



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,  
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS  
Escuela de Trabajo Social

**“EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA,  
PERTENECIENTE AL PLAN CALLE, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS  
PARTICIPANTES Y EJECUTORES DE LOS “CENTROS DE DÍA” DE LA  
REGIÓN METROPOLITANA.”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

Autores

Javiera Eskarlet Gárate González  
Esteban Alejandro Herrera Vilches  
Anisabel Quiroga Lopéz

Docente Guía

Ana María Álvarez Rojas

**SANTIAGO – CHILE**

**2015**

## **Presentación**

El siguiente escrito da cuenta de un proyecto de evaluación cualitativa que será realizado en el marco de la cátedra de Taller de Seminario de grado de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez. Dicha evaluación se desarrollará desde la perspectiva de los participantes y ejecutores de los Centros de Día, instituciones orientadas a acoger personas en situación de calle pertenecientes al Programa Noche Digna del Ministerio de Desarrollo Social.

La evaluación es una práctica central del ejercicio profesional, en vistas a la reformulación y mejoramiento de la intervención. Esta nos permite recabar nuevos antecedentes relativos a la eficiencia de los programas impartidos por el Estado Chileno, dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas. De este modo, podemos definir nuevos mecanismos de intervención que apunten a mejorar las soluciones de los problemas sociales.

En un primer capítulo se presentan los antecedentes relacionados con la problematización, definiciones conceptuales del fenómeno, principales causas que originan la situación de calle, principales resultados de los censos nacionales de calle 2005 y 2011, y los modelos teóricos que nos ayudan a comprender el fenómeno para finalmente, referirnos a la institución donde se realizará la evaluación y sus principales objetivos.

Luego de levantar el foco de evaluación, se detallará exhaustivamente la metodología de acción junto con los objetivos, justificación, población objetivo y estrategias metodológicas. Asimismo es importante describir el tipo de evaluación que se va a realizar. Para Martinic (1997) la evaluación permite dar cuenta de los resultados obtenidos tras la ejecución de un proyecto. Lo que se busca entonces, es examinar en qué medida aquello que se buscaba modificar o satisfacer a través de una propuesta de intervención, es coherente con los resultados que arroja. En este caso, la propuesta emana del Ministerio de Desarrollo Social, presentándose finalmente los resultados obtenidos en el desarrollo de esta evaluación.

Finalmente se darán a conocer las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación con los cuales se podrán en evidencia los niveles de logro del proyecto, "Centros de Día" que se orientan a la superación de la situación de calle a través de actividades de prevención que en estos centros se desarrollan.

## Agradecimientos

Para comenzar es preciso dar gracias a Dios por otorgarme la posibilidad de estudiar y desarrollarme como persona y profesional. En segunda instancia me gustaría destacar a nuestra profesora guía Ana María Alvarez Rojas, la cual fue una gran profesional y líder a la hora de guiarnos - apoyarnos en este proceso, siendo capaz de generar un ambiente grato y de respeto al interior del grupo, es uno de los buenos elementos que existen al interior de la escuela de Trabajo Social. Al mismo tiempo quisiera agradecer a las personas que se darán el tiempo de leer nuestra investigación, la que fue realizada con gran esfuerzo y dedicación. En tercera instancia es pertinente reconocer a mis compañeras Javiera Gárate González - Anisabel Quiroga Lopéz, las que marcaran por siempre una parte importante en mi formación como profesional, un orgullo a ver trabajado con ustedes durante este año. En cuarta instancia es oportuno valorar el apoyo infinito de mis padres Maria Elizabeth Vilches Montecinos – Daniel Alejandro Herrera Gonzalez, ellos son las personas que me entregaron la vida, educación, valores y todo lo que soy hasta el día de hoy, seré un eterno agradecido de la vida por darme los padres que tengo. En quinta instancia es importante destacar a mis hermanos/as Aymara Herrera Vilches – Rafael Herrera Osorio y también aquellos que se encuentran en el cielo, los cuales siempre estarán en mi corazón, gracias infinitas por formar parte de mi vida y hacerme feliz en todo momento. En sexta instancia quisiera destacar el apoyo, cariño, respeto, paciencia de una gran compañera, amiga, polola Jenifer Reumay, ella es mi cable a tierra y también la persona que me brinda felicidad. Por último agradecer el apoyo incondicional de los amigos más cercanos, Orlando Acevedo, Tomas Acevedo, Nicolas Acevedo, Felipe Toloza, Gabriel Peña, Bárbara Gomez, Luis Eduardo Rivera, Juan Vargas, Elmo Lincoyan y Eduardo Urra, de cada uno de ellos estoy orgulloso son fundamentales en todas las etapas que me han tocado vivir hasta el día de hoy .

Esteban Alejandro Herrera Vilches

Primero que todo quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza especialmente este año para cumplir esta meta, quiero agradecer a mis padres que sin ellos no hubiese sido posible ya que son mi pilar y por los cuales yo lucho día a día.

Debo mandar un agradecimiento especial y directo al cielo a mi ángel Eduardo Andrés Marchant Alarcón, sin tu apoyo desde el principio no hubiese sido posible hacer realidad esta investigación, sé que en algún lugar estas orgulloso de mi y contento por mi esfuerzo, sigue guiando mis pasos hoy y siempre.

Solo me queda agradecer a cada persona que estuvo conmigo durante este año dándome apoyo y palabras de aliento cuando ya no quería seguir, infinitas gracias.

