentan. El contar con un espacio físico, que cuente con estas características, contribuirá a afianzar la relación profesional, además de generar en el beneficiario, un sentimiento de que sus problemáticas sean tratadas en un lugar adecuado y acorde a la importancia que éstas requieren.

## 5. DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La presente etapa en cuestión, se ha evaluado como no satisfactoria, en cuanto a su realización propiamente tal, y desde las perspectivas de los diversos actores involucrados. Es por lo anterior, que a través de esta propuesta se intentará otorgar alternativas viables que apuesten a elevar la eficacia de la etapa en cuestión.

### **Cercanía con la red social**

Todo proceso que involucre alguna intervención, necesita vincularse con otros organismos e instituciones que puedan complementar la labor que estos realizan, apoyando por ende los logros y objetivos que a través de ésta fueron alcanzados. Esta complementariedad al trabajo realizado, se torna fundamental si es que no se desea provocar un acostumbamiento del sujeto para con el programa o proyecto determinado,

donde el tener terceros involucrados en su actuar, permitirá ampliar su visión, los que a su vez podrían contribuir en un proceso de cambio y búsqueda de soluciones a sus problemáticas, apoyándolo con acciones distintas pero igualmente importante para el proceso que enfrenta.

El que el Programa Calle cuente con una red social de apoyo, se torna fundamental, debido a las características que éste presenta, el cual es ser un programa de pequeña escala, con recursos limitados, pero con una gran demanda de beneficiarios, a los que debe dar respuestas para las problemáticas que éstos presentan. Lo anterior, debe fortalecerse especialmente durante la última etapa de la estrategia de intervención, ya que es en ésta, es donde se torna fundamental el apoyo de instituciones tanto públicas como privadas, las cuales puedan garantizar la continuidad de los logros alcanzados por los profesionales del Programa.

- *Mesa de Trabajo*

Esta iniciativa nace por la necesidad de instaurar una red social estable y permanente con instituciones tanto públicas como privadas, que se relacionen con la labor realizada por el Programa, y que a su vez puedan trabajar en pro de los logros obtenidos a través del proceso de intervención.

El mantener el contacto con estas instituciones, deberá estar a cargo principalmente de la Asistente Social, y deberá incluir necesariamente centros de rehabilitación, instituciones que otorguen capacitación, centros de salud, OMIL de ambas comunas, y diversas entidades públicas y privadas de la región.

En estas reuniones, se deberá tratar como temática principal, las alternativas más viables que contribuirán a superar la situación de calle, en la que se encuentran los beneficiarios que forman parte de la intervención y los sujetos de atención del Programa en general. Este apoyo institucional y trabajo en red propiamente tal, se hace fundamental, ya que se configura como una forma de trabajo útil y transversal para las diversas etapas de la estrategia de intervención.

Este trabajo en red, se torna especialmente necesario durante el proceso de ejecución y derivación, ya que es en esta última donde el beneficiario debe contar con los elementos necesario para asumir nuevas responsabilidades, necesitando del apoyo de otras instituciones para poder cumplir paulatinamente con este rol, el que contempla una mayor autonomía por parte del beneficiario, la cual se debe ir desarrollando y acrecentando a medida que se produce un desvinculación con el Programa.

#### • *Rol Asistente Social*

Éste, al adquirir en su formación profesional elementos que le permitan ser un articulador de la red social, ser capaz de trabajar en un equipo multidisciplinario, ser conocedor del trabajo comunitario y grupal, entre otras, hace que se configure como el profesional más idóneo para desarrollar un liderazgo en esta etapa del proceso, por tanto se hace necesario que sea el encargado de buscar concretamente esta consolidación entre la red institucional y el Programa, además de ser quien esté constantemente buscando alternativas que apoyen esta etapa trabajo y de la intervención.

Otro motivo por el cual éste profesional debe asumir un rol fundamental dentro de esta etapa, es porque al tener el conocimiento de cada caso en particular, posee la información necesaria para proponer la búsqueda de las alternativa más viable que den soporte a los logros y resultados obtenidos durante el proceso de trabajo. De igual forma, el resto de los profesionales del Programa, deben apoyar permanentemente esta labor, siendo la derivación una decisión compartida y de responsabilidad del conjunto de profesionales que han trabajado en la intervención.

#### • *Evaluación Psicosocial del Beneficiario*

En esta etapa de la estrategia de intervención, se torna fundamental que la dupla psicosocial realice una evaluación del estado en el que se encuentra el beneficiario que ha formado parte de la intervención. Ésto para poder conocer si realmente se encuentra preparado para asumir la autonomía y las responsabilidades que conlleva el proceso de desvinculación con el Programa y con los profesionales, quienes permanentemente han estado apoyándolo. Es importante que los resultados obtenidos a través de la evaluación, sean utilizados en el proceso de derivación, para poder así tomar la mejor decisión posible con respecto a el futuro del sujeto de atención, para lo cual es importante contar con una amplia gama de instituciones, que puedan contribuir y hacerse responsables del proceso de derivación que se comienza a llevar a cabo.

### **Implementación efectiva del Seguimiento**

Entendiéndose el seguimiento como una etapa en donde se intente conocer cual es la situación real, en la que se encuentra un determinado sujeto que ha formado parte de un proceso de trabajo, además de permitir visualizar cual es el impacto real y concreto que se consiguió durante el proceso. Lo anterior conlleva a que todo proyecto deba incluir dentro de su planificación una instancia que les permita, concluir el mismo correctamente, debido a que si bien, se produce una desvinculación con el individuo, esta se va dando paulatinamente, para así poder actuar a tiempo, si eventualmente se

presentara algún retroceso, con los logros obtenidos y que fueron fundamentales para lograr el cambio.

La existencia efectiva de un seguimiento dentro del Programa Calle, se torna fundamental, para evaluar realmente los logros y el impacto que se han obtenido, a raíz de la información que les arroja el realizar este procedimiento, debido a que se torna como la única forma para conocer si realmente el beneficiario a internalizado los conocimientos y herramientas que durante el proceso se le fueron entregados. Todo esto, permitirá realizar las adecuaciones y modificaciones necesarias, que logren subsanar las falencias que se han podido detectar durante la intervención.

- *Apadrinamiento*

Intentando realizar un seguimiento efectivo, y debido a la cercanía que se produce entre voluntarios y beneficiarios, es que se propone que al momento de la derivación de éste, un voluntario cercano a él sea capaz de “apadrinarlo”.

Este apadrinamiento al cual se hace referencia, si bien se plantea en esta etapa su formalización, es necesaria que comience a desarrollarse durante el proceso de ejecución, ya que es necesario que se produzca una cercanía entre los involucrados. La labor del voluntario en este rol, consistiría en realizar visitas periódicas al beneficiario, y poder constatar el estado en el que éste se encuentra, dicha información debe ser registrada y traspasada a los profesionales, quienes en el caso que se presente alguna situación que deje al beneficiario en un cierto estado de vulnerabilidad, sean capaces de actuar a tiempo e intentar no perder los logros obtenidos a través de la intervención.

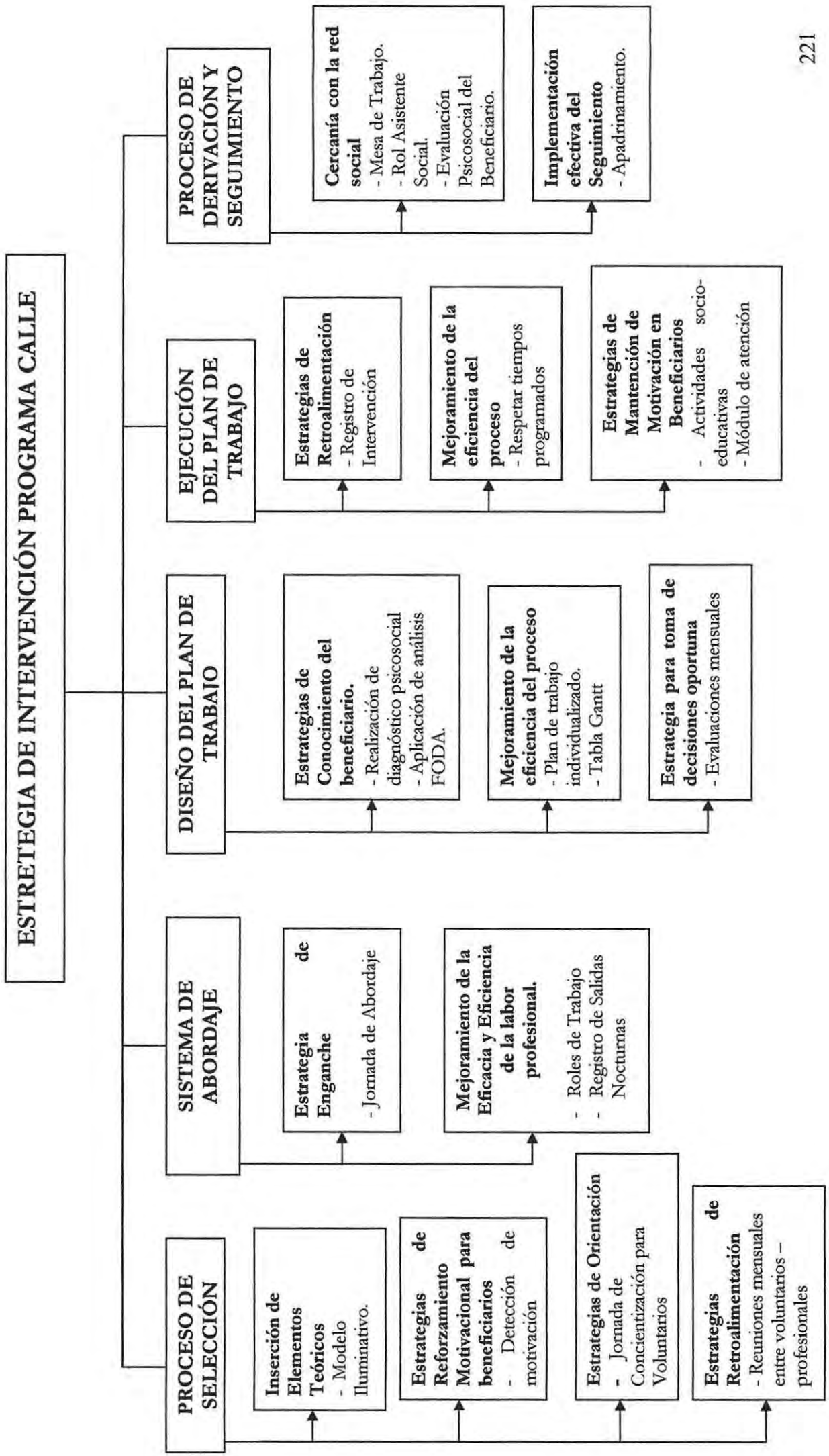
La propuesta de apadrinamiento pretende dar respuesta a la falta de recurso humano que presenta el Programa, debido a que la sobrecarga de trabajo que enfrentan los profesionales no les permite en ocasiones desarrollar un proceso de seguimiento óptimo y efectivo para con los beneficiarios que se comienzan a desvincular del Programa.

Esta alternativa de seguimiento debe estar normada, a fin de que no se provoque un acostumbramiento en el beneficiario a la ayuda y apoyo que el voluntario pueda brindarle, es por esto que se debe especificar a ambos involucrados que es un proceso con un inicio y un término previamente establecidos y con ciertas características especiales. Para lograr lo anteriormente expuesto, se debe preparar al beneficiario, intentando así que la desvinculación definitiva con el voluntario, no produzca un retroceso y, por ende un impacto negativo en éste.

Es menester destacar, que de producirse la derivación o el egreso, el seguimiento debe producirse solamente durante los seis meses posteriores, debido a que se considera un tiempo prudente para continuar en contacto con el beneficiario, puesto que éste, ya debería contar con las herramientas necesarias para asumir la responsabilidad de las decisiones que tome en su vida.

A continuación, y con el propósito de resumir esquemáticamente las propuestas antes presentadas por las Alumnas, es que se contempla la presencia de un Diagrama, cuyo contenido pretende contribuir a mejorar Estrategia de Intervención utilizada por el Programa Calle.

Diagrama 7.6: Esquema de Propuesta de Mejora



# *BIBLIOGRAFÍA*

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

- Aguilar Idañez, María José. (1994). Evaluación de Servicios y Programas Sociales. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- Alayón, Norberto (1989). Asistencia y Asistencialismo: ¿Pobres controlados o erradicación de la pobreza? Argentina. Editorial Humanitas.
- Ander – Egg, Ezequiel. (1995). Diccionario de Trabajo Social. Editorial Lumen, Segunda Edición.
- Ander – Egg, Ezequiel. (1995). Introducción a la Planificación. . Colección Política, Servicios y Trabajo Social. Editorial Lumen.
- Ander – Egg, Ezequiel. (1997). Metodologías de Acción Social. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Editorial Lumen, Primera Edición.
- Briones, Guillermo. (2002). Evaluación de Programas Sociales. Chile: Editorial Trillas, segunda Edición.
- Briones, Guillermo. (1985) Evaluación de programas sociales : teoría y metodología de la investigación evaluativa. Santiago, Chile: PIIE.
- Briones, Guillermo. (1974). Metodología de los estudios evaluativos: su aplicación a programas de desarrollo social. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Caiceo Escudero, Jaime. (1998). Elaboración de Tesis e Informes Técnico-Profesionales. Santiago: Cono Sur.
- CEPAL (1988). Desarrollo y Transformación: Estrategias para la superación de la pobreza.

- CIEPLAN. Banco Interamericano de Desarrollo. 1995. Estrategias para combatir la Pobreza en América Latina, Programa Institucional y recursos.
- Cook T.D. (1997) Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Social, Madrid: Morata
- Frederik Lamson, Whitney. (1963). Elementos de Investigación. Barcelona: Omega.
- Gobierno de Chile, MIDEPLAN. (1998). Alianzas para la Superación de la Pobreza. Banco Mundial.
- Gobierno de Chile, MIDEPLAN. (2004). Serie Chile Solidario, Sistema de Protección Social. Chile Solidario. Santiago, Chile.
- Gobierno de Chile. MIDEPLAN. (1995). Documentos Sociales N° 41. Taller “Evaluación de Programas Sociales”.
- Gobierno de Chile. MIDEPLAN. (1995). Evaluación de Programas Sociales. Santiago, Chile
- Gobierno de Chile. MIDEPLAN. (1998). Evolución de la Pobreza e Indigencia en Chile.
- Gobierno de Chile. MIDEPLAN. (2005). Habitando la calle. Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. Gobierno de Chile.
- Mendicoa, Gloria. (1997). La planificación de las políticas sociales. Buenos Aires: Espacio.
- Palomas, Susana. (2002). Estrategias metodológicas para la promoción de la salud comunitaria. Argentina: Editorial Espacio.
- Papalia, Diane. (1987). Psicología. México: Mc Graw – Hill.

- Pasten Cordobés, Fernando. (2002). *Diseño de Investigación y su aplicabilidad en Servicio Social*. Buenos Aires: Espacio, 2002.
- Quezada, Margarita – Oneto, Leonardo. (2004). *Política Social para Adultos y Mujeres entre 30 y 59 años con limitaciones físicas y mentales en situación de calle*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Magíster en Trabajo Social 1º semestre Santiago.
- Redondo, Nelida. *Ancianidad y Pobreza: una investigación en sectores populares urbanos*. Editorial Humanitas. CEPEV Centro de Promoción y Estudio de la vejez.
- Salazar, José Miguel. (2001). *Psicología Social*. México: Editorial Trillas. Decimotercera Edición.
- Universidad de Valparaíso. (1998). *Estrategia de Superación de la Pobreza*. Diagnóstico de la Comuna de Quintero.

## REVISTAS Y DOCUMENTOS

- Documentos de Trabajo. Programa Familia y Escuela. Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación. Casa de la Paz. (2003).
- Documentos otorgados por Hospedería de Hombres Hogar de Cristo Compendio Práctica de Caso. Universidad Santo Tomás, 2005 Proyecto Programa Calle 2005
- FOSIS (2002). *Manejo Social de Riesgo*.
- Mendicova, Gloria. (1999). *Exclusión y marginación Social*. Editorial Espacio. Primera edición
- Oneto, Leonardo. (2003). *Los discursos de la Pobreza en Chile. Análisis desde sus paradigmas*. Revista Propositiones n° 34 “Pobreza y Desigualdad”.
- Valdés, Ximena. *Trabajo Social y Pobreza*, Santiago de Chile. Escuela de Trabajo Social. Revista trabajo Social n° 66 Universidad Católica de Chile.

**SEMINARIOS DE TÍTULO**

- Abazola Ahumada, Lorena. (2003). Un estudio descriptivo-explicativo con niños y niñas trabajadores(as), pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados emplazados en sectores de extrema pobreza de Viña del Mar. Chile: Universidad de Valparaíso
- Alfaro, Marlen. (1996). Evaluación de la participación social en los consultorios de salud urbano municipalizados de la comuna de Valparaíso. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Arancibia Coloma, Luisa. (2000). Implementación de un modelo de promoción de la salud reproductiva, con población en situación de riesgo social en salud, residente en la unidad vecinal 134 puerto, Comuna de Valparaíso. Chile: Universidad de Valparaíso
- Cabezas García, Paulina. (2005). Análisis histórico social de la construcción del proyecto de vida de la juventud urbano popular: la realidad de Achupallas. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Montecinos Mancilla, Isabel. (2004). Sistematización de la experiencia desarrollada en el proyecto Habitacional El Olivar I y II etapa, presentados por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, en su rol de entidad organizadora a SERVIU, en el marco del programa habitacional de fondo solidario de vivienda, en el año 2004. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Seguel Rodríguez, Ángela. (2003). Estudio de la participación social, de los adultos mayores, al interior de un establecimiento de larga estadía: Hogar Padre Alberto Hurtado: Hogar de Cristo, Filial V Región. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Silva, María Pilar. (2003). Evaluación de los programas: Programa de Educación y Programa de Jóvenes, implementados por la Fundación Children Internacional Chile, Agencia Valparaíso. Chile: Universidad de Valparaíso.

## **PÁGINAS WEB**

- [www.fundaciónpobreza.cl](http://www.fundaciónpobreza.cl). Página institucional de fundación para la superación de la pobreza.
- [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl). Página oficial del Gobierno de Chile.
- [www.hogardecristo.cl](http://www.hogardecristo.cl). Pagina institucional de la Fundación de Beneficencia Hogar de Cristo
- [www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl). Página oficial del Ministerio de Planificación del Gobierno de Chile.
- [www.sitiosur.cl](http://www.sitiosur.cl). Página de publicaciones de revistas y artículos relacionados con Trabajo Social.