Anisabel Quiroga López

Me es muy difícil escribir estos agradecimientos, ya que verbalizar algo para cada uno de los que hicieron posible llegar a este momento sería demasiado extenso. La vida nos pone pruebas, algunos dirían errores, yo prefiero verlos como aprendizajes, enseñanzas y porque no, también como logros. Primero que todo quiero agradecer a aquellos que nunca dudaron de que podría hacerlo y que han sido un pilar fundamental a lo largo de mi vida, mi familia, mis padres, hermanos, tios, primos y abuela que con su amor e infinita paciencia han estado ahí en todo momento. Quiero agradecer también a mi pareja Alexis Espinoza, quien siempre ha estado ahí para apoyarme y darme ánimos cada vez que comenzaba a flaquear y pensaba en renunciar. Agradecer también a mis compañeros de tesis Esteban y Anisabel con quienes compartí esta experiencia y a mi docente guía Ana María Alvarez. Con los amigos la vida es más fácil y quiero dar las gracias a Paula y Danitza que con sus sabios consejos se han hecho presentes en todo momento. Además quiero agradecer muy afectuosamente a mi escuela y equipo docente, quienes me vieron caer y resurgir como profesional. Deseo hacer mención especial a la docente Ruth del Canto, quien me mostró el camino que quiero seguir en esta bella profesión y sobre todo por confiar en mí. También agradecer al docente Horacio Aguirre quien confió en mí como futura profesional y fue un excelente maestro en estos dos últimos años.

La vida es cuesta arriba, pero la vista es maravillosa

Javiera Gárate González

## ÍNDICE

Presentación .....Pág. 2

Agradecimientos.....Pág. 3

### **CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA**

1 Personas en situación de calle .....Pág. 7

1.1 Contexto histórico .....Pág. 7

1.2 Principales resultados “Catastro Nacional 2005 y 2011”.....Pág. 8

1.3 Concepto de persona en situación de calle.....Pág. 12

1.4 Tipología de persona en situación de calle.....Pág. 14

1.5 Causas que originan la situación de calle.....Pág. 15

1.6 Políticas orientadas a las personas en situación de calle.....Pág. 16

1.7 Teorías para la comprensión de la situación de calle.....Pág. 18

1.8 Programa evaluado.....Pág. 22

1.9 Objetivo.....Pág. 26

### **CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO**

2. Paradigma.....Pág. 27

2.1 Enfoque cualitativo.....Pág. 27

2.2 Método de evaluación.....Pág. 28

2.3 Técnica de recolección de datos.....Pág. 28

2.4 Criterios de selección de informantes.....Pág. 29

2.5 Protocolos de entrevistas.....Pág. 31

2.6 Criterios de Validez.....Pág. 35

2.7 Aspectos Éticos.....Pág. 37

### **CAPITULO III: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS**

3. Tabla de categorización.....	Pág. 38
3.1 Procedimientos.....	Pág. 40
3.2 Categorización por entrevistas.....	Pág. 41
3.3 Análisis de resultados.....	Pág. 94
3.4 Sugerencias a los ejecutores.....	Pág. 98

### **CAPITULO IV: CONCLUSIONES**

4.1 Conclusiones.....	Pág. 101
-----------------------	----------

### **CAPITULO V: BIBLIOGRAFÍA Y WEBLOGRAFIA**

5.1 Bibliografía.....	Pág. 105
5.2 Weblografía.....	Pág. 107

<b>CAPITULO VI: ANEXOS.....</b>	<b>CD</b>
---------------------------------	-----------

## CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA

### 1. Personas en situación de calle

#### 1.1 Contexto histórico

La realidad de las personas en situación de calle, de ahora en adelante PSC, es un fenómeno que se manifiesta a nivel mundial donde existen más de cien millones de personas en esta condición (MIDEPLAN, 2005). Nos enfocaremos específicamente en América Latina, Chile en particular, donde se encuentra nuestro objeto de estudio. Según la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL) se estima que 167 millones de personas se encuentran en situación de pobreza en el año 2014 mientras que 71 millones de personas presentaron una condición de extrema pobreza o indigencia (CEPAL, 2015)

En Chile, el trabajo con PSC no tiene más de 10 años como política, contando con un rol protagónico del Estado desde el año 2005, donde se realizó el *“PRIMER CATASTRO NACIONAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE”*, el cual arrojó información sustancial para el desarrollo de nuevas políticas sociales, como rangos etarios, perfiles y principales estrategias de supervivencia, siendo utilizados como mecanismos de intervención que año a año fueron integrando nuevos elementos obtenidos desde las experiencias previas de organizaciones privadas que trabajan con este perfil de población.

Para la realización de este catastro fue necesario desarrollar una definición que unificara las diferentes concepciones de PSC, teniendo en cuenta que múltiples organizaciones trabajaban con ellos en ese momento, como fundaciones, ONG, iglesias, entre otros, obteniendo como resultado la siguiente definición de Persona en Situación de Calle desarrollada por el Ministerio de Planificación de Chile<sup>1</sup> (MIDEPLAN, 2005)

*(...) a quien se halle pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda aunque la misma sea precaria, y a aquellos que, por carecer de alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna, pagando o no por este servicio, en alojamientos dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares y que brindan albergue temporal. Asimismo, a aquellas personas que por*

---

<sup>1</sup> En el año 2011 el Ministerio de Planificación cesa sus funciones, convirtiéndose en el Ministerio de Desarrollo Social, cambiando no solo su nombre sino también su enfoque.

*encontrarse sin hogar o residencia, y sin apoyo de familiares u otros significativos, dependen de programas sociales que ofrecen residencia permanente o por periodos importantes, con apoyo biopsico-social.*  
(p.11)

Con dicho catastro, esta problemática se hizo una realidad visible y notoria en Chile, ya que ese mismo año y luego de hacer públicos sus resultados, el gobierno se comprometiera a integrarlos al sistema de protección estatal, debido a las altas cifras obtenidas por la Red-Calle<sup>2</sup> y los más de cinco mil voluntarios que indican que: 7.254 personas se encontraban en situación de calle, aunque se determina un número específico de PSC, el mismo informe consigna que ésta “Es una realidad difícil de ser cuantificada dado que se trata de una población flotante e inestable.” (MIDEPLAN, 2005, p. 10)

## **1.2 Principales resultados “Catastro Nacional 2005 Y 2011”**

Si realizamos un análisis del desglose de los datos estadísticos y cualitativos respecto a la caracterización de PSC aportado por dicho catastro, podremos observar que el 85% de estas personas corresponde al sexo masculino y un 15% al femenino, siendo la edad promedio de 44 años para las mujeres y de 47 años para los hombres. El informe, mostró también que el 48% de las personas entrevistadas duerme en hospederías o residencias, el 31% en la vía pública, calle o ruco y un porcentaje menor dice vivir en el campo, en un sitio eriazo, caleta u otros lugares. Se develaron también los múltiples motivos por los que estas personas habrían llegado a la calle, entre estos datos se encontró que un 38,2% lo hizo a causa de problemas familiares, un 24,4% por problemas económicos, un 16,9% por carecer de vivienda u hogar, un 16,7% por consumo de alcohol, un 14% por decisión propia, un 7,1% por consumo de drogas y el resto por maltrato, problemas con la justicia, abuso u otros motivos. Además consigna que un 12% de las personas en calle no sabe leer ni escribir (MIDEPLAN, 2005).

La nueva configuración del perfil de PSC, lleva al MIDEPLAN a cuestionarse sobre sus políticas públicas relacionadas con la superación de la situación de vulnerabilidad de las personas viviendo en situación de calle, gestionando nuevos proyectos con la Red Calle y basándose en la estrategia del Chile Solidario<sup>3</sup>, creando de esta manera el Programa Calle, que surge como un

---

<sup>2</sup> Grupo de organizaciones públicas y privadas que trabaja con PSC.

<sup>3</sup> “Chile Solidario” Programa gubernamental creado el año 2002, dedicado a la atención de familias, personas y territorios en situación de vulnerabilidad, a través de sus diversos programas que son: Programa Puente, Programa Vínculo, Programa Calle, Programa Caminos.

proyecto piloto el año 2006, enfocándose en el trabajo con adultos en situación de calle. Para el año 2010 el Programa Calle ya contaba con más de 7000 “usuarios”, que se encontraban en el sistema de protección social. (Programa Calle, 2010)

El Programa Calle (2010), cambió su metodología de acción entregando ahora un acompañamiento o seguimiento psicosocial durante un año en el que “(...) reciben la información, orientación y motivación necesarias para lograr cambios en su situación de vida” (p.4), tiempo en el que se espera que éstos cumplan con ciertos elementos fundamentales que se estructuran en torno a siete dimensiones clave: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos, las que en su conjunto son denominadas:

*(...) Condiciones Mínimas de calidad de vida (...) estándares básicos de bienestar que deben ser garantizados a toda persona en situación de vulnerabilidad, ya que constituye el piso elemental que permite a las personas satisfacer sus necesidades básicas, y contar con un soporte que habilita otros procesos de integración social. (Programa Calle, 2010, p.3).*

Actualmente de las doce entidades que son ejecutoras del Programa Calle, más de la mitad, se encuentra ligada a la Iglesia Católica, es importante considerar esta información, ya que si bien el Gobierno Central es quien administra y estructura el Programa, las instituciones pueden articular su quehacer y sus prioridades, basándose en su misión y visión.

En el año 2011 el Ministerio de Desarrollo Social realizó el segundo catastro sobre PSC, denominado “Yo cuento!”, cuyo propósito fue evaluar las políticas públicas formuladas luego de la realización del primer catastro y obtener una información más actualizada sobre PSC. El Ministerio de Desarrollo Social utilizó esta información para contribuir a la superación de la pobreza y el desarrollo social, con la formulación de nuevos proyectos en diversas áreas de intervención.

Dicho catastro reveló que hubo un aumento significativo en la cantidad de la PSC entre los años 2006 y 2011 llegando a las 12.255 personas en esta condición a lo largo de todo Chile. El registro afirma que el 11,6% de las PSC son menores de 18 años y el 69,9% pertenece a edades que fluctúan entre 18 y 60 años. Al mismo tiempo, el catastro nos indica que las edades del 17,6% fluctúan entre los 61 a 100 años y más, mientras que el 0,9% no se registran datos. También el documento nos confirma que el sexo masculino es el que predomina dentro de las personas PSC con 84%, mientras que el sexo

femenino representa el 16% de esta población obteniendo un aumento de un 1% en comparación al catastro del año 2005.

En el ámbito de pernoctación un 56,2% de estas personas pasa la noche en la vía pública y otros en lugares precarios, mientras que el 43,0% en centros y albergues.

En cuanto a lo educacional se señala que el 40,3% posee educación básica incompleta, mientras que el 22% tiene educación media incompleta. Por otra parte, un 16,9% posee una educación media completa, continuado con un 14,5% que ha cursado la educación básica completa. A esto se suma que un 5,2% de la población cuenta con estudios superiores finalizando esta categorización educacional con un 0,8% que ha cursado educación diferencial (Ministerio de Desarrollo Social, 2011).