# *ANEXOS*

# *ANEXO N° 1*

*Matriz de Entrevistas Focalizadas*

**CATEGORÍAS ENTREVISTAS FOCALIZADAS A BENEFICIARIOS  
CATEGORÍAS**

	Primer acercamiento con la Institución	Importancia que le da el usuario a la intervención	Percepción del trabajo realizado con los profesionales	Utilidad del proceso de intervenciones	Sugerencias y/o críticas al Programa	Historia de Vida			Problemas con la Institución	Interés por salir de calle	Percepción del beneficiario respecto del resto de las personas en calle	Resumen
						¿Cómo llega a la calle?	Situación actual	Patologías de los usuarios				
<b>Entrevistas</b>												
<b>Beneficiario Valparaíso</b>	<p>“Llegué como hace ya 8 años, porque llegue allá, porque ellos llegaron hace 8 años a repartir café, allá detrás de la Chilena de Tabaco, ahí habían colchones, hartos colchones, y dormíamos varios, dormíamos como quince, iban a repartir cafecito, pancito, sopita, café y..., y ahí los conocí, empezamos de a poco,</p>	<p>“Sí, es importante, no quieren que este vota'o y quieren que me rehabilite y busque un trabajo y así no andar mas en la calle vota'o, sufriendo, con el frío, el hielo el hambre.”</p>	<p>“Sí, no porque lo que hacen ellos es bueno, ayudan a las personas, van calle, si tiene ropa, les llevan ropa, les llevan los viveres y algunos, los mas necesitados los traen para acá...”</p>	<p>“Me han servido, en el carné de identidad, y la fotocopia, y la chance para ir al Hospital Salvador, que no puedo estar sin los remedios, no puedo dormir, y quedo más inquieto de lo que estoy si no me tomo los remedios.”</p>	<p>“No, ninguno.”</p>	<p>¿Cómo llega a la calle? “Ehh, por la frustración del liceo, me fue mal en matemáticas, en la física, la química, en eso de sacar el tanto por ciento, entonces me retire. Entonces estaba en tercero medio y no aguante más. Yo estaba en segundo trimestre, pero me retire a la mitad del segundo trimestre. Y dije yo ¿Qué hago?, ¿Voy a tener que,</p>	<p>Situación actual “Me trajeron hace poco, me trajeron hace tres años por lo menos, me trajeron acá al hogar de cristo, en ese tiempo estaba el Omar cumpliendo o las funciones, de ir a ver a la calle a la gente que estaba mal, después llego el Elson y el</p>	<p>Patologías de los usuarios “Yo les puedo ser sincero yo soy alcohólico, les digo a ustedes vengo recién de la posta y toy' eh. Enfermo del pie toy' cojo, no me van a creer, esa si que no me la creen y es verdad es cierto, no me la creen, toy' enfermo del corazón tampoco me la creen...”</p>			<p>Resumen El usuario conoce el programa hace bastante tiempo, debido a lo prolongado de su permanencia en situación de calle. Si bien reconoce que existe una intervención que va más allá de lo asistencial, se refleja un avance lento en la esta y por ende un efecto rebote que va dificultando el desarrollo integral de esta. La</p>	

	<p>otros no están ahora. Ahora esta el Elson, esta el Esteban, esta la Claudita la que maneja, la...la Claudita la asistente y ahora están ustedes.”</p>		<p>como yo ya le hacia un poco al copete ya... aunque los fines de semana, cuando había, pero problema en la casa, porque no estaba estudiando, y ahí me lance al trago, a la bebida y ahí empecé a pedir. Me costo pedir, yo no había tenido nunca la experiencia de andar Empecé de apoco, empecé a vender la ropa primero, la ropa mía y la que se compraba mi hermano, yo le sacaba la ropa a mi hermano a veces y se la vendía, y así ganaba mis monedas. Le vendí un perfume a mi mami, un par de anteojos, le</p>		<p>Álvaro Morales... ” “Y me ayudo también la otra señorita no me acuerdo como se llama, la Leticia, también me trajeron para acá, Ahora estoy aquí hace tres meses, voy pa’ los tres meses y medio, y es una excepción es el único que a estado tanto aquí, por los problemas.”</p>				<p>intencionalidad por cambiar la situación de calle, se ve afectada por factores que lo van dificultando, no reconociendo de igual forma alguna culpabilidad o crítica en el programa con respecto a esto.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

<p><b>Beneficiario Valparaíso.</b></p>	<p>“Porque por donde yo cuido autos ahí en Avenida Francia con Avenida Brasil adonde está el bar la Torre, ellos pasan en el furgón. Lunes. Miércoles y Viernes. Siempre van a dejar un poquito de... sandwich, una sopa, nos ponimos a conversar... Eso.”</p>	<p>“Yo pienso que sí, porque hay mucha gente que lo necesita.”</p>	<p>“En las salidas de noche” “Sí, si porque, no muchos en todo caso, pero, conforme cien por ciento.”</p>	<p>“Que mira, yo no ahí, no podría responderte exactamente, porque yo los veo cinco minutos, no sabría decirte, pero lo que se, lo que me han comentado otros amigos también están conforme, obviamente que están bien, o sea psicológicamente están bien, pero al punto que ellos ya saben que los lunes, miércoles y viernes los tios van para allá.”</p>	<p>“Obviamente que no estoy conforme con lo que todos hacen y te lo recalco de nuevo, está súper bien, solamente que yo creo que falta mas gente, o sea, más voluntarios porque yo se al voluntario no se les es solamente su bondad.”</p>	<p>vendí las cosas de la casa, todo pa' trago y cuando ya les habia vendido todo, la estiraba la manga...”</p>	<p>“...me dedico como te repito a hacer flores artesanales y cuidar vehículos y ahí me doy vuelta, me mantengo diariamente e en ese sistema. Y arriendo en cualquier lado, pero no me quedo en la calle.”</p>	<p>“En estos momentos estoy quedando me en el Ejército de Salvación.”</p>	<p>El usuario forma parte del programa, pero no visualiza en el trabajo profesional una alternativa real, que apoye la decisión final por salir de calle, mas bien es una responsabilidad ad que él se adjudica. Manifiesta que, en la sola entrega del beneficio asistencial, ve una ayuda real para las personas en calle. Si bien el usuario recose causales, que</p>			
--	--	--	---	---	--	--	---	---	--	--	--	--

	<p>“Al Esteban lo conocí en la calle, un día x salió en ruta y yo me acerque, porque yo llevo un año sin mi mamá, se me murió... y empecé a contarle como estaba mi vida donde estaba durmiendo, que hacía, me fue conociendo, nos fuimos conociendo y me desahogué</p>	<p>“Sí, si... porque veo en mí que voy a salir... voy a salir a lo que me he trazado, o sea a la ayuda que me han brindado ellos, y yo tengo que responderles ... lo que han hecho, todo lo que han hecho conmigo. A si que agradecidos en parte de ellos, al menos al Esteban.”</p>	<p>“Sí, porque nos llevamos bien, nos entendemos y bueno...”</p>	<p>“Sí, porque al fin y al cabo eso me dignifica a mí...”</p>	<p>“No por mi parte no, en mi caso esta bien, porque ellos hacen lo que pueden, lo que este alcance de ellos para brindarme lo mejor para mí...”</p>		<p>Ahí se pagan seiscientos , setecientos , mil pesos.”</p>					<p>lo llevaron a estar en calle y declara que ya no están presentes, aún no ha logrado encontrar un espacio concreto donde residir, lo cual lo deja en un estado de incertidumbre y vulnerabilidad permanentem ente</p>
<p><b>Beneficiario Valparaíso</b></p>							<p>“Bueno ahora, yo ya he conversado, ya falle mucho, él me cumplió ahora yo le tengo que cumplir, eso se va a ir viendo con el tiempo, quiero arrendar una pieza, encontrar una pegueta, eso...”</p>					<p>El usuario forma parte la intervención, declarando haber estado en este proceso por algún periodo tiempo, no logrando el cumplimiento real de las metas que este implicaba. El usuario ve a los profesionales, como actores importantes en el término de la situación</p>

	<p>con él, o sea yo soy reacio a contarle a todo el mundo mis problemas, pero yo vi en él que se esmero, me escucho, me critico en parte, también cosas que yo estaba haciendo mal.”</p>	<p>“Sí, a mí me ha servido mucho, he ido al médico, me he controlado</p>	<p>“Sí, si es buen sistema, se han ayudado a hartas personas, se han recuperado hartos de la calle, si es buen sistema.”          “Es un buen trabajo el que ellos realizan, tienen harta paciencia también, si pob, cualquier persona no tiene mucha</p>	<p>“Sí, por supuesto, si ellos en buscaron un lugar donde yo me establezca, para estar bajo techo yo antiguamente vivía en la ratonera, en la calle, en donde me pillara la cura’era y llegaba y me estiraba y no</p>	<p>“No yo considero, que todos tenemos el mismo trato, nos tratan a todos iguales, por eso yo la paciencia, que tiene el grupo, que sale a calle, tienen harta paciencia, yo realmente no había visto gente así.</p>	<p>“... es que mi madre y mi padre eran alcohólicos, así que no estaban ni ahí con el estudio, ni una cosa de esa, si a mí me pedían un cuaderno, nunca me lo iban a comprar, ellos preferían comprarse una caña, en vez de comprarme un cuaderno,</p>	<p>“...si yo tenía antes buen trabajo, si yo trabajaba en empresa, entonces, el jefe un día me dijo, que ya la cortara con el alcohol ya..., que el no podía seguir</p>				<p>de calle en la que se encuentra y de las problemáticas que esta conlleva. Este compromiso que el usuario manifiesta para con el trabajo de los profesionales, se presenta principalmente por el apoyo constante que de estos a recibido en el proceso de cambio que este enfrenta.</p>	<p>Manifiesta una percepción muy positiva, frente al trabajo de los profesionales del programa, otorgándoles un protagonismo fundamental en todos los cambios que ha ido generando a raíz de dejar la situación de la calle.</p>
<p><b>Beneficiario Valparaíso</b></p>												

		<p>con el trago y todo eso me ha servido, ahora pienso buscar trabajo, pienso de otra manera.”</p>	<p>paciencia.”</p>	<p>estaba ni ahí. Ellos fueron ayudándome de a poco, ahora yo llego a la pieza se que estoy bajo techo, y..., empezar a buscar trabajo, pa` cambiar el sistema de vida, se imagina andar en la calle con esta garuga es difícil.”          “Por ser ellos, el programa que tienen, de ir a vernos todos los días por medio a la calle, esa es una actividad buena que tienen ellos. La otra actividad, también es la ayuda de ropa, el baño que de repente uno quiere asearse,</p>	<p>Porque uno es de la calle, simplemente lo tiran pa’ lao, entonces, yo de aquí estoy súper agradecido, si no yo no estaría conversando, yo a esta hora ya estaría curá’o, ya iría por la segunda caña ya..Claro ya estaría con los copetes en la calle, pero estoy aquí con ustedes.”</p>	<p>así es la realidad de las cosas. Entonces que pasa que uno mismo y los amigos los arrastran a la calle y uno se aburre. Una persona alcohólica no esta ni ahí con el aseo de la casa, ni aunque tenga hijos se preocupa, de darle comida nada de eso, así que uno tenía que salir a machetear, a pedir pan todo eso, valerse por si mismo.”</p>	<p>dándome pega, porque uno arriesga en la obra, si con trago uno arriesga en una obra, al caerse, le pasan un serrucho eléctrico se puede cortar una mano, no tienen los mismo, el mismo tino que lúcido, entonces el también me conversa, a el también le gusta ayudar y ahí sentando cabeza, de a poquito quiero continuar con lo que tenía antes.”</p>				<p>Si bien destaca que el llegar a la situación en la que se encuentra hoy, fue un proceso largo, pero que ha tenido su recompensa, en la medida que no ha vuelto a vivenciar situaciones negativas que al estar en calle las padecía permanentem ente.          Declara que el estado de calle fue una consecuencia, de diversas difuncionalida des familiares de las cual fue parte, gatillando en problemáticas diversas que se fueron presentado.</p>
--	--	--	--------------------	--	---	--	--	--	--	--	---

<b>Beneficiario Viña del Mar</b>	"En el Hospital, un día que el Danilo un amigo, un día me dijo vamos al hospital porque hoy día llegan los tíos a dar sopita, tesito y le dije ya... y partimos pa' lla y ahí lo conocí..."	"... Para muchas personas es importante pero hay personas que yo me he dado cuenta que en realidad no necesitan la ayuda que ustedes hacen y se aprovechan de eso para... por decirle para ahorrarse plata una cosa así. Pero sí es importante el trabajo."	"No si me gusta el trabajo..."	"Sí, no, es súper bueno"	"No, nada, al contrario felicitaciones por su trabajo y su carisma hacia el prójimo..."	"Mire lo que pasa es que mi mamá y mi papá se separaron cuando yo tenía 5 años y de ahí yo me fui a vivir con mi abuelita... viví con ella como hasta los 11 años más o menos, después me fui a vivir con mi mamá, pero tenía problemas con mi padrastro así que compro eso y para	"... igual todo la calle te trata mal y te trata bien a la vez, cachái, pero yo igual siempre me movilizándome pero por ser de repente tengo algunas moneas así, compro dulces, vengo en	"...porque igual yo tengo una enfermedad cachái, no es una enfermedad contagiable, una enfermedad grave, pero al estar en la calle... tengo sortasis, lo que pasa es que yo tomo puro ron y en vez de reventarme la úlcera, me esta reventando		"Ganas tengo, he buscado hartos medios, pero no he podido... incluso acá en el hospital Gustavo Fricke estuvo dos semanas hospitalizados por mi enfermedad, dos semanas hospitalizados..."	"Aprovechamiento de la confianza de la persona, pienso yo, o sea en mi caso pienso eso... porque por decirle usted me dice ya el lunes nos juntamos a las once de la mañana en el registro civil y yo te saco el carné... y yo te digo a bacán me ahorro tres lucas... a eso me refiero	El contacto con el programa aparece a raíz de una entrega periódica del beneficio asistencial. Asume el trabajo de los profesionales como algo positivo, dentro de el proceso de poder satisfacer las necesidades más básicas que el usuario presentaba. Sin embargo
--	---	---	--------------------------------	--------------------------	---	--	--	--	--	--	---	--

					<p>evitarle a mi mamá preferí salir... no yo empecé a caminar cuando tenía 17... iba pa' los 18 años... salí... pa' un verano salí a mochiliar a la playa, a Cartagena de ahí empecé a conocer a otros niños mochileros, así o sea que caminaban todo el año de lado a lado y me gustó el ambiente y de ahí empecé a caminar pa' todos lados... o sea conociendo gente me gusto y acá estoy..."</p>	<p>las micros o compro parche curitas o dipironas lo que sea, pero siempre movilizándome, y si no tengo me pongo a machetear..."</p>	<p>por el cuerpo, por fuera cachái..."</p>			<p>yo... y por qué si yo puedo hacerlo, por decirle hoy día mismo, yo cuido autos en la noche, los sábados... viernes y sábados, cuido autos en la noche en la noche puedo ganarme seis lucas, siete lucas, ocho lucas, y de repente más... y por qué de esas moneas, me las voy a carretear todas... porque mejor no me guardo tres lucas y me saco yo el carné, y la plata que usted podría ofrecerme pa' sacar yo el carné, a lo mejor le puede servir pa' un viejito que..."</p>	<p>manifiesta que pese a la situación de calle en la que se encuentra tanto él como el resto de los usuarios, la opción de aportar económicamente con parte de lo necesario para realizar algún determinado trámite, reflejando que tienen la capacidad de recibir la ayuda, pero pueden cooperar a que este se concrete. Se manifiesta en algún grado el deseo por salir de la situación de calle, pero no hay acciones concretas frente a esto.</p>
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---

<b>Beneficiario</b> <b>Viña del</b> <b>Mar</b>	"Por que ellos siempre lo buscan a uno y tenemos buena ayuda de ellos...nos dan un poco de alimento, ropa."	"Si yo creo que es importante, porque si no estuvieran ellos no estaría la ayuda pa' que los estamos en la calle."	"Si, si y es bueno."	"Si, una vez hicieron una caridad muy buena conmigo porque yo no sabia como sacar una tarjeta de salud y me la sacaron ellos y no se demoraron en entregármela así que ahora tengo que hacer las moneas pa' sacar el carné que junto la plata pa' renovarlo, según ellos me dijeron que ellos me daban la mitad y yo y ellos mismos me sacan el carné nuevo."	"No la verdad de las cosas no."	"Por problemas sentimentales, por no tener de nadie ehh, por ejemplo nadie quiere agarrar." "Cinco años más o meno."			"...una vez me quisieron llevar al hogar de Valparaíso, pero no me gusto porque todos los nuevos que ahí llegan los antiguos que hay lo miran mal a uno." "No, problemas no yo miro y observo porque no me gusto nada más, así que no volví más para allá."			Manifiestan un conocimiento acerca del trabajo de los profesionales del programa, dirigido básicamente, hacia la obtención de documentos o tramites en este ámbito. Visualiza en el programa como la única instancia que trabaja y ayuda a las personas que se encuentran en situación de calle. Manifiesta los conflictos familiares y el escaso contacto con la familia de origen, como causales que lo han llevado a estar en situación de calle.
<b>Beneficiario</b> <b>Viña del</b> <b>Mar</b>	"Aquí con mi viejo cuando estaba la bomba antigua ellos	"Demasiado." "...en vestimenta en comía..."	"Si, si y es bonito porque cualquiera no hace esa voluntad que		"No"	"Porque yo me junté con mi viejo loco y que es mi padrastro y		"...má encima estoy má enfermo que no sé..."	"Sí, lo único que se que estuve en el hogar por allá por Batauco	"En el aspecto de ver una pieza pa' ayudarme ehh pero	"...eso es lo que me da rabia a mi que hay gente que aprovecha de	Reconoce en los profesionales un trabajo positivo, para

	<p>llegaban aquí, llegaban a la bomba en la noche y nos traían sopita, cualquier cosa nos traían y ahí nos regalaban cualquier cosa que traían ellos, ahí poh, uno nunca pide, yo no pido yo nunca le he exigido nada a ellos.”</p>		<p>tiene todas las personas que deben estar en el Hogar de Cristo”</p>		<p>con él me contacté y llegue al lao de el y ahí nos comunicamos y después llegamos a la bomba allá y esas cosas, pero buena onda poh, y los bomberos saben... que uno es respetuoso entonces ahí nos comunicamos con todos pero, pero es triste la vida allá... Es triste... nosotros no puede... ver las cosas de la vida te digo como...yo he esta'o detenido, he esta'o preso, yo te conozco a toda mi gente de la calle y aquí llega mucha gente que no tiene necesidad de estar aquí, estuve en el hogar también</p>	<p>tengo un pulmón...”</p>	<p>no se donde queda, me porte mal llegue con trago y me despidieron entonces me vine pa' acá... eso fue todo pero sin ningún escándalo sin nada saque las cosas de mi casillero y me vine, el Omar sabe, el sabe que yo soy respetuoso...”</p>	<p>resulta que no esta la pieza no ha salio pero vamos a ver si este mes o pa'l que viene ya me pago, pero aguinaldo todas esas cosas pero la plata no se ve na porque pido plata por ahí empresta y la tengo que pagar entonces no puedo solucionar bien el problema.”</p>	<p>la ropa cosas así, entonces a mi no... Yo no pido, yo nunca he pedido cuando he necesitado lo pido, no puedo entender la vida yo no pido...”</p>	<p>con los usuarios. Manifiesta que la relación con su grupo de pares es una de las razones para estar en calle. Si bien manifiesta la importancia de salir de calle, no se perciben alternativas reales, que faciliten el que esto se concrete. Reconoce en los profesionales como actores facilitadores, en tramites y en el poder alcanzar a satisfacer necesidades básicas.</p>
--	---	--	--	--	---	----------------------------	---	---	---	---