Con respecto a la situación de salud que enfrentan las PSC se pesquisan las siguientes enfermedades: problemas con el alcohol 41,5%, problemas con las drogas 19,9%, úlceras varicosas 8,2%, epilepsia 7,1% diabetes 6,5%, tuberculosis 2,5% cáncer 1,9%, terminando esta categorización con enfermedades de transmisión sexual, 1,7%. (Ministerio de Desarrollo Social, 2011)

En relación con las causas que llevan a la situación de PSC predominan los problemas con la familia 36,9%, seguido por el consumo de alcohol 15,5%, los problemas económicos 13,8%, otras razones 12,8%, continuando con el consumo de drogas con un 8,9% lo sigue los problemas de salud 4,6% y para finalizar los problemas con la justicia con un 1,8%. (Ministerio de Desarrollo Social, 2011)

Por último, las ocupaciones laborales de las PSC son diversas: venta ambulante, servicios y aseo industrial o en la vía pública, cuidado y estacionamiento de autos, trabajos esporádicos, entre otros. Respecto a las edades de aquellos que están trabajando encontramos que un 76,4% pertenece al rango de 25 hasta los 59 años seguido con un 77,8%, la categoría entre 18 y 24 años, continuado con un 47,4% al rango etario de 60 años y más, concluyendo con un 42,6% a menores de 18 años sumando un total de 7.765 personas trabajando y que se encuentran en situación de calle (Ministerio de Desarrollo Social, 2011).

Posterior a la realización de este segundo catastro, se generaron nuevos desafíos para la formulación de políticas públicas. Entre ellos se encuentran la realización de programas específicos donde las PSC sean *participantes* y no solo receptores, impulsando una estrategia más activa de inclusión a la

sociedad. Además, se estableció que deben complementarse con programas que brinden seguridad y oportunidades a los *participantes*, donde se pueda reducir el tiempo de estadía en la calle. Estos espacios deben ser flexibles y recibir a los distintos perfiles de PSC como niños, jóvenes, parejas, con problemas de salud mental o de consumo (Política Nacional de calle, 2014).

Es importante mencionar que dado el resultado del Catastro, el Ministerio de Desarrollo Social decide institucionalizar a las PSC para poder, de esta manera, contar con información actualizada y que sea válida y confiable para la población, modificándose las metodologías para que sean más innovadoras y flexibles.

Es por lo anteriormente descrito que hemos decidido realizar una investigación evaluativa referente a los distintos programas gubernamentales existentes luego de las últimas estadísticas del catastro, específicamente el Plan Calle en el programa Noche Digna y sus Centros Día de la Región Metropolitana.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, creemos que es de suma importancia para el profesional de Trabajo Social llevar a cabo evaluaciones, que den cuenta de la mayor o menor eficacia y utilidad de las acciones que se emprenden y de los recursos que se invierten para disminuir la pobreza y la exclusión social de grupos particularmente vulnerables como las PSC. Ello con el propósito de contribuir a mejorar las intervenciones que se realizan en este campo.

En el contexto de este trabajo entenderemos por evaluación:

*“Un estudio que utiliza un conjunto de información ordenada y relacionada según un marco metodológico que tiene por finalidad emitir juicios sobre aspectos concretos de un ámbito del quehacer público, como ser una política, un programa o un proyecto, y con base en las conclusiones, emitir recomendaciones en orden a contribuir con su mejoramiento” (Vega Cano, R. y Gómez Prado, C. 2012.)*

La evaluación que llevaremos a cabo, nos permitirá apreciar el ciclo de un proyecto en su fase de resultados. Asimismo, nos permite estimar cómo el Estado, instituciones privadas y organismos afrontan los problemas sociales, en este caso, la “Situación de calle”, y cuáles son los límites y las potencialidades de esta intervención coordinada. De igual modo, nos permite estimar el impacto que tiene el proyecto en los individuos que son parte de él, para así sugerir orientaciones de cómo mejorar el funcionamiento del programa y con ello la calidad de vida de los participantes.

Al mismo tiempo, como trabajadores sociales creemos que es fundamental para el bienestar de la sociedad abordar el problema de las personas en situación de calle, puesto que no es menor el número de personas que se encuentran en esta situación y éste crece día a día. Cabe señalar también que es un problema que ha sido abordado como tal hace muy pocos años con el catastro en el año 2005 y pudimos ver que en el año 2011, la cifra de PSC ha aumentado considerablemente.

La realización de esta evaluación, nos permitirá como trabajadores sociales desarrollar nuevas comprensiones del problema y ampliar la mirada sobre las estrategias de intervención en la medida que la sometemos a un análisis evaluativo. Ello puede darnos luces sobre nuevos enfoques que nos permitan ampliar las perspectivas de posibles soluciones o cambios directos en la metodología de acción de los programas gubernamentales.

### **1.3 Concepto de persona en situación de calle**

Con el fin de obtener una mejor comprensión del fenómeno se indagaran distintos autores que nos dan una mirada heterogénea de cómo se clasifican estas personas alrededor del mundo. El concepto norteamericano para referirse de forma general a ellas es “Homeless”<sup>4</sup> y al proceso que los lleva a convertirse en un persona en situación de calle se le denomina

“Homelessness”<sup>5</sup>, en Europa se les conoce como “Roofless”<sup>6</sup> y en España “Marginados de la Calle”, en tanto en Francia se denominan SDF<sup>7</sup> (*Sans Domicile fixe*). Si bien estas terminologías permiten “nombrar” el problema, no son suficientes para mostrar el conjunto de complejas situaciones que viven las personas en esta condición, reproduciendo así el fenómeno de la exclusión (Red Calle, 2010).

El concepto de “Sin Techo” es el más acertado universalmente, dado que hace referencia a la falta de una vivienda la cual sería la expresión más exacta para definir esta problemática dado que la falta de una vivienda y de otras carencias no solo materiales, sino que también afectivas, sociales, físicas, económicas, psicológicas y culturales, forman una sensación de abandono y soledad en estas personas generado la exclusión social (Cordero, 2007).

---

<sup>4</sup> Sin Hogar

<sup>5</sup> Falta de vivienda

<sup>6</sup> Sin Techo

<sup>7</sup> Sin domicilio fijo

Otros autores como Tronchoni & Aparicio (2003) sostienen que, “definir una población a partir de una carencia, en este caso por la falta de una vivienda o un hogar, tiene una connotación muy diferente en el contexto de un país desarrollado o en vías de desarrollo. En estos últimos, donde se incluye nuestro país, dada la dimensión del fenómeno, este adquiere una relevancia de índole social y económica, que genera la necesidad de buscar políticas estructurales para resolver la situación” (Tronchoni & Aparicio, 2009,99).

Por otro lado, encontramos la definición de Costa (2009) quien afirma que *“Se comprende a las personas en situación de calle como todas aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien, porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”* (Costa, 2009,6).

Para complementar lo señalado, desde las Naciones Unidas (DAES), citado por el documento del 2011 del MDS, se entiende las PSC como:

*“...las personas sin hogar son aquellos sin refugio, que caen fuera de lo considerado una vivienda. Tienen pocas posesiones, duermen en las calles, entradas de casas, muelles, o en otro espacio, de manera relativamente aleatoria”* (Ministerio de Desarrollo Social, 2011,20).

De lo anterior podemos deducir que las PSC son aquellas que habitan diversos lugares públicos tales como, calles, hospitales, refugios nocturnos, plazas, entre otros. Estas personas no tienen un lugar estable en el cual pernoctar sino que son de naturaleza nómada, aunque las prácticas de movilidad de esta población son heterogéneas y diversas pues algunos tienden a asentarse por años en un mismo sitio.

Otros acercamientos a la comprensión de PSC la entrega Feantsa, citado en el mismo documento, al señalar que se entiende como personas sin hogar a: (...) *“aquellos que viven sin techo, sin casa, en residencias inseguras o en residencias inadecuadas, aproximación conceptual que (...) confirma que la situación de calle es un proceso, y no un fenómeno estático, que afecta a muchos hogares vulnerables en distintos momentos de sus vidas”* (Ministerio de Desarrollo Social, 2011,20).

Se puede interpretar de lo anteriormente citado que cualquier persona a lo largo de su vida que se encuentre dentro de una familia vulnerable, puede

caer en situación de PSC. En tal sentido el Ministerio de Planificación de Chile, nos propone la siguiente definición:

*“Personas que pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque esta sea precaria. Esto excluye a las familias y personas que viven en campamentos. “Personas que por carecer de un alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna —pagando o no por este servicio— en lugares dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares, que brindan albergue temporal. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, solidarias o comerciales” (Ministerio de Desarrollo Social, 2011,20).*

#### **1.4 Tipología de personas en situación de calle**

Actualmente en nuestro país, el Ministerio de Desarrollo Social trabaja con una tipología propuesta por Rojas (2007) que diferencia en tres grandes grupos a las personas en situación de calle según sus recursos materiales e inmateriales. Estas se agrupan de la siguiente manera:

i. Personas en “asistencia”

Se entiende por este concepto a las personas que presentan elevados índices de deterioro bio-psicosocial. Son sujetos que no son capaces de generar mecanismos de supervivencia por sí solos, ya que no son autosuficientes. Dado que presentan altos índices de deterioro de salud física y mental, no poseen vínculos familiares y su autoestima es baja. Por ello, se considera que estas personas sin las redes de asistencia básicas no podrían satisfacer sus necesidades. La fractura en los lazos sociales de estos individuos es drástica, dado su nivel de abandono viven en ambientes hostiles, inmersos en la soledad, la desesperanza y el retraimiento social.

Estos sujetos no pudieron superar la situación de calle. Dado el tiempo en que estuvieron inmersos en este tipo de vida nunca pudieron dejarla. Su historia de vulnerabilidad social hace que este grupo sea el más excluido y vulnerable (Rojas, 2007,58-60).

ii. Personas en “Autosuficiencia”

Este grupo de personas en situación de calle, muestra altos niveles de autosuficiencia, aquí se encuentran aquellos sujetos que desarrollan estrategias de supervivencia que los hacen auto-valente, a pesar de su condición desfavorable de vida, no requieren asistencia para vivir en las calles ya que manejan la “cultura de la calle”<sup>8</sup>, y no requieren más que de sí mismos para satisfacer sus necesidades mínimas básicas (Rojas, 2007,6061).

### iii. Personas en “Emergencia”

Corresponde a personas que recién comienzan su vida en situación de calle, éstas presentan los niveles más altos de solicitud de ayuda a las redes de protección. Experimentan una emergente situación de calle, por lo cual se realizan con urgencia diversas estrategias de acción de carácter social, tanto de dominio público como privado. No conocen la dinámica callejera lo cual los sitúa en un estado de indefensión, es por esto que recurren a todas las ofertas y servicios para enfrentar esta “nueva vida” (Rojas, 2007,61-62).

## 1.5 Causas que originan la situación de calle

Como base para la investigación, es indispensable conocer las causas que originan la situación de PSC, como el alcohol, la droga, entre otros. No obstante, encontramos como causas centrales, las biográficas y las estructurales.

Según lo establecido por el Ministerio de Desarrollo Social, las causas estructurales se definen como:

*“...elementos del contexto que pueden propiciar o hacer a las personas más vulnerables de iniciar una trayectoria de calle, configurando la estructura de oportunidades que limita las alternativas de bienes y servicios que permiten a las personas mantener su bienestar y prevenir la situación de calle” (Ministerio de Desarrollo Social: 2011, pág.14).*

Frente a ello, es posible señalar que dentro de las causas estructurales se identifica el hecho que, a pesar del aporte y las diversas modalidades de intervención que ejecuta el Estado para combatir las problemáticas sociales, su cobertura es limitada para llegar a la totalidad de los sujetos necesitados, incluido en este grupo a las PSC, quienes están en una condición particularmente vulnerable.