<b>Beneficiario Viña del Mar</b>	"Bueno yo por intermedio de Cristo Ayuda me integre con ellos, incluso estuve en el Hogar de Cristo de Valparaíso, pero tuve problemas..."	"Podría ser, pero es que ella tiene... ¿Cuánto?... dos días no mas a la semana. El tío Omar tiene en dos días mínimo que hace un día a la semana... o sea falta mas gente, esa es la verdad, falta mas gente digamos de apoyo a la comunidad..."	"La necesidad mia no la encuentro con ellos, no encuentro lo justo, yo necesito mi jubilación, quiero que me apresuren las cosas, quiere que me hagan los tramites, porque yo no tengo idea de eso... bueno ya se hicieron los papeles, tenemos los documentos firmados..."	"Si, si de verdad, de momento que no tenía carne ya hace muchos años, ya me ayudaron, incluso tuvo la venia de la tía Claudia que me ayudaron a sacar el carne de FONASA, me tiro pa' arriba y yo me siento bien"	"Dicen, según ellos lo que me dijeron, pero yo estuve solo siete meses... sufriendo... a punto de irme cortao... y eso me molesta... me toco un tema que me duele... eso es lo que necesito la ayuda social... de ellos..."	"Me separe, tuve problemas en el matrimonio... bueno yo tengo tres matrimonios encima, es que antes era buen mozo, ahora estoy viejo... yo hay que decirle... yo antes tenía negocios en Viña, en la feria artesanal... he trabajado en insticciones grandes, en hoteles grandes, y he ganado cualquier plata, pero en estos momentos no tengo lo que tenía antes, porque la mujer que tuve me maltrato	viviendo pero tampoco me gusto hay gente que no tiene porque estar viviendo ahí."		"No en este momento estoy inválido... ya deje el bastón y quiero volver a lo mio de nuevo..."	"Porque me robaron las cosas, porque yo tenía mas que ellos me robaron la radio... tenía una tele, una de esas planas... tenía una tele plana y también me la robaron y yo me agarre a charchazos ahí, no quería hacerlo, pero yo como sureño soy bravo... soy como Martín Vargas..."	"Yo no quiero a lo mejor, porque a lo mejor yo no quiero, porque lo he pensado miles de veces, la plata la tengo como para decir yo me voy, pero todos me dicen no quédate aquí, porque nos hacia falta, me están incitando a seguir en la masa y yo no quiero seguir en eso..."	Manifiesta es necesario contar con mayor recurso humano en el programa, para lograr dar atención a la gran mayoría de la población en calle de manera más oportuna. La intervención psicosocial no se reconoce propiamente como tal, más bien hay un trabajo de cubrir las necesidades básicas que el usuario presentaba. Si bien declara desear salir de calle, no manifiesta
--	--	--	---	---	---	---	---	--	---	---	--	--

	<p>La mayoría de los beneficiarios entrevistados, tienen su primer acercamiento con la institución, a través de la entrega del beneficio asistencial, cubriendo así la necesidad de alimentación, lo que se complementa con la carencia / de atención que el usuario</p>	<p>La totalidad de los usuarios entrevistados consideran el vital importancia el proceso de intervención, debido a que ven en él una oportunidad de superar la situación de calle, además las diferentes problemáticas que ésta conlleva, ejemplificando esto en las diversas áreas: salud mental (drogadicción,</p>	<p>La percepción de los usuarios acerca del trabajo realizado por los profesionales es positiva, ya que ven en esta una opción viable para salir de la situación de calle en la que se encuentran, reafirmando esto con el proceso que otros usuarios han vivenciado. Destacan que encuentran un apoyo en los</p>	<p>La percepción de los usuarios respecto a la utilidad del proceso de intervención, se refleja básicamente en la obtención de documentos personales (carné de identidad, credencial de salud) y a través de la entrega subsidio económico para la realización</p>	<p>Las críticas para el programa no se presentan, ya que se denota una conformidad con respecto al desarrollo de éste, destacando el trato igualitario y la paciencia demostrada. En cuanto a las sugerencias se dirigen principalmente a la falta de personal que trabaje en éste,</p>	<p>un poco... me he hecho mucho daño por la cuestión de celos, y de ahí yo tuve que vender todo lo que tenía y chao pescac no mas... se como se dice..."</p>	<p>La situación de los beneficiarios es diversa debido a algunos aun mantienen la situación de calle pero albergando la posibilidad de poder salir de la misma. En otros casos ya se</p>	<p>La principal patología que presentan los entrevistados es alcoholismo crónico, de la cual se derivan enfermedades como, soriasis, cirrosis. Además invalidez provocada por accidentes ocurridos bajo estado de ebriedad y en el caso</p>	<p>Los problemas que los usuarios presentan son principalmente cuando hicieron uso de la Hospedería del Hogar de Cristo, detectando a esta como el único programa mencionado por los entrevistados, hacen uso. Estos se manifiestan en agresiones</p>	<p>El interés que presentan los entrevistados se manifiesta solo verbalmente, no reflejándose así acciones concretas para el logro de esto. Señalan que no cuentan con los medios necesarios para poder salir totalmente de la situación en la que se encuentran. Además se</p>	<p>La percepción de los usuarios con respecto al resto de las personas en calle se refiere principalmente a que hay un aprovechamiento por parte de estos, de los servicios otorgados por el programa. Explicando que los propios usuarios no presentan un mayor interés de autovalencia.</p>	<p>se... yo me ganara un premio mas grande, yo me los llevo a todos..."</p>	<p>si ha realizado alguna acción que concierne este sentimiento, señalando que el grado de liderazgo que asume en su grupo de pares, es una causal que lo mantiene en el estado de calle en que se encuentra</p>
<p><b>Resumen</b></p>													

	<p>presenta, la que es satisfecha por el equipo de ruta. Se debe destacar que en la mayoría de los casos son los propios voluntarios y educadores, quienes abordan a los futuros beneficiarios</p>	<p>alcoholismo, enfermedades (psiquiátricas), psicosocial(des vinculación familiar, cesantía prolongada, desadaptación al medio, carencia afectiva)</p>	<p>profesionales, lo que les permite lograr el cumplimiento de diversas necesidades presentadas por los usuarios.</p>	<p>de tramites y arriendo de piezas.</p>	<p>principalmente para aminorar la carga de trabajo para los profesionales .</p>	<p>presentan.</p>	<p>encuentran con arriendo de pieza, subsistiendo o a través de actividades informales, tales como comercio, ambulante, cuidado de auto y mendicida d, entre otras.</p>	<p>de usuarios sometidos a tratamientos de rehabilitación se presenta el síndrome de abstinencia. Existen otras enfermedades que se presentan por consecuencia a de la situación de calle.</p>	<p>verbales y físicas entre los beneficiarios que residen en hospederías y del programa calle. Además otras problemáticas se reflejan al no acatar los usuarios las reglas que hospedería presenta</p>	<p>genera una cercanía latente con el grupo de pares que también se encuentra en calle, dificultadote la salida de esta situación, al no querer romper los lasos afectivos generados.</p>	
--	--	---	---	--	--	-------------------	---	--	--	---	--

**ENTREVISTAS FOCALIZADAS PROFESIONALES  
CATEGORÍAS**

Entrevistas	Selección Beneficiario	Utilidad del Catastro	Características de los criterios de urgencia	Características para la derivación			Egreso	Características Seguimiento	Metodología de Trabajo	Resumen
				Autonomía del usuario	Redes familiares	Evaluación psicosocial				
<p><b>Asistente Social</b></p> <p>“...son personas que pernóctan en las calles de Valparaíso y Viña del Mar, específicamente en el plan de ambos, eh son personas que no están insertas en el sistema, llámese salud, educación, trabajo, eh y que tienen algún grado de discapacidad psíquica y que por ende no son capaces de valerse por sí mismos.”</p>	<p>“...no fue muy novedoso lo que entrego, ni estaba lejos de lo que nosotros más o menos dominábamos, eh, pero si fue un referente para conocer las otras regiones...”</p>	<p>“...Los criterios de urgencia son, nosotros tenemos treinta usuarios por comuna y la urgencia es de dos cupos, estos dos cupos pueden ser por denuncia o por demanda espontánea...”</p> <p>“...Yo digo que es dependiendo de la salud, porque por lo general siempre es un tema de que, hay un tema de salud importante porque el tema físico de ellos a veces esta peligrando, por eso es que nosotros lo vamos a ver más urgentemente...”</p>	<p>“...a ver, el programa tiene que ver con el tema asistencia en un principio, tiene que ver con cubrir alimentación, salud y vivienda y una vez cubiertas, vemos que el usuario esta con esas necesidades cubiertas, entonces en cuanto a promoción también esta cubierto, porque le hemos dicho anda tal parte, mira averiguate esto, has esto por tu bien y lo hace solo, entonces cuando ya toman un nivel de independencia o autonomía y autodeterminación, creemos que el usuario esta siendo capaz de tomar el</p>	<p>“...en el caso de un adulto mayor, a veces también vemos, que no hay redes familiares que se hagan responsables o no hay redes familiares significativas, porque no existen personas cercas, o sea tenemos varios adultos mayores que son absolutamente solos, y que hemos buscado hasta en carabineros familia y no existe, entonces ante eso</p>	<p>“...me parece, importante, la visión de un psicólogo en el programa, de un psicólogo que sea capaz de diagnosticar a los usuarios y a su vez darle una derivación adecuada a tiempo, me parece que eso al año en que yo estado acá, que ya cumplí un año aquí, no ha existido un psicólogo que sea capaz de detectar, un tratamiento a tiempo y que hay sido capaz de derivarlo a una institución responsable...”</p>	<p>“De egresado, yo no siento que los egresemos, para ser súper real, yo siento que hay una derivación, pero no hay un egreso porque lamentablemente los usuarios del programa calle, tienen este tema del rebote, entonces los derivamos, y siguen siendo usuarios al año después y vuelven a la calle, o les pasa algo y hay que verlo, entonces no sé si poder llamarlo como un egreso, porque un egreso uno siente que el usuario se desvincula a tal nivel del programa, de que el programa ya no se hace más emergencias.”</p>			<p>De acuerdo a lo señalado por la asistente social se puede sintetizar de la siguiente forma: los usuarios del Programa deben pernóctar en el centro de la ciudad, encontrarse excluidos del sistema y algunos poseen algún grado de discapacidad psíquica o física y que trabajan con treinta personas semestralment e dejando dos cupos libres para emergencias.</p>	

	<p>“...personas excluidas socialmente, que viven en la urbe de la ciudad...”</p> <p>“...no tengan ninguna otra red significativa, familia, amigos...”</p> <p>“...ellos estén desposeídos, en sus cosas materiales...”</p>	<p>“...si un referente porque, nosotros igual tenemos una base de datos hace mucho tiempo, que esta que la tenemos actualizada, pero de las personas que estaban en la base de datos del MIDEPLAN, son muchas las cuales tenemos nosotros, o sea no hay nada nuevo.”</p> <p>“...esa mesa de</p>	<p>“...que cumpla con el perfil, de persona excluidas socialmente...”</p> <p>“...atendemos treinta personas, pero en lo concreto atendemos a veintiocho y tenemos dos cupos de emergencia, y esos cupos de emergencia son para esas personas, para dar atenciones de choque.”</p>	<p>otras responsabilidades en la vida y a veces esas responsabilidades no dependen de nosotros, si no que dependen de instituciones que se las puedan dar, y en ese momento nosotros decidimos derivarlo...”</p>	<p>Programa Calle, no puede hacerse cargo porque es una persona adulta mayor que requiere otras necesidades de cuidado y por ende decidimos derivarlo por ejemplo a un hogar de ancianos, o derivarlo a alguna organización que los visite más seguido...”</p>		<p>cargo, no lo veo así, lo veo como un seguimiento activo en este caso por ejemplo, el usuario es derivado y nos hacemos, les hacemos un seguimiento hasta que la organización a la cual fue derivada se hace completamente participe de su atención, llámese en todos los aspectos, ahí nos desvinculamos...”</p> <p>“...yo creo que de las 60 personas que se atienden mensualmente, lograr un egreso son dos o tres...”</p>	<p>“A ver eh... nosotros, no hay como un tiempo de intervención, seis meses o tres meses, nosotros decimos seis meses porque... para darle un tiempo, pero hay personas que pueden estar todo un año y eh... por ejemplo nosotros decimos ya, a través del diagnóstico psicosocial, no sé</p>	<p>“...yo creo que no porque ya la metodología se cambio, se hace dos años atrás, yo creo que lo importante es ser más sistemático, a y bueno ser un poco más profesional, en el sentido de mejorar la calidad de vida</p>	<p>En cuanto al catastro este fue novedoso, pero si fue un referente para las otras regiones, además señala que el Programa no tiene egresos porque se produce el “rebote” y que en un principio éste se aboca a una labor de carácter asistencial para seguir a la dimensión psicosocial.</p>
<p><b>Educador de Viña del Mar</b></p>									<p>El educador de Viña del mar señala principalmente que los usuarios del Programa son personas excluidas socialmente que se encuentran en la urbe de la ciudad, que no poseen redes significativas y se encuentran</p>	

	<p>trabajo se llama Red Calle Viña, y esta integrada por distintos actores, que es la Municipalidad, el Servicio de Salud, el Consultorio Cienfuegos, el Consultorio Marcos Maldonado y el Consultorio Esperanza y bueno el Hogar de Cristo, las Parroquias San Antonio que da desayuno todas las mañanas, y chh.. la Iglesia Metodista que da almuerzo todos los sábados y hay otra institución que es de la Iglesia Adventista que hacen terapia contra el la ansiedad, el tema de consumo y bueno se ha hecho un trabajo bien interesante con ellos y están a punto de firmar un protocolo de acuerdo, o sea institucionalizar un poco la mesa.”</p>	<p>“Es que hay distintos criterios igual...”</p>		<p>la dimensión psicológica esta bien, la dimensión social esta bien, en las distintas dimensiones esta bien, de ahí, nosotros hacemos un proceso de seguimiento una vez al mes.”          “Es más bien para... como esta viviendo al persona, eh... que pasa con su familia, ver si se desenvuelve bien en su entorno familiar, no se comunitario eso.”</p>	<p>de las personas, no quedarnos solo en que no tiene carne de identidad, o quedarnos en el ingreso al consultorio, si no más bien de esas treinta personas después de Julio, la idea es lograr algo promocional con la persona, no se ingresar al FOSIS, para que formen un microempresa, eh.. no sé si de estas treinta personas, veinte recolectan cartones, bueno podemos juntar, podemos decirle al FOSIS, este es el proyecto que nosotros tenemos, nos gustaría que ustedes nos financiaran, sino a la</p>	<p>desposeídos en sus cosas materiales, mencionando que atienden treinta personas semestralment e otorgando dos cupos para dar atenciones de choque. También señala que el Catastro fue un referente ya que ellos poseen una base de datos hace tiempo, lo que si surge de este es una mesa de trabajo denominada Red Viña que une a distintas organizaciones tanto públicas y privada para trabajar en pro de las personas en situación de calle. De acuerdo a los egresos señala que no se producen dado que la persona se va a su casa y al tiempo</p>
--	---	--	--	--	---	---

	<p>“...son personas que están con exclusión social, que están en situación de calle, que tienen problemas de alcoholismo u otro tipo de inconveniente, llámese solventes, drogas y ese tipo de cosas, y problemas... también con personas que son pacientes psiquiátricos...”</p>	<p>“...el Catastro nos dio parámetros, pero no nos dio el universo global de lo real que hay en calle...nos dio unos parámetros mas que nada, pero no fue el global...”</p> <p>“...nosotros ya veníamos con un trabajo anterior al catastro...”</p>	<p>“...con condiciones extremas de vulnerabilidad que puedan tener las personas...”</p> <p>“...una persona que este muy grave, en caso extremo, una persona alcohólica, muy grave en situación de calle...”</p>	<p>“...Entonces ahora pasa a otro punto donde él tiene que desarrollar sus potencialidades y así es el caso, tratar de ocupar todas las redes que hay para que puedan desarrollar todas sus potencialidades y sacarlos...”</p>	<p>“...te podí encontrar con personas que no tienen familia y no podí contactar las redes...”</p>	<p>“...bueno, ahí se trabaja, se trabajaba con la Asistente Social y con Elson (psicólogo), ellos hacían una evaluación de ellos, tanto psicológica como a nivel social, y ver las capacidades, en que pie están ellos, mas que nada...”</p>		<p>“...visitarlos a las casas, en como están, conversar... si están arrendado casa, en este caso o pieza, se va a la casa donde se esta arrendando, se conversa con la dueña de la casa para ver como va funcionando el tema, se le hace un seguimiento a él de conversación, se le va a la pieza, se le visita, si hay voluntarios que le puedan hacer aseo, se le hace aseo, si se le puede conseguir algún tipo de trabajo ver como esta en el trabajo, más que nada un contacto con las personas que él va teniendo contacto diariamente...”</p> <p>“...es necesaria la ayuda de los voluntarios, que</p>	<p>Fundación Fondo Esperanza...”</p>	<p>vuelve a la calle y que el trabajo con un determinado usuario dura alrededor de tres a seis meses.</p>
<p><b>Educador de Valparaíso</b></p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	<p>“...ahora nos ordenamos un poco más, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, del Programa, señalando las características generales de este. Por otra parte, se destaca que no obstante lo anterior, existe un criterio de urgencia del cual existen dos cupos para que puedan ingresar personas que se encuentran en situación de calle, pero que no cumplen con el perfil de selección de éstos. Al hacer nada, nadie, con nadie, entonces hora los</p>	

<p><b>Coordinadora Hospedería Hogar de Cristo y Programa Calle</b></p>	<p>“...las personas que viven, que su habitación su medio es la calle, eso es por un aparte, por otro lado también el programa atiende indistintamente hombres y</p>	<p>“Sí la verdad fue un referente...”</p>	<p>“...cuando tu encuentras a personas en un estado físico muy deteriorado o también personas que está en un nivel alcohólico muy grave...”</p>	<p>“Bueno todo depende de un instrumento que esta elaborado por el Programa Calle, en donde se ven diferentes dimensiones...” “...la intervención</p>	<p>“...se produce esto de el Rebote, entonces claro nosotros egresamos y por eso en que pareciera súper simple, pero es la verdad, la persona egresa cuando se</p>	<p>son parte igual importante dentro de este cuento, porque muchas veces son nuestros oídos, nuestra... ojos para ver ciertas situaciones que nosotros igual... comprenderás que somos un programa chico, con poco personal y que de repente se nos escapan muchas cosas...”</p>	<p>tení un orden, un parámetro de meses, tení seis meses para trabajar con esas treinta personas y llegar a un buen término con esas treinta personas y a medida que tengamos un buen término...”</p>	<p>criterios de derivación, se hace un énfasis en que los beneficiarios deben desarrollar sus potencialidad s y ser capaces de valerse por sí mismos. Otro aspecto al cual se le otorga importancia en la entrevista, es en las características del proceso de seguimiento, donde se señala que a éstos se les visita en el hogar, se conversa con las personas con el fin de saber en que estado se encuentran. Dentro de la entrevistas se habla sobre el perfil de selección de los usuarios, señalando las características que deben poseer las</p>
--	--	---	---	---	--	--	---	---