---

<sup>8</sup> La comillas son nuestras

*“Las causas estructurales están mediadas por variables del contexto del país, tales como la situación económica nacional, la estructura del mercado, de la vivienda y del trabajo, las características de la legislación e institucionalidad social, y de las políticas de reinserción de los egresados de instituciones como hogares de protección, hospitales psiquiátricos y centros penitenciarios, entre otras. Estos factores aumentan o disminuyen las barreras de acceso a servicios y mecanismos de protección social, lo que en definitiva determina el grado de vulnerabilidad de las personas y/o el riesgo de agudizar los niveles de deterioro psicosocial y exclusión” (Ministerio de Desarrollo Social: 2011, pág.*

14).

Se reconoce que el Estado genera intervenciones en las diversas problemáticas que enfrenta el país, una de ellas son las PSC. Estas intervenciones son realizadas mediante redes de apoyo, instituciones y organizaciones que impulsan a estas personas a insertarse a la sociedad actual, entregándoles diversas herramientas para desenvolverse. No obstante, las PSC al enfrentar la realidad del mundo laboral se sienten nuevamente excluidas, puesto que la misma sociedad se encarga de hacer distinciones sociales.

Por otro parte están las causas biográficas, respecto a ellas el Ministerio de Desarrollo social indica que:

*“Según el Catastro Calle 2011, alrededor de un 83% de las personas en situación de calle ha experimentado “sucesos vitales estresantes” en su infancia y el 90% durante su vida adulta. Si bien esto sugiere que la situación de calle es en la mayoría de los casos el resultado de un quiebre o una ruptura abrupta, que de un momento a otro provocan que las personas se encuentren sin techo, sin familia y/o sin trabajo, es importante reconocer que es la confluencia de estas causas biográficas, sumado a las causas estructurales, lo que incide en el inicio y profundización de esta situación de exclusión social” (Ministerio de Desarrollo Social, 2011, 15).*

Tal como menciona el Ministerio de Desarrollo Social, las causas biográficas son aquellas situaciones de la vida personal que ponen al sujeto bajo altos niveles de estrés, las cuales están directamente relacionadas a situaciones de consumo de drogas, alcohol, conductas ludópatas, entre otros. Esto afecta no tan solo a la persona que consume, sino que a su entorno más cercano.

Cabe destacar que esto conlleva problemas familiares, psicológicos y sectoriales, los que inducen a desarrollar la situación de calle.

## **1.6 Políticas orientadas a las personas en situación de calle**

Como fue señalado al comienzo, históricamente es posible reconocer organizaciones que se han preocupado de las PSC, estas corresponden mayoritariamente a las de tipo religioso y filantrópico, que entregan condiciones mínimas como alimentación y albergue en algunos casos.

Las personas en situación de calle no poseen vínculos familiares a diferencia de otras poblaciones vulnerables, su mayor red de apoyo son sus pares y dado la debilidad de su entorno, la intervención se dificulta y según los estudios las dificultades para establecer un vínculo, radica en primer lugar, en los largos años de exclusión social y en una historia de vinculación desorganizada o insegura (Hogar de Cristo, 2007, s/p).

### **1.6.1 Política Nacional de Calle**

La Política Nacional de calle surge con el apoyo de las distintas organizaciones pertenecientes a la Red Calle, luego de la realización del Segundo Catastro el año 2011, con el fin de brindar a las personas en situación de calle, mayor acceso y oportunidades (Política Nacional Calle, 2014,4-5).

El objetivo general de esta política es contribuir a la inclusión de grupos en esta condición, ya que la mayoría de las veces la sociedad los enfrenta con muchos prejuicios y por este motivo son discriminados. La política busca con esta medida reconocer sus derechos y aptitudes, utilizando nuevas estrategias de acción en base al compromiso con las personas en situación de calle. “Los objetivos específicos de la política nacional de calle son: tener una red de alojamiento, favorecer y recuperar vínculos, generar información cualitativa y cuantitativa, aumentar la reinserción social, mejorar el acceso en salud, rehabilitación de drogas y alcohol, acceso a mejores trabajos e informar a la comunidad sobre la inclusión de personas en situación de calle” (Política Nacional Calle, 2014,18).

Esta política es de carácter promocional y da a entender que la situación de calle es un problema multidimensional que requiere el trabajo conjunto del

Estado, la sociedad civil, los privados y la ciudadanía. “La Política será una herramienta de gestión con una base intersectorial, estableciendo compromisos a largo plazo combinado con diferentes estrategias” (Política Nacional Calle, 2014,19).

La política nacional se divide en cuatro ejes de acción que controlan su avance y progreso de implementación, estos son:

- i. Primer eje: Conocer la situación de calle para poder identificar en qué estado se encuentra en Chile, estableciendo la causa y efecto de esta (Política Nacional Calle, 2014,22).
- ii. Segundo eje: Prevención de la situación de calle, este eje se basa en que la mayor cantidad de personas en situación de calle proviene de instituciones como residencias, hogares, cárceles, SENAME, hospitales psiquiátricos (Política Nacional Calle, 2014,23).
- iii. Tercer eje: Su enfoque fue pensando en la protección del bienestar de las personas en situación de calle, buscando no vulnerar sus derechos como techo, salud, trabajo y educación (Política Nacional Calle, 2014,23).
- iv. Cuarto eje: La promoción de la superación de la situación de calle, es decir, la inclusión de las personas en situación de calle, a través de la reparación de vínculos, ingreso al mundo laboral y obtención de un ingreso autónomo (Política Nacional Calle, 2014,23).