	<p>mujeres, mayores de edad, es un programa dirigido específicamente a personas sobre los dieciocho años...”</p>				<p>entre el usuario y los profesionales del área y ahí dependiendo del programa individual, cuando alcanza la dimensión que la persona desea y de acuerdo al criterio del equipo técnico, ahí podríamos decir que se hace una derivación un egreso.”</p>	<p>considera de que a alcanzado un nivel deseable para él y para el equipo...”</p>			<p>personas para poder acceder a éste, también se hace alusión a que existe un criterio de urgencia para que las personas en situación de calle puedan acceder al programa, como lo son estado grave de alcohol, o físico deteriorado. Por otra parte se menciona que existe una atención psicosocial por parte de los profesionales del programa, el cual se mide a través de un instrumento elaborado por el programa. Otra característica señalada es el egreso, del cual se menciona que este se realiza cuando el beneficiario ha alcanzado un nivel</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

	<p>Para poder seleccionar a los usuarios del programa, se consideran diversas variables. La principal es que se encuentren en situación de calle, preferentemente en el plan de la ciudad (Viña del Mar y Valparaíso), que se encuentren excluidos del sistema(salud, educación, trabajo), que no cuenten con redes familiares y significativas y variadas problemáticas asociadas al área de la salud (alcoholismo, drogadicción, problemas psiquiátricos, discapacidad física). Es importante destacar que el programa se dirige a personas mayores de edad de ambos sexos.</p>	<p>El catastro realizado por MIDEPLAN, es un referente de carácter global, ya que no se conocían las realidades de otras regiones. Pero específicamente para el programa de Valparaíso y Viña, no es un referente efectivo, ya que se manejan los datos arrojados. Cabe señalar que a partir del catastro surge una iniciativa denominada Red Calle Viña, que pretende generar una instancia en que las diversas organizaciones trabajen en pro de la problemática expuesta, de manera conjunta.</p>	<p>Las características presentadas por el criterio de urgencia señalada por los profesionales del Programa Calle, responden a situaciones en donde la situación de salud del usuario es grave, es decir, que peligra la integridad física y mental de la persona, dado por enfermedades, alcoholismo, drogadicción. Además se establece que existen dos cupos de atención de choque destinados a cubrir este tipo de demanda.</p>	<p>En cuanto a la autonomía del usuario, esta es vista principalmente desde la estrategia promocional que los profesionales integran en el trabajo de intervención y que realizan y que intentan que esta surja luego que las necesidades básicas del usuario hayan sido cubiertas. Es importante destacar que este proceso de autonomía pasa, por un contacto permanente con la red social de apoyo, con el poder contar con organismos que estimulen este proceso de independencia que los profesionales intentan que se genere en los usuarios.</p>	<p>En relación a las redes familiares, se señala que en el caso de adultos mayores, en variadas ocasiones éstas no existen, por lo que el programa no puede hacerse cargo de estas personas teniendo que derivarlas a otras instituciones.</p>	<p>La evaluación psicosocial, según los entrevistados, se realiza bajo el trabajo compartido del Asistente Social y Psicólogo, utilizando criterios correspondientes a cada caso y utilizando un instrumento diseñado por el mismo Programa tomando en cuenta diversas dimensiones de la persona. No obstante, existe una opinión distinta que da cuenta de la necesidad de contar con un psicólogo casístico que permita realizar una derivación adecuada</p>	<p>En cuánto al proceso de egreso de los usuarios del programa, no es consignado de esta forma por parte de los profesionales, más bien lo que si se produce es un proceso de derivación, donde el usuario comienza a ser atendido por otra institución de la red social de apoyo, retorna a su núcleo familiar o se presenta un contacto directo quien se pueda hacer cargo. El egreso como tal no se presenta, ya que no existe una desvinculación real de los usuarios. Más bien en la gran mayoría de los casos se produce el efecto rebote, en donde se vuelve a la situación de calle y por ende vuelve a ser parte de los usuarios del programa.</p>	<p>El seguimiento realizado consiste básicamente en conocer las condiciones actuales en que la persona se encuentra y mantener un contacto con las personas más cercanas al beneficiario mediante visitas y conversaciones, sin embargo, se considera que aún necesita mayor nivel de sistematización y de profundidad la intervención.</p>	<p>A juicio de los profesionales entrevistados la metodología utilizada por el Programa actualmente ha logrado definir un universo y un tiempo determinado para la intervención, sin embargo, se considera que aún necesita mayor nivel de sistematización y de profundidad la intervención.</p>	<p>deseable para él.</p>
<p><b>Resumen</b></p>										

# *ANEXO N° 2*

*Ficha Personal de Beneficiarios utilizada por  
el Programa*

## FICHA PERSONAL DE BENEFICIARIOS UTILIZADA POR EL PROGRAMA

**Fecha de Ingreso:**  
**Comuna: Valparaíso**

### FICHA PERSONAL USUARIO PROGRAMA CALLE HOGAR DE CRISTO V REGIÓN

#### I. EVALUACIÓN E INFORME PSICOSOCIAL

##### ■ ANTECEDENTES GENERALES:

Nombre Completo:
------------------

- Apodo:
- Cédula de identidad:
- Fecha de Nacimiento:
- Edad:
- Presencia/ausencia de antecedentes penales:
- Tiempo en situación de calle:
- Ubicación geográfica (sector):
- **ANTECEDENTES ECONOMICOS**
- Actividad que desarrolla:
- Tipo de ingresos:

##### ■ ANTECEDENTES DE SALUD

- Existencia de Ficha de Consultorio u Hospital:
- **GRUPO FAMILIAR**

NOMBRE	PARENTESCO	DIRECCION	FONO DE CONTACTO

**REGISTRO-USUARIOS PROGRAMA CALLE  
DIAGNOSTICO PRELIMINAR**

<b>DIMENSION SOCIAL</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No Cuenta	En proceso	Observaciones
Nivel Básico	⇒ Antecedentes Personales ⇒ Cuenta con cédula de Identidad				
Nivel Intermedio.	⇒ Historia Familiar ⇒ Contacto Familiar ⇒ Identificación de redes significativas				
Nivel Ideal	Restablecimiento de vínculos familiar				
<b>DIMENSION PSICOLOGICA</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No Cuenta	En proceso	Observaciones
Nivel Básico	⇒ Entrevista Preliminar				
Nivel Intermedio	⇒ Abordaje de temáticas Autoconocimiento, desarrollo de potencialidades				
Nivel Ideal	⇒ Manifestación de propositividad vital, proyecto de vida				
<b>DIMENSION PROTECCION</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No Cuenta	En proceso	Observaciones
Nivel Básico	⇒ Cuenta con frazada ⇒ Alimento diario				
Nivel Intermedio	⇒ Ingreso a Hospederías ⇒ Casa de Acogida				
Nivel Ideal	⇒ Arriendo de Pieza ⇒ Vivienda propia				

S: si  
N: no  
I: indagar

<b>DIMENSION PREVISIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No cuenta	En proceso	Observaciones
<b>Nivel Básico</b>	Diagnostico médico, psiquiátrico, si corresponde				
<b>Nivel Intermedio</b>	Encuesta CAS Tramitación de pensión ¿en que comuna?				
<b>Nivel Ideal</b>	Adjudicación de la pensión				
<b>DIMENSION SALUD</b>					
<b>Nivel Básico</b>	⇒ Cuenta con tarjeta de salud. ¿en que consultorio?				
<b>Nivel Intermedio</b>	⇒ Control médico general				
<b>Nivel Ideal</b>	⇒ Control médico especialidades, tratamientos  ⇒ Vinculación con los dispositivos sanitarios				
<b>DIMENSION SALUD MENTAL</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No cuenta	En proceso	Observaciones
<b>Nivel Básico</b>	Identificar problemas asociados a la salud mental (abuso de sustancias, patologías psiquiátricas)				
<b>Nivel Intermedio</b>	Incorporación a una proceso de abordaje a su problema de salud mental.				
<b>Nivel Ideal</b>	Compensación y abstinencia según corresponda				
<b>DIMENSION AUTOCUIDADO</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No cuenta	En proceso	Observaciones
<b>Nivel Básico</b>	Acceso a Duchas Cambio de vestuario ¿Dónde?				
<b>Nivel InterMedio</b>	Establece buenas relaciones interpersonales				

<b>Nivel Ideal</b>	Empoderamiento de sus derechos como ciudadano				
<b>DIMENSION EDUCACION</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No cuenta	En proceso	<b>Observaciones</b>
<b>Nivel Básico</b>	Manejo de lectoescritura				
<b>Nivel InterMedio</b>	Nivelación de estudios. ¿Cuál es su último curso aprobado?				
<b>Nivel Ideal</b>	Escolaridad formal completa (básica, media)				
<b>DIMENSION LABORAL</b>	<b>INDICADORES</b>	cuenta	No cuenta	En proceso	<b>Observaciones</b>
<b>Nivel Básico</b>	⇒ Conocimiento de habilidades laborales				
<b>Nivel InterMedio</b>	⇒ Vinculación con la OMIL				
<b>Nivel Ideal</b>	⇒ Inserción laboral				

OBSERVACIONES:

### Intervenciones Diarias

<b>Fecha:</b>	<b>Salida:</b>	<b>Entrevistado por:</b>	<b>Hora y Lugar:</b>
---------------	----------------	--------------------------	----------------------

**Objetivo:**

**Resultados y Acuerdos:**

<b>Fecha:</b>	<b>Salida:</b>	<b>Entrevistado por:</b>	<b>Hora y Lugar:</b>
---------------	----------------	--------------------------	----------------------

**Objetivo:**

**Resultados y Acuerdos:**

<b>Fecha:</b>	<b>Salida:</b>	<b>Entrevistado por:</b>	<b>Hora y Lugar:</b>
---------------	----------------	--------------------------	----------------------

**Objetivo:**

**Resultados y Acuerdos:**

# *ANEXO Nº 3*

*Entrevistas Focalizadas a Beneficiarios del  
Programa*

## ENTREVISTAS FOCALIZADAS A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA CALLE

### BENEFICIARIOS DE VALPARAÍSO

#### Entrevista N° 1

- **¿Cuál es su nombre?**

Gabriel Yañez Cueto.

- **¿Cuánto tiempo lleva usted viviendo en calle?**

Ehh, sería desde el, hace... desde los 23 años salí, yo nací el 11 de julio del 63, yo ahí no sé las cuentas, yo no sé la matemáticas.

- **¿Cuántos años tienes ahora?**

Yo ahora tengo 42.

- **¿Por qué llegaste a vivir a la calle?**

Ehh, por la frustración del liceo, me fue mal en matemáticas, en la física, la química, en eso de sacar el tanto por ciento, entonces me retire. Entonces estaba en tercero medio y no aguante más. Yo estaba en segundo trimestre, pero me retire a la mitad del segundo trimestre. Y dije yo ¿Qué hago?, ¿Voy a tener que, como yo ya le hacia un poco al copete ya..., aunque los fines de semana, cuando había, pero problema en la casa, porque no estaba estudiando, y ahí me lance al trago, a la bebida y ahí empecé a pedir. Me costo pedir, yo no había tenido nunca la experiencia de andar pidiendo. Empecé de apoco, empecé a vender la ropa primero, la ropa mía y la que se compraba mi hermano, yo le sacaba la ropa a mi hermano a veces y se la vendía, y así ganaba mis monedas. Le vendí un perfume a mi mami, un par de anteojos, le vendí las cosas de la casa, todo pa' trago y cuando ya les había vendido todo, estiraba la manga...

- **¿Qué es tirar la manga?**

Pedir plata a cualquier persona, pa' almorzar, pa' un pan, pa' eso. Yo les puedo ser sincero yo soy alcohólico, les digo a ustedes vengo recién de la posta y toy' ehh. Enfermo del pie toy' cojo, no me van a creer, esa sí que no me la creen y es verdad es cierto, no me la creen, toy' enfermo del corazón tampoco me la creen...

**- ¿Cómo usted llegó al Hogar de Cristo y a conocer a los tíos que trabajan ahí?**

**¿Cómo llegaste a esta institución?**

Llegué como hace ya 8 años, porque llegue allá, porque ellos llegaron hace 8 años a repartir café, allá detrás de la Chilena de Tabaco, ahí habían colchones, hartos colchones, y dormíamos varios, dormíamos como quince, iban a repartir cafecito, pancito, sopita, café y..., y ahí los conocí, empezamos de a poco, otros no están ahora. Ahora esta el Elson, esta el Esteban, esta la Claudita la que maneja, la...la Claudita la asistente y ahora están ustedes

**- ¿Cómo llegaste a dormir acá en la hospedería?**

Me trajeron hace poco, me trajeron hace tres años por lo menos, me trajeron acá al hogar de cristo, en ese tiempo estaba el Omar cumpliendo las funciones, de ir a ver a la calle a la gente que estaba mal, después llego el Elson y el Álvaro Morales, el papá es médico ejerce en Santiago, el se metió a médico también, o sea a estudiar medicina, el Álvaro, es el que más me ayudo también, se echa de menos. Y me ayudo también la otra señorita no me acuerdo como se llama, la Leticia, también ellos me trajeron para acá, Ahora estoy aquí hace tres meses, voy pa' los tres meses y medio, y es una excepción es el único que a estado tanto aquí, por los problemas...

**- ¿Cree usted que el trabajo que realizan los tíos es importante para solucionar tu situación de calle? ¿Para sacarte de la calle?**

Si, es importante, porque no quieren que este vota'o y quieren que me rehabilite y busque un trabajo y así no andar mas en la calle vota'o, sufriendo, con el frío, el hielo el hambre.

**- ¿Si no trabajaran los tíos no podría salir de eso?**

No poh, no podría, solo no se puede, no podría solo, no me importaría na', más yo estoy enfermo de los pulmones, de verdad aunque ustedes no me crean, he estado seis veces hospitalizado por la TBC, la tuberculosis.

**- ¿Te gusta el sistema de trabajo que tiene los tíos?**

Sí, no porque lo que hacen ellos es bueno, ayudan a las personas, van calle, si tiene ropa, les llevan ropa, les llevan los víveres y algunos, los mas necesitados los traen para acá, y hay otros que no quieren venir por el alcohol, si yo me decidí, antes con el alcohol no me recibían, no tenia derecho, ahí no mas me iban a ver, después ahí me trajeron, cuando me deje de tomar.

**- ¿Las actividades planteadas por los tíos han mejorado la situación de calle? Por ejemplo sacar cedula de identidad, ir al medico, arriendo de piezas, retomar contacto con la familia.¿ Todas esas cosas te ayudan?**

¿Acaso me han servido?

**- Sí**

Me han servido, en el carné de identidad, y la fotocopia, y la chance para ir al Hospital Salvador, que no puedo estar sin los remedios, no puedo dormir, y quedo más inquieto de lo que estoy si no me tomo los remedios

**- ¿Eso es solamente lo que han hecho los tíos para ti?**

Claro porque me querían hospitalizar y no había cama, claro y gracias a ellos estoy en tratamiento y me tiraron pa' arriba, hablaron con la señorita Juanita Bianquetti, la asistente social, la que manda mas ahí y ahora el once tengo que ir a control de nuevo.

**- ¿Tiene alguna sugerencia, reclamo o algo que agregar con respecto al trabajo que realizan los tíos?**

No, ninguno.

**Entrevista N° 2****- ¿Cómo llega a vivir en la calle?**

Me dedico a vender flores, también te cuido autos y así me voy...

**- ¿Pero cómo fue que llegó a vivir en la calle?**

Por la droga. Por la droga, ahí perdí a todo a mi familia todo eso, ahora ya me chanté, estamos hablando hace... serán dos años que me chanté, me dedico como te repito a hacer flores artesanales y cuidar vehículos y ahí me doy vuelta, me mantengo diariamente en ese sistema. Y arriendo en cualquier lado, pero no me quedo en la calle.

**- ¿Desde cuándo ya no se queda en la calle?**

Ehh, estamos hablando bastante tiempo, fecha exactamente...mucho tiempo.

**- Pero por ejemplo ahora ¿tiene un lugar fijo dónde dormir?**

En estos momentos estoy quedándome en el Ejército de Salvación. Ahí se pagan seiscientos, setecientos, mil pesos.

**- ¿Cómo llega al Hogar de Cristo y conoce a los tíos que trabajan aquí?**

Porque por donde yo cuido autos ahí en Avenida Francia con Avenida Brasil adonde está el bar la Torre, ellos pasan en el furgón. Lunes. Miércoles y Viernes. Siempre van a dejar un poquito de... sándwich, una sopa, nos ponimos a conversar...Eso.

**- ¿Pero tú te acercaste a ellos o ellos a ti?**

Ellos a mí, porque, bueno en todo caso hace mucho tiempo yo estuve aquí, estuve como un mes aquí. No me dejaban salir porque como estaba yo yendo hacia el Hospital Salvador. Después de ahí me fui de aquí y como yo ya los conocía, así que ellos un día pasaron por ahí...me vieron.

**- ¿Pero y cómo fue la primera vez que llegaste a estar acá en la Hospedería?**

Por intermedio del Hospital

**- ¿De allá te contaron que había algo acá, te derivaron?**

Claro, con un certificado para que me quedara aquí un día, porque al otro día yo me tenía que internar, después estuve los quince días internado, no estuve como un mes internado, fui yo, porque yo fui que voluntariamente me interné, pero yo pedí salir. Hablemos la realidad de estar encerrado no es un buen remedio porque uno mismo se puede sanar solo. Si estás metido en la droga, si quieres sales, si no, no.

**- Es voluntad.**

Obviamente

**- ¿Crees que el trabajo individualizado que hacen los tíos es importante para solucionar su situación de calle?, en el tiempo en que lo estaba.**

Yo pienso que sí, porque hay mucha gente que lo necesita.

**- Pero por ejemplo ¿se dio un trabajo más individual contigo de parte de ellos?**

A ver cómo, En qué sentido.

**Más personalizado, que juntémonos tal día, hagamos esto, se trabajó de esa forma?**

No, no, no, no.

**Y cómo fue el trabajo entonces, ¿solamente los contactos en las salidas de noche?**

En las salidas de noche

**- ¿Solamente eso?**

Solamente de noche. Ellos siempre pasan como a las diez y media, once de la noche.

**Pero por ejemplo en tu caso ¿no fueron a sacar carné, cosas así, trámites de ese tipo?**

No, no, porque como yo gano, me he puesto yo mismo en esas partes. Pero ellos van, nos ponemos a conversar, también me dan su apoyo en el sentido de un santuchito, que no es malo tampoco, su sopita, que tampoco es malo, pero yo llegar y aprovecharme de ese sentido mientras que yo tengo, no.

**- ¿Le gusta el sistema de trabajo que se da con los tíos?**

Sí, si porque, no son muchos en todo caso, pero, conforme cien por ciento.

**- Tú dices que faltan a lo mejor tíos o a lo mejor falta gente que trabaje.**

Claro, o sea no, no es que no vengan a trabajar, que sean voluntarios.

**- ¿Como para poder dar abasto?**

Si, porque yo pienso que ellos también se llegan a cansar y son muy pocos.

**- Las actividades realizadas con los tíos. En realidad tu me dijiste que no había tenido como cédula de identidad, como a lo mejor retomar el contacto familiar, cosas que se hacen así...**

No, no, no.

**- ¿Pero tú crees que el trabajo que ellos hacen mejora la situación de calle en la que ustedes están?**

Que mira, yo no ahí, no podría responderte exactamente, porque yo los veo cinco minutos, no sabría decirte, pero lo que se, lo que me han comentado otros amigos también están conforme, obviamente que están bien, o sea psicológicamente están bien, pero al punto que ellos ya saben que los lunes, miércoles y viernes los tíos van para allá. Eso es lo único que te podría responder porque mas allá no sabría decirte porque yo no vivo pendiente de acá. Yo mira, y es primera vez que vengo a bañarme aquí, primera vez, porque yo, allá yo también, allá donde estoy yo, me baño, pero anoche pasó, pasó el furgón y me dijeron vaya a bañarse, pero si estoy bañado le dije, pero igual vaya a bañarse, ya voy, ya, y vine hoy día para acá.