### **1.6.2 Programa calle Chile Solidario**

Este establece que “Con el fin de aportar insumos para la elaboración e implementación de programas dirigidos a personas en situación de calle, intentando acordar y explicitar ciertos criterios que deberían orientar el trabajo con este segmento de la sociedad, se facilitó como primer paso su incorporación al sistema de protección social a fin de mejorar sus condiciones y calidad de vida” (Programa Calle Chile Solidario, 2010,25)

El Programa Calle, surge del Programa Chile Solidario, que, tiene como enfoque la atención de personas y familias en situación de vulnerabilidad, brindando protección social, asistencia e integración de las personas en situación de calle. La generación de redes es fundamental para mejorar la calidad de vida de estas personas desarrollando autonomía y herramientas básicas para superar la situación de calle y obtener la re vinculación familiar (Programa Calle Chile Solidario, 2010,25-27).

## **1.7 Teorías para la comprensión de la situación de calle**

### **1.7.1 Enfoque de exclusión social**

La exclusión puede ser entendida de manera sencilla como “el proceso que surge a partir de un debilitamiento o quiebre de los lazos (vínculos) que unen al individuo con la sociedad, aquellos que le hacen pertenecer al sistema social y tener identidad en relación a éste. A partir de esta concepción se establece una nueva forma de diferenciación social entre los que están ‘dentro’ (incluidos) y los que están ‘fuera’ (excluidos) (Gacitúa en MIDEPLAN, 2002; 29). Una de las características de este enfoque es que se basa en distintos paradigmas para la comprensión del orden social, las relaciones entre los individuos y la sociedad, teniendo en cuentas sus derechos y obligaciones (...) “...el paradigma de la solidaridad, el paradigma de la especialización; y el paradigma monopólico.” (MIDEPLAN, 2002; 29).

El enfoque de exclusión social posee según Hozven (2005) tres dimensiones básicas: exclusión económica; sociocultural y política, las que detallamos a continuación:

Dimensión Política: Se entiende como la desigualdad o carencia de derechos civiles, políticos y sociales.

Dimensión Económica: Se entiende como la incapacidad en el acceso de medios para participar en un intercambio de carácter productivo.

Dimensión Sociocultural: Se entiende como el impedimento en el acceso o dificultad para acceder en la dinámica social.

Según red calle, 2006:

*“Se entenderá la exclusión social como aquellos procesos dinámicos y reversibles de desvinculación social, que propician el aislamiento, el rechazo y el no acceso a la participación y a niveles de subsistencia socialmente aceptables. Serían los propios actores quienes encarnan, en particulares momentos y espacios, estos procesos. De modo que en una combinación de dimensiones económicas, políticas,*

*socioculturales, biológicas y psicológicas, los actores participan con roles y sentidos particulares en las dinámicas de la exclusión. No obstante, en ningún caso serían éstos los portadores de la exclusión social, pues ésta no se refiere a un atributo intrínseco a su constitución como personas.”*

Con respecto a lo descrito podemos evidenciar que existen diversos tipos de exclusión o dimensiones de la misma, las cuales aíslan al sujeto. Esta condición tiene un carácter variable ya que las PSC al tomar conciencia sobre la realidad que viven pueden revertir la situación mediante ayuda entregada por parte del Gobierno, Municipio, Redes de apoyo, etc.

Por intermedio de Red Calle se logran evidenciar otras dimensiones de la exclusión social:

Dimensión estructural: Carencia de recursos materiales, derivada de la exclusión del mercado del trabajo.

Dimensión contextual: Falta de integración en la vida familiar y en la comunidad de pertenencia.

Dimensión subjetiva: Se entiende como la ruptura de la comunicación con otros.

Diferencias entre el término de pobreza y exclusión social.

<b>Categoría de diferencias</b>	<b>Pobreza</b>	<b>Multidimensional</b> (aspectos laborales, educativos, culturales, económicos)
<b>Dimensiones</b>	Unidimensional (Económica)	Estructural
<b>Carácter</b>	Personal	Proceso
<b>Situación</b>	Estado	
<b>Distancias sociales</b>	Arriba-Abajo	Dentro- Fuera
<b>Tendencias sociales asociadas</b>	Desigualdad social	Dualización y fragmentación social
<b>Noción</b>	Estática	Dinámica
<b>Momento histórico</b>	Sociedades industriales/tradicionales	Sociedades postindustriales/postmoderna
<b>Afectados</b>	Individuos	Colectivos sociales

Fuente: Jiménez Magdalena, 2008.pag.176

Para dar mayor sustento a lo que se entiende por exclusión social es oportuno profundizar respecto a lo que nos indica Saraví *“La exclusión es definida como la ruptura de los lazos de pertenencia y sociabilidad”* (Saravi, 2006, pag.410). Siguiendo la idea del autor, existe una relación entre la persona- sociedad a la hora de medir los niveles de pobreza, esto se ve evidenciado en diferencias marcadas que se dan en nuestro país respecto a los ámbitos: económico, político, social, educacional, laboral, previsional, entre otros. En relación a la ruptura de lazos que evidencian las PSC, estos quiebres se ligan a problemas familiares, personales, de consumo, salud y vivienda acumulados en el tiempo, que configuran una constelación de desventajas; que llevan a una ruptura de la relación entre individuo y sociedad.