**- La última. ¿Tiene alguna sugerencia, algún reclamo o algo que agregar con respecto al trabajo que realizan los tíos?**

Obviamente que no porque estoy conforme con lo que todos hacen y te lo recalco de nuevo, está súper bien, solamente que yo creo que falta mas gente, o sea, más voluntarios porque yo se que al voluntario no se les paga, es solamente su bondad.

### Entrevista N° 3

- ¿Cuál es su nombre?

Guillermo Lyng Gatica

- **La primera pregunta es si usted cree que el trabajo con los tíos, con el Esteban con el Omar, es importante para solucionar su situación de calle**

Sí, sí... porque veo en mí que voy a salir... voy a salir a lo que me he trazado, o sea a la ayuda que me han brindado ellos, y yo tengo que responderles... lo que han hecho, todo lo que han hecho conmigo. A sí que agradecidos en parte de ellos, al menos al Esteban.

- **Usted cree que es un trabajo por parte de los dos, o sea por parte del Esteban y de usted**

...No ehh...o sea, para mi voluntariamente, él es el cabeza, el que hace de cabeza, ¿me entiende? Me han dicho, porque claro, los demás me han ayudado, pero él ha sido el que más se ha sacrificado.

- **Y usted ha puesto algo de su parte...**

Bueno ahora, yo ya he conversado, ya falle mucho, él me cumplió ahora yo le tengo que cumplir, eso se va a ir viendo con el tiempo, quiero arrendar una pieza, encontrar una peguita, eso....

- **A usted le gusta el sistema de trabajo que tiene el Esteban con usted...**

Sí, porque nos llevamos bien, nos entendemos y bueno...

- **Las actividades o tareas que le da el Esteban, lo han ayudado para mejorar su situación actual.**

No, no tareas no, o sea en que sentido, porque él no me coloca tareas.

- **Por ejemplo: sacar carné, ir a medico..., o sea ¿usted cumple con eso?**

Sí, porque al fin y al cabo eso me dignifica a mí, porque si yo no voy, lo voy a hacer perder el tiempo a él y resulta que va a perder la confianza, me va a decir "pa' que visitarte si tú no vas a venir o tal cosa...", y eso yo no lo quiero, porque si me cita es por algo y yo me esmero por llegar. Y a veces cuando no puedo, yo le digo "cámbieme la hora", porque mi fuerte es en la mañana, el resto... el resto de la tarde estoy libre.

**- Y usted como llego acá al hogar o conoció a los chiquillos...**

Al Esteban lo conocí en la calle, un día x salió en ruta y yo me acerque, porque yo llevo un año sin mi mamá, se me murió... y empecé a contarle como estaba mi vida donde estaba durmiendo, que hacía, me fue conociendo, nos fuimos conociendo y me desahogué con él, o sea yo soy reacio a contarle a todo el mundo mis problemas, pero yo vi en él que se esmero, me escucho, me critico en parte, también cosas que yo estaba haciendo mal.

Yo fui... fui... fui viendo el fruto de él, entonces ahora tengo que formar la otra parte del cuerpo...

**- Alguna crítica o sugerencia que usted tenga con el programa o con el trabajo de los chiquillos.**

No, porque yo ehh... el programa que yo trabajo con él no más y con la tía Alejandra pero al resto de la gente no los conozco...

**- Tiene alguna sugerencia con respecto al trabajo que se ha realizado.**

No sé, es que yo conozco a esas dos personas no más. No sé del resto.

**- Pero esta conforme con eso, le cambiaría algo...**

No por mi parte no, en mi caso esta bien, porque ellos hacen lo que pueden, lo que este al alcance de ellos para brindarme lo mejor para mi..

**- Bueno eso sería entonces, muchas gracias don Guillermo.**

#### **Entrevista N° 4**

- **¿Cree usted que el trabajo individualizado con los tíos es importante para solucionar su situación de calle?... Es decir el trabajo que ellos hacen particularmente con usted, no con el resto del grupo, es importante para usted...**

Sí, a mí me ha servido hartito me han ayudado bastante...

- **¿Por qué?**

Porque ya no ando botado en la calle, ya no puedo tomar trago, la última vez que estuve en la calle, estuve muy mal, Esteban me ayudado mucho, he ido al médico, me he controlado con el trago y todo eso me ha servido, ahora pienso buscar trabajo, pienso de otra manera.

- **¿Pero eso era algo que usted quería cuando estaba en la calle?**

Si poh, mucho aburrimiento, son muchos años ya en la calle te aburre...

- **¿Cuántos años en la calle?**

Más o menos como veinte años, es hartito, se ven muchas cosas en la calle y hay que saberse librar también, es muy mala la calle.

- **¿Cuántos años tiene usted?**

46 años.

- **De jovencito en la calle.**

Sí, es que mi madre y mi padre eran alcohólicos, así que no estaban ni ahí con el estudio, ni una cosa de esa, si a mí me pedían un cuaderno, nunca me lo iban a comprar, ellos preferían comprarse una caña, en vez de comprarme un cuaderno, así es la realidad de las cosas. Entonces que pasa que uno mismo y los mismos amigos los arrastran a la calle y uno se aburre también. Una persona alcohólica no está ni ahí con el aseo de la casa, ni aunque tenga hijos se preocupa, de darle comida nada de eso, así que uno tenía que salir a machetear, a pedir pan todo eso, valerse por sí mismo.

- **En ese tiempo conoce gente**

Si poh, se conoce harta gente, gente buena y gente mala. Se han muerto hartos amigos míos también en la calle, cabros jóvenes se han muerto hartos.

**- ¿Le gusta el sistema de trabajo que se da con los tíos?**

**¿El trato que ellos tienen hacia ustedes?**

Sí, si es buen sistema, se han ayudado a hartas personas, se han recuperado hartos de la calle, si es buen sistema. Es un buen trabajo el que ellos realizan, tienen harta paciencia también, si poh, cualquier persona no tiene mucha paciencia.

**- Si, a veces los dejan plantados**

Si poh, ellos tienen harta paciencia con uno, es buen trabajo el que hacen.

**- ¿Las actividades realizadas y planteadas por los tíos, le han ayudado a mejorar su situación de calle?**

Sí, por supuesto, si ellos en buscaron un lugar donde yo me establezca, para estar bajo techo yo antiguamente vivía en la ratonera, en la calle, en donde me pilara la cura'era y llegaba y me estiraba y no estaba ni ahí. Ellos fueron ayudándome de a poco, ahora yo llego a la pieza se que estoy bajo techo, y..., empezar a buscar trabajo, pa` cambiar el sistema de vida, se imagina andar en la calle con esta garuga es difícil. Nosotros antiguamente, bueno yo dormí un año y medio en la ratonera, ¿conocieron la ratonera? Ustedes la conocen, un año y medio, casi ahí dormí. La bodega eso donde es ladrillo, se pasa la humedad del agua, así que amanecíamos todos mojados, tiritando, era terrible

**- ¿Y todas las cosas que han hecho entonces le han servido?**

Sí, me han servido de hartos, si de hartos.

**- ¿Cómo han sido las actividades que ha realizado con los tíos?**

O sea ¿cómo?

**- ¿Qué le han parecido? ¿Cómo han sido? ¿Podría explicar una por ejemplo?**

Por ser ellos, el programa que tienen, de ir a vernos todos los días por medio a la calle, esa es una actividad buena que tienen ellos. La otra actividad, también es la ayuda de ropa, el baño que de repente uno quiere asearse, pero... yo a tengo ducha ya.

**- ¿Pero por ejemplo las que han hecho individuales con usted? ¿O eran solamente reuniones? ¿No había alguna tarea que se le diera o algo así?**

Sí, reuniones no más que conversábamos.

**- ¿Lo llevaron a ver pieza o lo llevaron a sacar carné?**

Sí, me llevaron a sacar carné, me sacaron el carné médico también que me sirvió hartos, todas esas actividades, le ayudan hartos a uno.

**- Entonces ¿esta conforme con todo lo que se a hecho?**

Sí, contento, agradecido de todo.

**- Alguna critica o alguna queja, algo que te gustaría mejorar por ejemplo, o cuando se atienda a otra persona, poder mejorar el trato que se tenga con ellos**

No yo considero, que todos tenemos el mismo trato, nos tratan a todos iguales, por eso yo admiro la paciencia, que tiene el grupo, que sale a calle, tienen harta paciencia, yo realmente no había visto gente así. Porque uno es de la calle, simplemente lo tiran pa' un lao, entonces, yo de aquí estoy súper agradecido, si no yo no estaría conversando, yo a esta hora ya estaría cura'o, ya iría por la segunda caña ya..Claro ya estaría con los copetes en la calle, pero estoy aquí con ustedes.

**- ¿Usted tuvo rehabilitación?**

No solo.

**- ¿O sea, solo, al salir de la calle logro controlar el consumo?**

Si, se siente, sienta cabeza uno porque, si yo tenia buen trabajo, si yo trabajaba en empresa, entonces, el jefe un día me dijo, que ya la cortara con el alcohol ya..., que el no podía seguir dándome pega, porque uno arriesga en la obra, si con trago uno arriesga en una obra, al caerse, le pasan un serrucho eléctrico se puede cortar una mano, no tienen los mismo, el mismo tino que lúcido, entonces el también me conversa, a el también le gusta ayudar y ahí sentando cabeza, de a poquito quiero continuar con lo que tenia antes.

**- Bueno, muchas gracias “Espíritu”.**

**BENEFICIARIOS DE VIÑA DEL MAR****Entrevista N° 5**

**- Hola buenos días, me puedes decir tu nombre**

Alejandro Covarrubias

**- ¿Cuánto tiempo llevas en calle?**

Voy a cumplir 10 años, llevo como 9 años y medio.

**- Y ¿por qué llegaste a la calle?**

Por problemas del hogar, o sea por problemas intrafamiliares.

**- Me puedes contar un poco**

Mire lo que pasa es que mi mamá y mi papá se separaron cuando yo tenía 5 años y de ahí yo me fui a vivir con mi abuelita... viví con ella como hasta los 11 años más o menos, después me fui a vivir con mi mamá, pero tenía problemas con mi padrastro así que producto de eso y para evitarle problemas a mi mamá preferí salir... no yo empecé a caminar cuando tenía 17... iba pa' los 18 años... salí... pa' un verano salí a mochiliar a la playa, a Cartagena de ahí empecé a conocer a otros niños mochileros, así o sea que caminaban todo el año de lado a lado y me gustó el ambiente y de ahí empecé a caminar pa' todos lados... o sea conociendo gente me gusto y acá estoy...

**- ¿Cuántos años tienes ahora?**

Ahora voy a cumplir 27... igual en todo caso la calle te trata mal y te trata bien a la vez, cachaí, pero yo igual siempre movilizándome pero por ser de repente tengo algunas moneas así, compro dulces, vendo en las micros o compro parche curitas o dipironas lo que sea, pero siempre movilizándome, y si no tengo me pongo a machetear...

**- Y ahora ¿dónde te estás quedando?**

Entre el Puente Libertad y el Puente Quinta, ahí tenemos... ahí un letrero grande que está arrinconado así contra el muro y queda un espacio como de 80 centímetro casi un metro y ahí con mi compañero nos formamos un pequeño ruquito, o sea pusimos unos palos cruzados, le pusimos techo, lo tapamos bien y ahí nos estamos quedando. De repente me voy a quedarme, cuando ando en Valparaíso, porque de repente voy pa' lla me voy a quedar allá al Ejercito de Salvación, te cobran mil pesos por la noche... igual tení tu camita limpia, tení agüita caliente pa' bañarte, tení de todo, lo único es que la comida la tení que pagar aparte...

**- Y ¿en la hospedería has probado?**

¿En la hospedería del Hogar de Cristo?

**- Si**

En eso estoy conversando ahora con el tío Omar, a ver si es que puedo alojar allá

**- Están viendo si te pueden hacer un espacio...**

Si la tía Loreto de la Iglesia San Antonio... la Asistente Social, ella converso con él, o sea él tiene mi nombre y todo, y yo tenía que ubicarlo el Lunes pero no lo pude ubicar en el hospital, el Miércoles se me olvidó, no fui y ayer no lo vi poh... y ahora tampoco anda...

**- No si tampoco va venir**

Me ha costado ubicarlo...

**- Pero nosotras vamos a venir el lunes, y lo más probable es que vengamos con el Omar**

Ah, y lo que me dijo la tía, o sea ella me esta haciendo... ella habló con él le explicó mi caso, porque igual yo tengo una enfermedad cachaí, no es una enfermedad contagiable, una enfermedad grave, pero al estar en la calle... tengo soriasis, lo que pasa es que yo tomo puro ron y en vez de reventarme la úlcera, me esta reventando por el cuerpo, por fuera cachaí... a si que ella me... converso con él le dio mi nombre, tiene todos mis datos el tío Omar... bueno es que no le gusta que le digan tío Omar... tiene todos mis datos, tengo que yo conversar directamente con él para que él sepa quien soy, o sea el me ubica pero de vista, no sabe mi nombre...

**- A ti donde se te puede ubicar normalmente**

Mire, por decirle, en la semana de Lunes a Viernes acá en la Calle Batuco con Valparaíso en la vuelta, ahí donde compran chatarra porque ahí yo voy a ayudar al caballero de ahí, le ayuda a pesar la chatarra, los cartones, la cosa que llegue... igual estoy todo el día ahí, estoy de las once hasta las seis de la tarde y me dan tres luquitas aparte del almuerzo... igual es algo y el fin de semana en todos lados (risas)

**- ¿Cómo tú llegaste a conocer al Omar?**

En el Hospital, un día que el Danilo un amigo que quizás lo conoce usted, el Danilo un pela'o grande que siempre tiene los ojos rojos... debe conocerlo porque lleva años ahí... él un día me dijo vamos al hospital porque hoy día llegan los tíos a dar sopita, tesito y le dije ya... y partimos pa' lla y ahí lo conocí, y después acá en la iglesia conversando con la tía, ella me conversó mas de él, a que se dedicaban y de ahí lo he ido

viendo de a poco pero ahora que lo necesito no lo he visto (risas)... se me desapareció del mapa

**- Bueno yo igual creo que tú ya sabes como trabajan los chiquillos del Hogar de Cristo más o menos, el Omar... como trabajan con las personas, que hacen...**

Sí, ayuda social

**- ¿Tú crees que el trabajo que hace el Omar con ustedes es importante para solucionar su situación de calle?...**

Mira si te encuentro la razón, o sea para muchas personas es importante pero hay personas que yo me he dado cuenta que en realidad no necesitan la ayuda que ustedes hacen y se aprovechan de eso para... por decirte para ahorrar plata una cosa así. Pero sí es importante el trabajo.

**- ¿Tú crees que para ti es importante que el Omar te esté ayudando o te empiece a ayudar para poder salir de la calle?**

Si...

**- Pero ¿tú quieres salir?**

Ganas tengo, he buscado hartos medios, pero no he podido... incluso acá en el hospital Gustavo Fricke estuve dos semanas hospitalizados por mi enfermedad, estuve dos semanas hospitalizados...

**- ¿Hace cuánto?**

Te hablé del día Jueves antes de la Semana Santa... estuve dos semanas...

**- No te vi en el otro almuerzo...**

No, si es primera vez que yo vengo acá, no sabía que ustedes llegaban acá el día sábado...

**- No, pero no es todos los sábados...**

El *palmerita* me dijo... ayer me dijo... mañana llegan los tíos del Hogar de Cristo, me dijo y por eso vine... pero ya como le comentaba... estuve allá en el Hospital y estaba la doctora, o sea la psicóloga Torregros, es una señorita rubia así...

**- ¿Cómo es el apellido?**

Torres Groso... y ella me dijo que me iba a hacer los contactos a ver si me podía conseguir un lugar en una hospedería o en una casa de rehabilitación en Valparaíso... me ha citado tres veces, he ido tres veces... y de las tres veces que he ido la única vez que la pille, fue la segunda, la primera y la tercera vez no la encontré... o que

andaba en terreno o andaba viendo unos pacientes, así que no he recibido una respuesta... como se dice... concreta...

**- Ahora estas esperando encontrar al Omar...**

Por eso ahora quiero conversar con el tío Omar, a ver si es que... en todo caso yo sé que me puede ayudar...

**- Y ¿te gusta el sistema de trabajo que se da con los...**

*Interrupción, le entregan el plato de comida*

Gracias tía... una cuchara no más, si tengo una pura boca (risas)

**- come mientras si quieres, para que no se te enfríe...**

No, que se me enfríe no más, no puedo comer cosas calientes...

**- Y ¿te gusta el trabajo que se da con los chiquillos?**

O sea...

**- ...Aparte de cuando salen a repartir en la noche...**

No si me gusta el trabajo... incluso te voy a contar, me acuerdo del año 2003, yo estuve en Melipilla, mochiliando llegue allá, y allá llegue a una hospedería de un hogar que se llama Hogar del Padre Demetrio, o sea algo parecido al Padre Hurtado... pero Hogar Padre Demetrio... yo llegaba allá pagamos \$300 y te quedabai toda la noche y en la mañana te daban tu tasita de té... o sea tu desayuno, tu pancito... \$300 pagábamos y yo me fui... porque esta fundación viene de una religión, de los franciscanos, o sea de los curitas de las monjitas, así que yo estuve con ellos y empezaba... yo era el último que me quedaba siempre, ayudaba a hacer el aseo, a cambiar las sábanas, hacer las camas de los camarotes que habían y me fui así entrando, entrando, entrando, metiéndome en el ambiente de ellos y un día llega el hermano Francisco... todavía me acuerdo del nombre y del apellido Francisco Carcomo, y me dijo Alejandro ¿querí trabajar con nosotros?, y yo le dije sabe que no tengo na' que hacer en la calle, ando puro macheteando y me entretengo mas acá... por que si salgo a la calle... a tomar...

*(Interrupción, le ofrecen pan*

Tengo tía gracias...)

...Y ya me empecé así como se dice a enyuntarme con ellos, y empecé a trabajar con ellos y después salí de la hospedería trabajé dos semanas con ellos ahí en la hospedería y salí de la hospedería y me llevaron a vivir en la casa que tenían ellos... una casa de ellos, que vivían cuatro personas, cuatro franciscanos y me fui a vivir con ellos... y un día a mí se me ocurre... porque veía... yo igual me acordaba cuando dormía en la

línea del tren en Melipilla... me acordaba en la noche pasai frío, pasai hambre... uno dice ya con un copete calentai todo el cuerpo... esta bien calentai el cuerpo porque te emborrachai, dormí calentito, pero tu cuerpo igual recibe el hielo y con el tiempo igual te vai enfermado y de repente vengo y pesco un cuaderno así, algo pareció a lo que nada trayendo usted... y salgo a anotar a los viejitos que yo veía donde dormían... con los mismos viejitos que yo me emborrachaba... cuando yo ya estaba se puede decir bien, o sea un poco mas arriba, salía así y los anotaba y yo les di... y todavía sigue estamos hablando del año 2001... todavía sigue, o sea yo les di esa idea de salir a la calle en la noche a darle tesito, pancito, comida a los viejitos...

**- Es que les diste los puntos donde estaban...**

Es que les di la idea, llego yo y le digo al hermano Francisco, sabe que hermano Francisco, en tal y tal lao', duermen viejitos curaito, llega gente que duerme en la calle y se tapan con cartones algunos, algunos se envuelven en bolsas de nylon... porque el calor del cuerpo se envuelve ahí... yo le dije ¿sabe que me gustaría?... no se poh en la semana así tratar de ir juntando una moneíta con otra así y salir por decirle el día Viernes o el día Sábado en la noche a llevarle tesito, cafecito, pancito, alguna cosa... y me quedo mirando y me dijo tení buena mentalidad me dijo... ellos no lo habían echo nunca... no lo habían echo nunca, y de repente ya, lo conversó porque no era llegar y hacerlo... lo conversó con los demás integrantes de la Fundación Padre Demetrio, ya y se pusieron de acuerdo y un caballero que era voluntario de ahí expuso su furgón, un Suzuki y dijo ya, yo expongo mi vehículo para hacer el recorrido. De repente, ya, como dos semanas después de que se me ocurrió eso, como a las dos semanas después empezamos, salimos con un termito, o sea no con un termito, con hartos termos con cafecito, con pancito con... allá a la fundación le donaban... ve que allá estaba Ariztía, allá en Melipilla, la empresa Ariztía donaba todas las semanas una bandeja de pollos y venían siete pollos para el hogar... una bandeja de pollo y dos cecinas así (muestra), ya, así que con eso mismo le hacíamos los sándwich a los abuelitos y salíamos... o sea no solamente a los abuelitos, sino que también gente joven igual como yo... a la gente de la calle, ya y salimos, y nos fue súper bien, porque nos faltó, vendimos todo (risas) así que... y de ahí empezamos a salir todos los días viernes, salimos, salimos, salimos... y hasta el día de hoy todavía siguen con esa...

**- Y ¿Por qué te viniste de allá?**

Mira de allá me vine porque una que... pucha uno que está acostumbrado a la calle... yo te digo estoy cinco meses, seis meses en una casa y ya... como que...

**- Te aburrí**

Claro, una cosa así... igual allá no tenía ningún problema, o sea tenia mi plata, porque ya a todo esto empecé a ganar mi plata...

**- Te estaban pagando...**

Es que después les empecé a trabajar como júnior a las monjitas... necesitaban a una persona como júnior y yo les empecé a trabajar a ellas como júnior, igual trabaja en el hogar así como voluntario... pero ahí las monjitas me hicieron un sueldo de júnior, así que... ya y después no sé me aburrí, tenía puras ganas de seguir caminando como siempre... de ahí de Melipilla me fui a Santiago, estuve dos semanas en la casa de mi hermano que vive en independencia... estuve dos semanas, me contacte con mi papá, mi papá me dio \$20.000, pesque un bus y me fui a Serena, me acuerdo en ese tiempo me salió \$3500 el pasaje... era tiempo de invierno... \$3500 me salió, no miento, miento, a Los Vilos y de Los Vilos a Serena y de ahí seguí escañando pa' rriba y llegue hasta Copiapó, estuve harto tiempo en Copiapó y en Coquimbo también... después me devolví para acá y llegue hasta San Carlos de Ñuble pal sur, está a 117 kilómetros de Temuco...

**- ¿Para la cordillera?**

Claro, para el lado del interior, de la cordillera, o sea igual he recorrido hartos, o sea yo digo igual es bacán andar en la calle, porque igual conocí, pero igual se pasa... se pasa...

**- Resumiendo, ¿te gusta el trabajo que se da con la gente que trabaja en el Hogar...?**

Sí, me gusta, me gusta, siempre me ha gustado la solaridad... ¿cómo se dice?

**- Solidaridad...**

Eso... siempre me ha gustado...

**- Yo no sé si tú sabes que los chiquillos igual te ayudan a sacar carné de identidad, te llevan a médico, etc....**

Sí, si a mi amigo el Danilo lo ayudaron, el tío Omar le dijo pon \$1500 tú, y pongo \$1500 yo y sacamos el carné...

**- Y ¿tú crees que eso ha mejorado su situación de calle? ¿Tienes alguna opinión con respecto a eso?**

Mira sabí que, te digo una cosa lo social, la ayuda fraterna como se puede decir, yo la encuentro bien, pero igual que... por ser yo no tengo carné hace como tres años que yo no vengo carné, pero yo igual me refiero a que te digan ya, juntémonos mañana o juntémonos pasado mañana... yo te voy a sacar el carné, encuentro igual que es como un abuso, porque así como en la calle tenía plata para tomar... bueno en mi caso que fumo hierba... para tomar, para fumar hierba, cómo no va a tener plata para sacar tu carné... fúmate por ejemplo dos pitos...

**- Pero abuso ¿en que sentido?**

Aprovechamiento de la confianza de la persona, pienso yo, o sea en mi caso pienso eso... porque por decirle usted me dice ya el lunes nos juntamos a las once de la mañana en el registro civil y yo te saco el carné... y yo te digo a bacán me ahorro tres lucas... a eso me refiero yo... y por qué si yo puedo hacerlo, por decirle hoy día mismo, yo cuido autos en la noche, los sábados... viernes y sábados, cuido autos en la noche en el puente libertad al frente del Hotel O'Higgins, hoy día hay un concierto, un recital de Los Jaivas... va a llegar cualquier vehículo tengo pa' trabajar hasta las tres, cuatro de la mañana, entonces puedo ganarme seis lucas, siete lucas, ocho lucas, y de repente más... y por qué de esas moneas, me las voy a carretear todas... porque mejor no me guardo tres lucas y me saco yo el carné, y la plata que usted podría ofrecerme pa' sacar yo el carné, a lo mejor le puede servir pa' un viejito que...

**- Bueno eso se ve depende de la situación de cada uno, no todos piensan como tú, a lo mejor si el día de mañana llego yo y te digo, ya Alejandro vamos a ir a sacar carné... y ya tu colocas la mitad y yo la otra mitad, a lo mejor tú me vas a decir no, porque yo tengo la plata...**

Pero acompáñame, para que me ayudes a hacer el trámite...

**- Claro... pero...**

No, si entiendo a lo que se refiere, le voy a quitar la palabra de la boca, entiendo a lo que se refiere, es que ustedes lo hacen con amor, o sea con ayuda, o sea para ayudar al prójimo... pero a lo que me refiero yo, es que hay gente que abusa de eso... del carisma de las demás personas a eso me refiero yo...

**- Pero entonces, resumiendo, ¿crees que el trabajo igual es bueno...?**

Si, no, es súper bueno

**- Tienes alguna sugerencia, reclamo o algo que agregar con respecto al trabajo que hacen... no los voluntarios, sino mas bien el trabajo que hace el Omar, la Claudia, la asistente social...**

No, nada, al contrario felicitaciones por su trabajo y su carisma hacia el prójimo...

**- Muchas gracias Alejandro.**

## Entrevista N° 6

**- Buenas tardes, ¿Cual es su nombre?**

Manuel Eduardo Amigo

**- ¿Cuanto tiempo llevas viviendo en la calle?**

Bueno ahora yo ya no estoy viviendo en la calle, mmmmmmm bueno porque mm

**- Pero ¿cuánto tiempo estuviste?**

Estuve como cuatro o cinco años más o meno y dormía en el Hospital poh. Ahí bueno llegaban los tíos allá al hospital y nos ayudaban allá en algunos aspectos.

**- ¿Cuántos años tienes?**

Tengo 28

**- ¿Cómo llegaste tú a relacionarte con los tíos del Hogar de Cristo?**

Cuando llegaban allá al Hospital, ahí me relacionaba con ellos... hace tiempo.

**- ¿Hace cuantos años más o menos?**

Como hace cinco años atrás más o meno.

**- ¿Tú crees que el trabajo que realizan los tíos con una persona es importante para solucionar su situación de calle?**

Si, yo creo que si, pero hay cosas que de repente bueno no, nosotros igual le hemos pedido ayuda y como se dice ellos no pueden y cuando no se puede ayudar bueno igual nosotros entendemos todo tipo de aspecto es quizás a lo mejor porque no tienen los beneficios como para poder ayudar.

**- Y ¿te gusta el sistema de trabajo que se da con los tíos?**

Si, encuentro que son muy voluntariosos.

**- Y las actividades planteadas o realizadas por los tíos, por ejemplo sacar carné, que te lleven a medico ehh ¿han mejorado la situación de calle que tú antes tenías?**

Si, en varios aspectos porque antes otras personas no se han preocupados por nosotros entonces ahora con la ayuda del Hogar de Cristo igual nos ayudan, y nos dan beneficios

**- ¿Tú tienes alguna sugerencia reclamo o algo que agregar respecto al trabajo que realizan los tíos?**

No, ninguno todos buena onda

**- Ya gracias.**

## Entrevista N° 7

- **Hola buenas tardes, ¿Cuál es su nombre?**

Luis González Eduardo.

- **¿Qué edad tiene usted?**

Voy a cumplir 60.

- **¿Por qué llegó a vivir a la calle?**

Por problemas sentimentales, por no tener de nadie ehh, por ejemplo nadie quiere agarrar.

- **¿Cuántos años lleva viviendo en la calle?**

Cinco años más o meno.

- **Y ¿Cómo usted llega a contactarse con los tíos del Hogar de Cristo?**

Por que ellos siempre lo buscan a uno y tenemos buena ayuda de ellos....nos dan un poco de alimento, ropa.

- **Y ¿usted cree que el trabajo profesional que realizan los tíos con las personas es importante?**

Si yo creo que es importante, porque si no estuvieran ellos no estaría la ayuda pa' los que estamos en la calle.

- **Y a usted ¿en qué forma lo han ayudado?**

En comía, ropa y en eso no má poh, una vez me quisieron llevar al hogar de Valparaíso, pero no me gusto porque todos los nuevos que ahí llegan los antiguos que hay lo miran mal a uno.

- **¿Tuvo problemas?**

No, problemas no yo miro y observo porque no me gusto nada más, así que no volví más para allá.

- **Y ¿le gusta el sistema de trabajo que realizan los tíos con usted?**

Si, es bueno.

**- ¿Las actividades realizadas por ellos, como por ejemplo sacar carné, que lo lleven a médico usted cree que han mejorado su situación de calle?**

Si, una vez hicieron una caridad muy buena conmigo porque yo no sabia como sacar una tarjeta de salud y me la sacaron ellos y no se demoraron na en entregármela así que ahora tengo que hacer las moneas pa' sacar el carné tengo que juntar la plata pa' renovarlo, según ellos me dijeron que ellos me daban la mitad y la mitad yo y ellos mismos me sacan el carné nuevo.

**- Pero ¿usted cree que las cosas que ellos hacen le han ayudado en su situación de vida?**

Bueno la única ayuda que me han llegado a vivir pa' lla y nada más y lo la ayuda en la ropa, en la comía.

**- Pero eso lo ha ayudado**

Si.

**- Y usted tiene alguna sugerencia, reclamo o algo que se pueda hacer más por usted**

No la verdad de las cosas no, no nada porque allá nadie nos molesta, aunque hay veces que la municipalidad nos quitan las cosas pero nos dejan igual en la calle pero ahí tenemos que andar pidiendo pa' la ropita pa' taparnos todo eso, es lo que más hemos pasado cuando la municipalidad nos quita las cosas.

**- Y ¿ahí el Hogar de Cristo los ha ayudado?**

Si, el Hogar de Cristo nos ayuda con ropa, frazú, vestuario.

**- Entonces ¿usted considera que los tíos del Hogar de Cristo están permanentemente ayudándolo?**

Si todos los días, día por medio nos van a ver y es bueno ya que si no tenemos otra cosa otra ayuda ellos se han pasado estoy bien agradecido por todo.

**- Muchas gracias.**

Ya, chao y a usted también.

## Entrevista N° 8

- Buenas Tardes, ¿Cuál es su nombre?

Carlos Alberto.

- ¿Cuánto?

Olivares Villagra.

- Y ¿qué edad tiene?

48 años.

- ¿Cuántos años lleva viviendo en la calle?

Más de treinta años.

- Ya y ¿cómo llegaste a vivir a la calle?

Por la calle no más.

- Pero ¿qué origino que tú llegaras a la calle?

Porque yo me junté con mi viejo loco y que es mi padrastro y con él me contacté y llegue al lao de el y ahí nos comunicamos y después llegamos a la bomba allá y esas cosas, pero buena onda poh, y los bomberos saben... que uno es respetuoso entonces ahí nos comunicamos con todos pero, pero es triste la vida allá... Es triste... nosotros no puede... ver las cosas de la vida te digo como...yo he esta'o detenío, he esta'o preso, yo te conozco a toda mi gente de la calle y aquí llega mucha gente que no tiene necesidad de estar aquí, estuve en el hogar también viviendo pero tampoco me gusto hay gente que no tiene porque estar viviendo ahí.

- ¿Por qué no lo necesita?

Exactamente, entonces yo no, no puedo mostrarle a la gente, porque no sé si el aspecto... pero don René sabe lo que yo pienso porque yo le converso a él todo lo que yo pienso y el me dice pero que vamos a hacerle sabí porque y no puedo decirle las cosas porque yo no soy sapo pero para mi hay mucha gente aquí no tiene porque estar metió porque tiene sus modos ehh de estar en su casa haciendo sus cosas comiendo, entonces nada que ver poh eso me influye eso es lo que me da rabia a mí que hay gente que aprovecha de la ropa cosas así, entonces a mi no... Yo no pido, yo nunca he pedido cuando he necesitado lo pido, no puedo entender la vida yo no pido... a mi me da... no se no puedo entender la vida, pero ehh hay mucha que no, no tiene modo de hacer las cosas como debe ser porque si quiero comer voy a la feria y ahí compro unas tres cosas y hago mi plato de comía pero no, no... Entonces no, no, no es así la cosa aquí uno.

**- Y ¿cómo conociste a los tíos del Hogar de Cristo?**

Aquí con mi viejo cuando estaba la bomba antigua ellos llegaban aquí, llegaban a la bomba en la noche y nos traían sopita, cualquier cosa nos traían y ahí nos regalaban cualquier cosa que traían ellos, ahí poh, uno nunca pide, yo no pido yo nunca le he exigido nada a ellos.

**- Pero ¿tú consideras importante lo que ellos hacen?**

Demasiado.

**- Y ¿a ti te han ayudado?**

Si, poh.

**- Y ¿en qué sentido?**

En vestimenta, en vestimenta en comía porque a mi... ayer no me acuerdo quien, paso una niña, una señora y me dio lentejitas estaban súper ricas yo me las comí toas.. tenía hambre no había comió en todo el día ayer.... y comí... me comí dos platos porque me repetí pero no aquí hay mucha gente que no influye en el aspecto de pobreza porque hay personas que no, no el agrado de estar apoyando al Padre Hurtado hay un caballero que anda por ahí... en la oración ...allá esta...hablando con él andaba con una bolsas verde a este caballero yo le regale una oración que hacia toas las mañanas en el restorán hacia una oración y me conseguí una cosita así del Padre hurtado que tenia en mi billetera y yo se la regale pero no se más allá no puedo saber la vida de él pero es que a mi no me gusta que ....ese rucio que esta allá tiene casa.. Yo le digo estas cosas a Don René que me dan rabia pero a él no más. Cuando yo estoy mal hablo con él no más.

**- Y ¿con el Omar tú tratas?**

Si el Omar me llevo pa'l hogar, pero yo tuve un entonces no podía estar allá.

**- Y el Omar ¿en que más te ha ayudado?**

En el aspecto de ver una pieza pa' ayudarme ehh pero resulta que no esta la pieza no ha salio pero vamos a ver si este mes o pa'l que viene ya me pago, pero aguinaldo todas esas cosas pero la plata no se ve na porque pido plata por ahí empresta y la tengo que pagar entonces no puedo solucionar bien el problema.

**- Y ¿tú crees que el interés que demuestra por ejemplo el tío Omar porque tú encuentras una pieza ayuda a mejorar tu situación de calle?**

Demá que si.

**- ¿Por qué?**

Porque el dijo que él ponía la mitad y yo pagaba la otra mitad de repente yo quiero pagarme yo mis cosas no quiero que nadie me ayude a pagar la otra mitad... esa mitad dejémosla pa hace cualquier cosa como la que estamos haciendo ahora... yo la busco peor si no hay... Son caras veinte mil o cuarenta mil pesos mensuales má encima que con lo mío te cuesta treinta lucas cachái unas treinta lucas y voy a quedar con diez lucas y q hago con diez lucas... me compro el jabón, la maquina de afeitar entonces veí... no, no puedo por eso no arriendo pero si me sale una pieza por veinticinco ahí podría ser... hasta por veinte ahí puedo... puedo hacerlo es cosa adecuada si poh, no es na y má encima estoy má enfermo que no se... tengo un pulmón...

**- Entonces por eso debes tratar de arrendar una pieza**

Si poh, si por lo menos los inhaladores me los dan gratis por que ... en serio yo no duermo despierto constantemente el Palmera sabe me despierto constantemente con no duermo... ya no duermo, duermo una hora y ahí me falta el aliento despierto una hora y duermo una hora y media y después despierto de nuevo ahoga'o, entonces tengo que tomar esta cuestión me dan pa un mes.. Pa' un mes me dan los inhaladores y de repente no me alcanzan pa'l mes y tengo que ir a buscar má' y me retan de repente no voy porque sé que... de repente voy a urgencia a ponerme la mascarilla y converso con los médicos y les digo doctor.... Es que estoy muy avanza'o si tengo un pulmón menos un pulmón menos y ese pulmón me exige el otro pulmón claro poh... si yo má encima toy opera'o de una enfermedad pancriana de una infección que me entro al pancrria y me operaron pa salvar al pancrria.

**- ¿Tú crees que el Hogar de Cristo te ha ayudado en todo este tiempo que llevas en la calle?**

Harto tiempo sí, si y doy gracias, doy gracias al Hogar de Cristo a todos a todas las niñas, a todos los jóvenes a todos.

**- ¿Tú crees que es importante cuando los tíos, por ejemplo el Omar, trabaja con una persona? por ejemplo lo lleva a sacar carné, lo llevan al hospital.**

No, no, no ese aspecto no, a mí no porque yo me las machuco solo en ese aspecto.

**- Pero ¿tú crees que a lo mejor para otros es importante?**

Sí, sí y es bonito porque cualquiera no hace esa voluntad que tiene todas las personas que deben estar en el Hogar de Cristo

**- Tú tienes alguna sugerencia, reclama en contra del Hogar de Cristo**

No

**- Entonces ¿los tíos se han portado bien contigo?**

Sí, lo único que se que estuve en el hogar por allá por Batuco no se donde queda, me porte mal llegue con trago y me despidieron entonces me vine pa' acá... eso fue todo pero sin ningún escándalo sin nada saque las cosas de mi casillero y me vine, el Omar sabe, el sabe que yo soy respetuoso que no.... Don René también sabe... él sabe... él es como un padre para mi Don Rene, el sabe que yo soy alcohólico, sabe que he estado en el hospital he estado aquí y en todos estos la'os pero respeto pa'l Hogar de Cristo es lo principal.... viste esa es tos de bronquio yo no se mira yo no sé a mi me parece mal, es que ustedes son muy voluntarioso pero aquí hay muchos compadres que tienen pa tiene sus casas y donde comer a mi no me gusta, no me gusta... entonces después uno habla y que tení viejo te echan los garabatos cachái entonces a mi no me gusta me que callao no ma' observo no ma' por eso cuando yo me pongo a tomar mis copetes y me pongo a llorar de repente en las noches me pongo a llorar en serie, lloro porque será porque lloro me pregunto y me encomiendo al de arriba a todo he llorado cuando vienen de repente a verme los Padres Franceses, el Mackay, los Hermanos Evangélicos de repente vienen a verme ahí no se porque uno está aquí pero que le vamos a hacerle lloro poh llorón, lloro a chorros, pero lloro me da pena porque veo muchas inbarbaridades porque aquí veo que hay personas que tienen como hacerse sus recursos entonces a mi no gusta es la verdad... Por eso yo estoy sentaíto aquí solito...

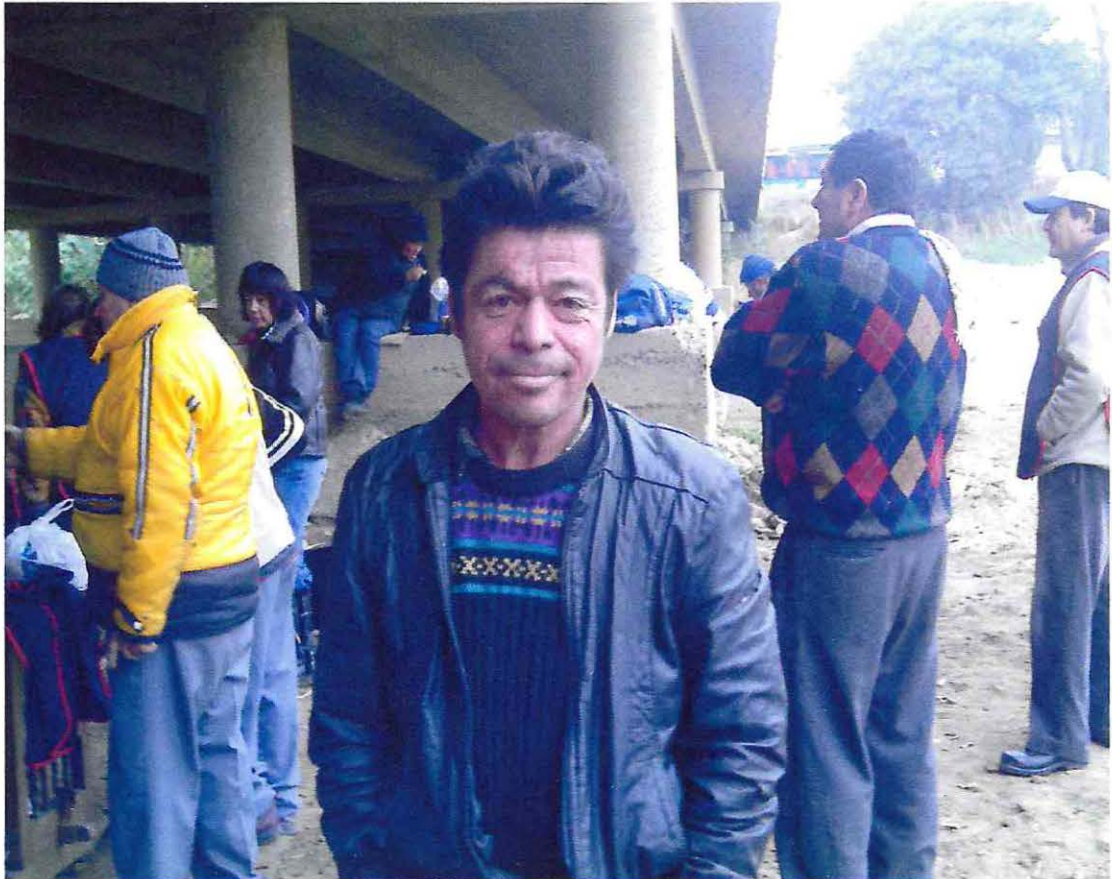
**- Ya Don Juan Carlos muchas gracias.**

# *ANEXO Nº4*

*Registro Fotográfico de Almuerzo  
realizado con Beneficiarios de  
Viña del Mar*

**REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ALMUERZO REALIZADO CON  
BENEFICIARIOS DE VIÑA DEL MAR**





# *ANEXO N° 5*

*Cuestionarios Aplicados a Beneficiarios  
del Programa*

### CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

4. ¿Le gustaría salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

5. Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos?. Si la respuesta es sí ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
13. ¿Piensa usted que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
16. ¿Usted confía en el tío que trabaja con usted?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

## CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

4. ¿Le gustaría salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

5. Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos?. Si la respuesta es sí ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

13. ¿Piensa usted que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

16. ¿Usted confía en el tío que trabaja con usted?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

## CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

4. ¿Le gustaría salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

5. Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos?. Si la respuesta es sí ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
13. ¿Piensa usted que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
16. ¿Usted confía en el tío que trabaja con usted?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

### CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
4. ¿Le gustaría salir de la calle?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
5. Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos?. Si la respuesta es sí ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
  
11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?  
 SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_X\_\_ MAS o MENOS\_\_\_\_\_ NS/NC\_\_\_\_\_
13. ¿Piensa usted que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_X\_\_ MAS o MENOS\_\_\_\_\_ NS/NC\_\_\_\_\_
14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_X\_\_ MAS o MENOS\_\_\_\_\_ NS/NC\_\_\_\_\_
15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_X\_\_ MAS o MENOS\_\_\_\_\_ NS/NC\_\_\_\_\_
16. ¿Usted confía en el tío que trabaja con usted?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_X\_\_ MAS o MENOS\_\_\_\_\_ NS/NC\_\_\_\_\_
17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_X\_\_ MAS o MENOS\_\_\_\_\_ NS/NC\_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?  
 SI \_\_\_\_\_ NO  MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?  
 SI \_\_\_\_\_ NO  MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?  
 SI \_\_\_\_\_ NO  MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
4. ¿Le gustaría salir de la calle?  
 SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
5. Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos?. Si la respuesta es sí ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_
  
11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?  
 SI  NO \_\_\_\_\_ MAS o MENOS \_\_\_\_\_ NS/NC \_\_\_\_\_

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
13. ¿Piensa usted que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
16. ¿Usted confía en el tío que trabaja con usted?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC
17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?  
SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

### CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

1. ¿Cree usted que las personas que viven en la calle tienen la misma posibilidad de ser atendidas personalmente por los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

2. ¿Te gustaría que los tíos te ayudaran a buscar solución a tus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

3. Para los que están en intervención ¿Los tíos llegaron tiempo para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

4. ¿Le gustaría salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

5. Necesita del apoyo de los tíos para salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

6. ¿Está dispuesto a recibir la ayuda de los tíos?. Si la respuesta es sí ¿está dispuesto a cumplir con los compromisos y asumir responsabilidades con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

7. ¿Ha sido capaz de cumplir con todos los compromisos adquiridos con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

8. ¿Se siente a gusto para trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

9. ¿Se siente con ganas de trabajar con los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

10. ¿Encuentra que el trato de los tíos hacia usted es bueno?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

11. ¿Cree usted que el tiempo que le dedican los tíos es el suficiente para solucionar sus problemas?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

12. En el tiempo que ha estado con los tíos ¿Ha logrado algún cambio en su situación?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

13. ¿Piensa usted que al terminar el trabajo con los tíos logrará salir de la calle?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

14. ¿Cree que el tío y usted asumieron las mismas responsabilidades en el trabajo?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

15. ¿Cree que los tíos lo han apoyado durante el trabajo?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

16. ¿Usted confía en el tío que trabaja con usted?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

17. ¿Se ha sentido presionado u obligado a realizar alguna actividad propuesta por los tíos?

SI  NO  MAS o MENOS  NS/NC

# *ANEXO Nº 6*

*Registro Fotográfico de Actividad  
realizada con Beneficiarios de Valparaíso*

**REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ACTIVIDAD REALIZADA CON  
BENEFICIARIOS DE VALPARAÍSO**





# *ANEXO N° 7*

*Entrevistas Focalizadas a Profesionales  
del Programa*

## ENTREVISTAS A PROFESIONALES DEL PROGRAMA

### ENTREVISTA A ASISTENTE SOCIAL DEL PROGRAMA CALLE

- **¿Nos puedes decir tu nombre y tu cargo?**

Claudia Rojas Aranda, soy asistente social del Programa Calle.

- **¿En el programa ustedes cuentan con un perfil de sección de los beneficiarios?**

Sí, son personas que pernoctan en las calles de Valparaíso y Viña del Mar, específicamente en el plan de ambos, ehh son personas que no están insertas en el sistema, llámese salud, educación, trabajo, ehh y que tienen algún grado de discapacidad psíquica y que por ende no son capaces de valerse por sí mismos.

- **¿El catastro realizado por MIDEPLAN fue un referente para el trabajo que realizan hacia las personas que están en calle?**

Haber yo creo que ese catastro, fue como para demostrar el trabajo que nosotros hacíamos, no fue muy novedoso lo que entrego, ni estaba lejos de lo que nosotros más o menos dominábamos, ehh, pero sí fue un referente para conocer las otras regiones, por lo menos a nivel de Viña y Valparaíso era lo que nosotros hacemos, ehh aumentado obviamente porque se supone que ellos salieron a nivel de la comuna completa y nosotros vemos más menos el plan, pero no sé desconocíamos menos las cifras que ellos tienen.

- **¿Existe algún criterio de urgencia para ingresar beneficiarios al programa?**

Ehh, si tiene que ver más menos con el tema de salud, llámese salud física o salud mental. Los criterios de urgencia son, nosotros tenemos treinta usuarios por comuna y la urgencia es de dos cupos, estos dos cupos pueden ser por denuncia o por demanda espontánea, llámese denuncia a que llamen por teléfono y que digan, sabe que tenemos a tal persona y necesitamos que la vengán a ver, o llámese demanda espontánea, porque ellos nos piden que los ayudemos porque su estado no es sano. Yo digo que es dependiendo de la salud, porque por lo general siempre es un tema de que, hay un tema de salud importante porque el tema físico de ellos a veces esta peligrando, por eso es que nosotros lo vamos a ver más urgentemente. A veces hemos llegado a situaciones en donde sí no llegábamos, el usuario se puede haber muerto y yo creo que son repetidas las veces sobretodo en invierno, en invierno se repite esto de que a veces los amigos te denuncian, mire sabe que tía una persona esta en tal lugar y necesita urgencia, porque no se puede levantar no se puede parar, no nos esta hablando o bien tiene un tema de hipotermia, entonces tenemos que hace una cuestión tan rápida, como ir llegar y subirlo a la camioneta, traerlo en lo posible ducharlo y mantenerlo acostado, si así y todo no reacciona lo pasamos al tiro a emergencia o al contrario si vemos que es tan urgente lo

llevamos a la emergencia, porque la ambulancia no es capaz a veces de bajar debajo del puente o de bajar algún lugar que no este muy plano la verdad, por el tema de la camilla, entonces no se lo llevan y a veces tenemos que levantarlo entre nosotros no más y llevarlo. Y el tema de lo que yo les digo de salud mental, es que hay personas que tienen esto de no saber comunicarse o de que están tan atrofiados mentalmente que se auto infieren heridas, o se descontrolan con los demás o bien se auto dañan, entonces no pueden demostrar lo contrario y no son capaces de comunicarlo y ante eso tenemos que acudir nosotros también, o sea una persona que se esta dañando a sí mismo, para nosotros es una persona que esta psíquicamente mal, entonces tenemos que ayudarla por lo mismo, hay momentos en que la persona no es capaz de identificarse a sí mismo ni tampoco al resto entonces es capaz de dañarse y de dañar a los demás y eso es un peligro. Y también es un tema que a nivel de políticas no se hacen cargo, o sea los carabineros prefieren no tomarlo en cuenta y no llevárselo, cuando podría ser una persona que perfectamente puede matar a otra, a veces el nivel psíquico esta tan perturbado o esta tan denso, que perfectamente puede matar a alguien dependiendo de la historia que se este creando en su mente, entonces ante eso tenemos que interceder nosotros también, son yo creo que son más los criterios de emergencia.

**- ¿Qué criterio se utilizan para la derivación de los beneficiarios?**

Ehh a ver, el programa tiene que ver con el tema asistencia en un principio, tiene que ver con cubrir alimentación, salud y vivienda y una vez cubiertas, vemos que el usuario esta con esas necesidades cubiertas, entonces en cuanto a promoción también esta cubierto, porque le hemos dicho anda tal parte, mira averíguate esto, has esto por tu bien y lo hace solo, entonces cuando ya toman un nivel de independencia o autonomía y autodeterminación, creemos que el usuario esta siendo capaz de tomar otras responsabilidades en la vida y a veces esas responsabilidades no dependen solamente de nosotros, si no que dependen de instituciones que se las puedan dar, y en ese momento nosotros decidimos derivarlo o en el caso de un adulto mayor, a veces también vemos, que no hay redes familiares que se hagan responsables o no hay redes familiares significativas, porque no existen personas cercas, o sea tenemos varios adultos mayores que son absolutamente solos, y que hemos buscado hasta en carabineros familia y no existe, entonces ante eso el Programa Calle, no puede hacerse cargo porque es una persona adulto mayor que requiere otras necesidades de cuidado y por ende decidimos derivarlo por ejemplo a un hogar de ancianos, o derivarlo a alguna organización que los visite más seguido, y que vean su tema de salud que a un adulto mayor es importante, sobre todo cuando están siendo no valente, eso yo creo que son los criterios más que nada de derivación.

**- ¿Después de cuánto tiempo de egresado un beneficiario del programa se realiza el seguimiento?**

De egresado, yo no siento que los egresemos, para ser súper real, yo siento que hay una derivación, pero no hay un egreso porque lamentablemente los usuarios del programa calle, tienen este tema del rebote, entonces los derivamos, y siguen siendo usuarios al año después y vuelven a la calle, o les pasa algo y hay que verlo, entonces no sé si poder llamarlo como un egreso, porque un egreso uno siente que el usuario se desvincula a tal nivel del programa, de que el programa ya no se hace más cargo, no lo veo así, lo veo como un seguimiento activo en este caso por ejemplo, el usuario es derivado y nos hacemos, les hacemos un seguimiento hasta que la organización a la cual fue derivada se hace completamente participe de su atención, llámese en todos los aspectos, ahí nos desvinculamos. Pero por lo general no es así, o sea nuestro ideal sería tener un egreso con lo que significa un egreso, pero en lo real no pasa, yo creo que de las 60 personas que se atienden mensualmente, lograr un egreso son dos o tres, o sea muy bajo el porcentaje, porque lamentablemente las organizaciones no se hacen cargo de la persona, entonces por ejemplo en el caso de los adultos mayores, que no tienen familia nosotros los ingresamos, entonces si le pasa algo quien le avisan, o sea nosotros fuimos la red que se los derivo y siempre que les pasa algo no están avisando lamentablemente, entonces no puedo decir yo los egresamos. En el caso de las personas que ingresan a hacerse algún tipo de tratamiento, no sé la red en ese sentido es tan frágil, que terminan su tratamiento y los sueltan y no se dan cuenta de que es un caso social que tienen que ver, para soltarlo tiene que decir esta persona no tiene casa, donde la mandamos va volver a la calle a que a volver a tomar, a lo mejor la cantidad de usuarios que atiende la red es tan amplia que decide, hace lo justo y lo preciso o a lo mejor es una crítica que se puede hacer el Programa Calle de decir hasta cuando los atendemos, y que en la real los criterios para desatender, a los usuarios tienen que ver con lo que ellos nos demuestran a nosotros que es su desinterés, su falta de respeto en algún momento, o que puede ser que desaparezcan del lugar geográfico el cual nosotros estamos abarcando, creo que también hay que verlo por los dos lados, creo que hacemos derivaciones más que seguimiento, o sea que hacemos derivaciones seguimientos más que egreso.

**- ¿Algún comentario o sugerencia o cambio que se debiera realizar?**

Algún cambio me parece, importante, la visión de un psicólogo en el programa, de un psicólogo casuístico, que sea capaz de diagnosticar a los usuarios y a su vez darle una derivación adecuada a tiempo, me parece que eso al año en que yo estado acá, que ya cumplí un año aquí, no ha existido un psicólogo que sea capaz de detectar, un tratamiento a tiempo y que hay sido capaz de derivarlo a una institución responsable, ese sería un cambio desde esa perspectiva. Ahora si me parece que, los usuario del programa calle, como usuarios con las problemáticas que tienen, me parece que sesenta para cuatro personas es mucho, considerando que estas cuatro personas no tienen jornada

completa, porque solamente los educadores la tienen y un educador para treinta personas es mucho, considerando que los avances que se tienen son demasiado lento, no porque nosotros no queremos, si no que no podemos apurar un proceso de una persona que tiene problemáticas de alcohol, tiene problemáticas de drogas y que no tiene redes significativas, llámese a nivel gubernamental como familiar, entonces no es un proceso que se puede acelerar, pero tampoco me parece que un educador para treinta personas de abasto, o sea yo creo que hay un momento en que surgen muchos problemas en distintos sujetos de atención y el educador no es capaz de cubrirlo, entonces cuando los usuarios se quejan de que no los fuimos a ver, no es que nos quedemos sin trabajar, es porque claramente, tuvimos que cubrir otra necesidad más urgente, entonces yo creo que esa es una crítica, bien grande cuatro persona que en el real son tres, porque si se ponen a pensar una asistente social tiene media jornada y un psicólogo también, entonces media más media hacen una, son tres personas, y son cuatro personas para dos comunas, a mi me gustaría saber donde se hace eso, cuatro personas para dos comunas, no creo que lo hagan en ninguna otra parte.

**- Ya pues, muchas gracias.**

## ENTREVISTA EDUCADOR VALPARAISO

- **Hola, me puedes decir tu nombre**

*(interrupción usuario del programa: Guillermo, me puedes esperara afuera por favor, gracias... me podi juntar la puertecita porfa...)*

Mi nombre es Esteban Rojas Educador Calle, Valparaíso...

- **¿Poseen algún perfil de selección de los usuarios y cuáles son sus características?**

Mmmmm... ¿si tenemos un perfil de los usuarios?, por supuesto que tenemos un perfil, o sea son personas que están con exclusión social, que están en situación de calle, que tienen problemas de alcoholismo u otro tipo de inconveniente, llámese solventes, drogas y ese tipo de cosas, y problemas... también con personas que son pacientes psiquiátricos... ese es más o menos el perfil de las personas que nosotros atendemos, la gran mayoría digamos... yo diría que un 90% de las personas que atendemos tienen un problema de dependencia alcohólica y problemas psiquiátricos en algún grado...

- **Para estas personas, el Catastro ejecutado por MIDEPLAN, ¿fue un referente para el trabajo realizado con las personas en situación de calle?**

Nos dio parámetros, el Catastro nos dio parámetros, pero no nos dio el universo global de lo real que hay en calle...nos dio unos parámetros mas que nada, pero no fue el global...

- **Pero, no se basaron en él para hacer la selección de las personas que ustedes atienden...**

No, no porque nosotros ya veníamos con un trabajo anterior al catastro, entonces ya veníamos con un trabajo con las personas, y como te digo o sea muchas de las personas, quedaron muchas personas excluidas de este catastro por otros motivos que no vamos a entrar en discusión o en tema... pero más que nada por eso...

- **O sea ustedes siguieron interviniendo a las mismas personas que...**

No a las mismas personas, lo que pasa es que nosotros igual tenemos dentro de acá del mismo Programa, ahora nos ordenamos un poco más, pero no a través de la guía del catastro mismo, o sea nos ordenamos en otro sentido, vamos a trabajar con treinta personas, vamos a tratar de hacer algo con estas treinta personas, en buen orden ¿cachái?. Antes lo hacíamos, no se poh, teníamos un universo de cien personas y andábamos picateando con las cien personas, entonces no sacabai na', porque no hacíai nada con nadie, cachái, entonces hora tení un orden, un cierto parámetro de meses, tení seis meses para trabajar con esas treinta personas y llegar a un buen término con esas

treinta personas y a medida que tengamos un buen término... no se poh te puedo dar el caso de Guillermo, entonces ahora a mediados de semestre, se hace una evaluación de su caso y se hace su egreso y ingresa una personas que esta en la lista de espera, con un plazo y todo el cuento, eso es más que nada.

**- ¿Existe algún criterio de urgencia para ingresar usuarios a la intervención?**

Claro que si poh, ehh... con condiciones extremas de vulnerabilidad que puedan tener las personas... no se poh... una persona que este muy grave, en caso extremo, no se poh, una persona alcohólica, alcohólica que este muy grave en situación de calle, cachái , ver el posible ingreso acá a hospedería, se hacen los contactos inmediatamente a través del Hospital Salvador o algún Consultorio como para poder hacerle el tratamiento, ver su condición de salud actual como se encuentra, ver si tiene algún problema físico o psíquico...eso...

**- ¿Qué criterios se utilizan para la derivación de los beneficiarios?**

¿Qué criterios se utilizan?... bueno, ahí se trabaja, se trabajaba con la Asistente Social y con Elson (psicólogo), ellos hacían una evaluación de ellos, tanto psicológica como a nivel social, y ver las capacidades, en que pie están ellos, mas que nada...

**- Pero por ejemplo se prioriza la familia...**

Eso depende de cómo vaya el asunto, como vaya terminado el asunto, porque te podí encontrar con personas que no tienen familia y no podí contactar las redes, pero sí, su arriendo de pieza, buscarle un lugar donde él pueda tener la ayuda necesaria, en este caso por ejemplo el Guillermo, te vuelvo a insistir, o por ejemplo Jorge Madariaga el Espíritu, te das cuanta él ahora está inserto está trabajando, tiene su arriendo de pieza, cachái, el mismo Hugo viste, el mismo Hugo ahora durante tanto tiempo estuvo en calle, ahora se le arrendó una pieza que sé yo, fue derivado a Renacimiento porque ya no cumple con el perfil de un usuario de calle ¿entiendes?. Entonces ahora pasa a otro punto donde él tiene que desarrollar sus potencialidades y así es el caso, tratar de ocupar todas las redes que hay para que puedan desarrollar todas sus potencialidades y poder sacarlos... en pocas palabras tratar de mantener ocupada a la persona porque si la dejas estar...recaen de nuevo, y ahí se nos transforma en un circulo vicioso que la final vai a atender veinte mil años a la persona y veinte mil años la persona va a estar...

**- Claro y así vuelve al alcohol, vuelve a la calle...**

Lo mismo, lo mismo, lo mismo, entonces es un desgaste para nosotros también...

**- ¿Después de cuanto tiempo de egresado un beneficiario del programa se realiza el seguimiento y en que consiste?**

Perdón como fue...

**- ¿Después de cuanto tiempo de egresado un beneficiario del programa se realiza el seguimiento?**

Los siguientes seis meses...

**- ¿En qué consiste?**

Visitarlos a las casas, en como están, conversar... si están arrendado casa, en este caso o pieza, se va a la casa donde se esta arrendando, se conversa con la dueña de la casa para ver como va funcionando el tema, se le hace un seguimiento a él de conversación, se le va a la pieza, se le visita, si hay voluntarios que le puedan hacer aseo, se le hace aseo, si se le puede conseguir algún tipo de trabajo ver como esta en el trabajo, más que nada un contacto con las personas que él va teniendo contacto diariamente...

**- Pero dentro de esos seis meses, es algo mensual, semanal o va dependiendo...**

La idea es... va dependiendo, igual siempre depende los tiempos que uno tenga por eso también se hace... es necesaria la ayuda de los voluntarios, que son parte igual importante dentro de este cuento, porque muchas veces son nuestros oídos, nuestra... ojos para ver ciertas situaciones que nosotros igual... comprenderás que somos un programa chico, con poco personal y que de repente se nos escapan muchas cosas...

**- Algo más que agregar, sobre el programa o acotación de algún tema...**

No, ahí me abstengo de hacer alguna opinión, mi opinión es personal...

**- No, pero o de más información de acá, no sé...**

Es que no sé lo que tú necesites, o sea tú me haces la entrevista, yo te contesto... mas allá de otros temas no voy a hablar porque no... no me compete y no... me iría para otro lado la verdad de las cosas... eso...

**-Muchas Gracias...**

## ENTREVISTA EDUCADOR VIÑA DEL MAR

**- ¿Nos podría decir el nombre y el cargo que ocupa acá en el programa?**

Bueno, mi nombre es Omar Valdivia y cumpla el rol de Educador Social del Programa Calle, en Viña del Mar.

**- ¿Poseen ustedes un perfil de selección de los beneficios?**

Ehh sí, haber. Nuestra misión dice que nosotros salimos al encuentro de las personas excluidas socialmente, que viven en la urbe de la ciudad, en mi caso Viña del Mar. Y que obviamente, no tengan ninguna otra red significativa, familia, amigos, ehh que...que como se llama, ellos estén desposeídos, en sus cosas materiales, para esas persona nosotros vamos en su ayuda.

**- ¿Lo del Catastro realizado por MIDEPLAN, es un referente para el trabajo que ustedes realizan hacia la personas en situación de calle?**

Ehh, no sé si un referente porque, nosotros igual tenemos una base de datos hace mucho tiempo, que esta que la tenemos actualizada, pero de las personas que estaban en la base de datos del MIDEPLAN, son muchas las cuales tenemos nosotros, o sea no hay nada nuevo.

**- ¿Existe algún criterio de urgencia para ingresar beneficiarios a la intervención?**

Ehh, criterio de urgencia, mira que cumpla con el perfil, de persona excluidas socialmente, que tengan todo los..., como se llama. Bueno que no tengan carné, que no tengan tarjeta de salud...

**- Sí pero, un criterio de urgencia en el sentido de que, ustedes detecten una persona nueva, en situación de urgencia ustedes la atienden, la derivan...**

A bueno...

**- ¿Le dan prioridad a esa persona?**

Lo que pasa que nosotros, atendemos semestralmente treinta personas, pero en lo concreto atendemos a veintiocho y tenemos dos cupos de emergencia, y esos cupos de emergencia son para esas personas, para dar atenciones de choque. Para no desgastarnos, porque antes ehh..., atendíamos a sesenta, setenta personas y eran puras atenciones de choque, no había ninguna profundización.

**- ¿Qué criterios se utilizan para la derivación de los beneficiarios?**

¿Derivación a otras instituciones, derivación a otras hospederías a donde?

**- La derivación en general.**

Es que hay distintos criterios igual, porque ehh...si nosotros ehh..., que criterios utilizamos para una derivación al consultorio, no sé o que no este inscrito y todo el tema.

**- En el caso de derivación de los casos intervenidos**

En el caso del programa no hay egresos porque, ya hemos visto, en todos estos años, que las personas ya egresan, se van con su familia, pero al tiempo después vuelven, retornan nuevamente a la calle, y vemos que eso no es un egreso... si no más bien, una desvinculación, derivación, no se como le podríamos llamar, es como eso. O sea cuando ya tienen los mínimos sociales restablecidos, yo creo que ahí podríamos decir que la persona está "incluida", socialmente.

**- ¿Después de cuanto tiempo egresado el beneficiario del programa se realiza el seguimiento?**

Haber ehh... nosotros, no hay como un tiempo de intervención, seis meses o tres meses, nosotros decimos seis meses porque..., para darle un tiempo, pero hay personas que pueden estar todo un año y ehh... por ejemplo nosotros decimos ya, a través del diagnóstico psicosocial, no sé la dimensión psicológica esta bien, la dimensión social esta bien, en las distintas dimensiones esta bien, de ahí, nosotros hacemos un proceso de seguimiento una vez al mes.

**- ¿En que consiste este seguimiento que hacen ustedes?**

Es más bien para..., como esta viviendo al persona, ehh... que pasa con su familia, ver si se desenvuelve bien en su entorno familiar, no se comunitario eso.

**- ¿Algo que agregar?**

Ehh... A bueno, a través de todo este catastro que se realizo el año pasado acá en Viña del Mar, se realizó una mesa de trabajo, ya... esa mesa de trabajo se llama Red Calle Viña, y esta integrada por distintos actores, que es la Municipalidad, el Servicio de Salud, el Consultorio Cienfuegos, el Consultorio Marcos Maldonado y el Consultorio Esperanza y bueno el Hogar de Cristo, las Parroquias San Antonio que da desayuno todas las mañanas, y ehh.. la Iglesia Metodista que da almuerzo todos los sábados y hay otra institución que es de la Iglesia Adventista que hacen terapia contra el la ansiedad, el tema de consumo y bueno se ha hecho un trabajo bien interesante con ellos y están a punto de firmar un protocolo de acuerdo, o sea institucionalizar un poco la mesa.

**- ¿Hace cuanto están trabajando?**

Estamos trabajando del año pasado, desde Octubre del año pasado y la idea es institucionalizar la mesa, porque las personas se van y las instituciones quedan y obviamente el Hogar de Cristo, la debe llevar en este tema de las mesas de trabajo y de hacer conciencia social y como tú puedes hacer conciencia de trabajo o denunciar ciertas... bueno al pobreza o al extrema pobreza en este caso, haciendo mesa de trabajo.

**- ¿Qué actividades han hecho con esta mesa de trabajo?**

Mira nosotros ehh... Los avances que se han tenido es que, la Municipalidad ha financiado algunas veces carné de identidad, o ha financiado algunos beneficios que ellos dan, pero que son más rápido, por ejemplo la sepultura de alguna persona. En el caso de la parroquia San Antonio, hacen como trabajo asistencial, de asistencia perdón, poder cambiarse la ropa, se bañan, o sea bañarse todos los días, es obviamente, baja los focos de infección. Ehh eso, en cuanto al Servicio de Salud, al idea es realizar proyectos, proyectos de calidad de vida saludable, no sé como se le llama. Bueno y con los consultorios a sido expedito, a sido expedito, uno llama por teléfono pidiendo que necesita una hora para esta persona, ya perfecto dígame que venga, o tal día viene, ehh nos pasa los formularios de FONASA, los podemos llegar a cualquier hora, hay una flexibilidad porque ya nos conocen.

**- ¿Algún comentario general del programa, algo que se deba cambiar?**

Mira más que cambiar del programa, yo creo que no porque ya la metodología se cambio, se cambio hace dos años atrás, yo creo que lo importante es ser más sistemático, a y bueno ser un poco más profesional, en el sentido de mejorar la calidad de vida de las personas, no quedarnos solo en que no tiene carné de identidad, o quedarnos en el ingreso al consultorio, si no más bien de esas treinta personas después de Julio, la idea es lograr algo promocional con la persona, no se ingresarlo al FOSIS, para que formen un microempresa, ehh.. no sé si de estas treinta personas, veinte recolectan cartones., bueno podemos juntar, podemos decirle al FOSIS, este es el proyecto que nosotros tenemos, nos gustaría que ustedes nos financiaran, sino a la Fundación Fondo Esperanza, que también trabajan con micro crédito, no sé darle un realce mas promocional, a este cuento igual porque, nosotros no podemos quedarnos en el carné de identidad como te dije, el consultorio y eso.

## **ENTREVISTA A DIRECTORA DE HOSPEDERÍA Y COORDINADORA DEL PROGRAMA CALLE**

**- ¿Nos podría decir su nombre y su nombre y su cargo?**

Bueno mi nombre es Corina Chacón Velásquez, yo soy de profesión Asistente Social, y aquí ocupo el cargo de asistente social y coordinadora de Hospedería y Calle.

**- ¿Ustedes cuentan con algún perfil de selección de los beneficiarios y cuales son sus características?**

Bueno sí, lo que pasa es que justo en la mañana estábamos analizando que, no se atiende a todas las personas de la calle, si no que las personas que están en situación de calle hablamos. Estas son las personas que viven, que su habitad su medio es la calle, eso es por un aparte, por otro lado también el programa atiende indistintamente hombres y mujeres, mayores de edad, es un programa dirigido específicamente a personas sobre los dieciocho años, y en Valparaíso nos encontramos específicamente que la edad promedio es sobre los treinta años más menos. Idealmente sería abordar personas, relativamente compensada, pero nos encontramos con que la gran mayoría tiene algún problema de discapacidad psíquica. El otro día estábamos viendo un estudio del 2003, que sobre un 40% de las personas en calle, tiene problemas de discapacidad psíquica, así que con eso nos encontramos en la realidad.

**- ¿El catastro realizado por MIDEPLAN, fue un referente para el trabajo realizado con las personas en situación de calle?**

Sí la verdad fue un referente, pero sentimos igual que hay una deuda me entiendes, porque si bien es el primer paso y así lo entendemos, los compromisos tamos ya a casi mayo junio del 2006, todavía no vemos nada más la segunda etapa del catastro, estamos con esa deuda, todavía estamos esperando que viene.

**- ¿Cuál es la segunda etapa del catastro?**

Bueno, ellos nos habían dicho, crear este Chile Solidario, en donde se incluyeran las personas en situación de calle, pero además con otros beneficios, pero eso todavía no, hay muchos anuncios pero no hay nada concreto.

**- ¿Existe algún criterio de urgencia ara ingresar beneficiarios?**

Bueno, así como no lo tenemos tan detallado, pero si tú ahora me lo preguntas, si en realidad pasa, por ejemplo cuando tu encuentras a personas en un estado físico muy deteriorado o también personas que está en un nivel alcohólico muy grave, por ejemplo tu encuentras a personas en la calle que están en coma etílico, también ahí de alguna forma ya no paso sólo por la voluntad, uno lo aborda lo trae y lo ingresa acá a la hospedería.

**- ¿Qué criterios se utilizan para la derivación de los beneficiarios?**

Bueno todo depende de un instrumento que está elaborado por el Programa Calle, en donde se ven diferentes dimensiones y ahí en un punto se establece un acuerdo digamos, para la intervención entre el usuario y los profesionales del área y ahí dependiendo del programa individual, cuando alcanza la dimensión que la persona desea y de acuerdo al criterio del equipo técnico, ahí podríamos decir que se hace una derivación un egreso.

**- ¿Después de cuanto tiempo egresado un beneficiario del programa se realiza el seguimiento?**

La verdad que es súper difícil, o sea todo programa debería tener seguimiento, pero en el programa calle, nos encontramos con que se produce esto de el Rebote, entonces claro nosotros egresamos y por eso en que pareciera súper simple, pero es la verdad, la persona egresa cuando se considera de que a alcanzado un nivel deseable para él y para el equipo y una vez logrado esto, se pasa a la segunda etapa inmediatamente que sería el seguimiento, o sea ingresa a hospedería, al tiro comienza a hacerle el seguimiento, no es algo que se espera, ni nada eso, es un proceso que está en cada etapa.

# *ANEXO Nº 8*

## *Cuestionario Motivacional*

## CUESTIONARIO MOTIVACIONAL

### NOMBRE:

1.- ¿Le gustaría dejar de vivir en la calle?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

2.- Si la respuesta anterior es Sí ¿Sientes que necesitas ayuda para dejar de vivir en la calle?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

3.- ¿Tienes ganas de trabajar con los tíos para que te ayuden a salir de la calle?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

4.- ¿Has intentado salir de calle antes?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

5.- ¿Te sientes capaz de salir de la calle?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

6.- ¿Crees que deben haber cambios en tu vida?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

7.- ¿Estarías dispuesto a asumir compromisos con personas que quisieran ayudarte para dejar de vivir en la calle?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

8.- ¿Te sientes a gusto con la forma de vida que llevas en este momento?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

9.- ¿Crees que puedes lograr algún cambio en tu vida si trabajas con los tíos?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

10.- ¿Estarías dispuesto a ser parte de algún proceso de rehabilitación si es que fuese necesario?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

11.- ¿Estarías dispuesto a dejar los hábitos que tienes en este momento?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

12.- ¿Te gustaría retomar contacto con tu familia o personas cercanas que has dejado de ver durante el tiempo que llevas en calle?

Sí\_\_\_\_\_ Más o Menos\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Ns/Nc\_\_\_\_\_

*Altamente Motivado* : Entre 9 y 12 Respuestas Sí

*Medianamente Motivado* : Entre 5 y 8 Respuestas Sí

*Desmotivado* : Ente 1 y 4 Respuestas Sí

# *ANEXO Nº 9*

*Registro de Salidas Nocturnas*

### REGISTRO DE SALIDAS NOCTURNAS

➤ FECHA: \_\_\_\_\_

➤ COMUNA: \_\_\_\_\_

➤ ENCARGADO: \_\_\_\_\_

➤ N° DE USUARIOS ATENDIDOS: \_\_\_\_\_

➤ USUARIOS QUE NECESITAN DE ATENCIÓN DE URGENCIA

Nombre	Motivo de Atención	Resolución

# *ANEXO Nº 10*

## *Diagnóstico Psicosocial*

### DIAGNOSTICO PSICOSOCIAL

#### ➤ INDIVIDUALIZACION DEL CLIENTE

▣ **NOMBRE** : \_\_\_\_\_

▣ **EDAD** : \_\_\_\_\_

▣ **F. DE NACIMIENTO** : \_\_\_\_\_

▣ **RUT** : \_\_\_\_\_

▣ **ESTADO CIVIL** : \_\_\_\_\_

▣ **DOMICILIO** : \_\_\_\_\_

▣ **PREVISIÓN** : \_\_\_\_\_

▣ **OFICIO** : \_\_\_\_\_

▣ **ESCOLARIDAD** : \_\_\_\_\_

▣ **ESTADO DE SALUD** : \_\_\_\_\_

▣ **INGRESOS** : \_\_\_\_\_

#### ➤ ANTECEDENTES DEL GRUPO FAMILIAR

Nombre	Parentesco	Dirección	Fono de Contacto	Observaciones

#### ➤ HISTORIA SOCIAL

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



➤ **OTROS ANTECEDENTES RELEVANTES:**

---

---

---

---

---

---

---

---

➤ **SÍNTESIS DIAGNOSTICA:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

➤ **PROGNOSIS:**

---

---

---

---

---

---

---

---

# *ANEXO N° 11*

*Formato Tabla Gantt*

## FORMATO TABLA GANTT

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	1° MES				2° MES				3° MES				4° MES			
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
PROCESO DE SELECCIÓN	X		X	X												
SISTEMA DE ABORDAJE						X	X	X								
DISEÑO DEL PLAN									X	X	X	X				

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	4° MES				5° MES	6° MES	7° MES	8° MES	9° MES	10° MES				11° MES							
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4						SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4				
EJECUCIÓN DEL PLAN	X	X	X	X		X	X	X	X					X	X	X	X				

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	11º MES				DESDE MES 12 HASTA MES 17					
	SEM	SEM	SEM	SEM	MES	MES	MES	MES	MES	MES
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6
DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

X: Tiempo Programado

&: Tiempo De Holgura