### **1.7.2 Enfoque de vulnerabilidad**

Alude al estado de indefensión que caracteriza a una persona que no tiene herramientas para salir de la situación de pobreza. En este enfoque se encuentran elementos que son transversales a todas las clases sociales como el fenómeno de la precarización del trabajo. Según la CEPAL, la vulnerabilidad se determina al examinar el resultado del encuentro entre los recursos que poseen un individuo o una familia y la estructura de oportunidades que existen en una sociedad. Por una parte, estarían entonces los recursos (bienes tangibles e intangibles del hogar), también llamados activos (subconjunto de recursos cuya movilización permite aprovechar las oportunidades y mantener o mejorar el bienestar, como la capacidad de administración), los pasivos (son las barreras materiales o intangibles que dificultan aprovechar recursos, acumular activos o aprovechar oportunidades); ejemplo de esto es la desesperanza aprendida. Al mismo tiempo se reconocen estrategias (entendidas como formas particulares para articular recursos y lograr una meta) CEPAL (1999). Las estrategias se pueden observar en el comportamiento de las personas. Por otra parte, está la estructura de oportunidades, la cual corresponde a los bienes, servicios y recursos que ofrecen el Estado, el mercado y la comunidad. La manera en que se produzca este encuentro entre los activos de un individuo y/o una familia y la estructura de oportunidades, determinará los niveles de bienestar, o al contrario, de vulnerabilidad de un hogar. Las capacidades pueden ser consideradas recursos que a veces actúan como condiciones necesarias para movilizar eficazmente otros recursos. Se identifican por el lugar que tiene cada recurso en la cadena de relaciones causales para lograr una meta en un tiempo y espacio determinado, y por la capacidad de respuesta (esto se refiere a la adaptación que se tenga ante una situación de cambio. Si es

pasiva, sólo se convive con él, pero si es activa, existe un cambio interno para adaptarse o superar la situación) (CEPAL, 1999).

Las PSC estarían en una condición de vulnerabilidad extrema en tanto la mayoría de sus activos o recursos están fragilizados o son inexistentes y sus posibilidades de “conectarse” con la estructura de oportunidades es baja en virtud de la misma debilidad de sus activos. Asimismo, tal como señala Saraví (2009). La estructura de oportunidades en América Latina se ha endurecido, es decir, es menos permeable y accesible que en el pasado por un conjunto de razones entre las que destacan, la rápida obsolescencia de los conocimientos, el desempleo y la precarización del empleo.

### **1.8 Programa evaluado**

Nuestro objeto de evaluación es un programa dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, específicamente del “Plan Calle” quien se encarga del desarrollo de nuevas propuestas y proyectos para la superación de la condición de situación de calle. Dentro de Plan Calle, se encuentra el programa “*Noche Digna*” que desde su creación el año 2012 tuvo como principal objetivo crear espacios de alojamiento y residencia para las PSC, en toda época del año a diferencia del “Plan de Invierno”, que solo se habilita en los meses más fríos del año.

Dentro del programa Noche Digna existe otra categoría además de las hospederías y residencias, llamadas “*Centros de Día*”. Son llamados así, a raíz de su política de puertas abiertas, siendo de libre acceso a todos los participantes a todas sus dependencias, estos centros ofrecen un espacio diario de encuentro entre las personas en situación de calle, facilitando y favoreciendo la re-integración y sociabilización en un espacio controlado.

(Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012)

El centro entrega servicios básicos entre los que se encuentran, higiene, alimentación, vestimentas en algunas ocasiones, apoyo en la búsqueda de empleo, entre otras. Todo esto acompañado por un seguimiento realizado por uno de los profesionales que componen el equipo gestor, también se realizan actividades recreativas y educacionales para fomentar la buena convivencia y como apoyo a los procesos de integración social, ya que tiene un carácter de intervención integral que apunta a todas las aristas fundamentales para la superación de esta condición (Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012).

Otra característica que es importante destacar, es que se encuentran abiertos todos los días hábiles del año, en un horario de 8:00 horas a 18:00 horas con una capacidad mínima de 20 personas por jornada de ambos sexos y distintas edades. En cuanto a sus objetivos generales y específicos se establecen los siguientes:

*“Objetivo General*

*Personas en situación de calle disminuyen riesgos y deterioros mediante su acceso a las actividades del Centro de Día.*

*Objetivos específicos*

- i. Personas acceden a servicios básicos para preparación de alimentos.*
- ii. Personas acceden a servicios básicos de higiene y cuidado.*
- iii. Personas reciben información y orientación acerca de servicios sociales y de apoyo. iv. Personas mejoran habilidades y capacidades en los talleres y actividades que participan.*
- v. Personas conocen derechos asociados a las personas en situación de calle*
- vi. Personas participan en actividades educativas, deportivas y recreativas que han sido acordadas.*
- vii. Participantes participan en actividades conjuntas con la comunidad.*
- viii. Personas evalúan las actividades y servicios del Centro de Día.*
- ix. Comunidad y voluntarios participan en las actividades del Centro de Día.*
- x. Lograr la integración del centro con actores claves de la comunidad (barrio).” (Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012, p.46-47)*

Estos son los objetivos propuestos por el Ministerio de Desarrollo para el correcto funcionamiento de estos Centros de Día, actualmente en la Región Metropolitana de Santiago se encuentran 3 Centros habilitados, dos pertenecen a Municipalidades de Santiago y Recoleta específicamente y un tercero pertenece a la Fundación Don Bosco. Estos tres centros deben cumplir con los estándares mínimos de infraestructura y metas establecidas por el Ministerio de Desarrollo Social indicadas en las Bases Técnicas; programa Noche Digna. Es importante mencionar que para el Ministerio, el

cumplimiento de estos objetivos es fundamental para la superación de la situación de calle, ya que la metodología utilizada por estos equipos multidisciplinares, supone un proceso de 4 etapas, cada una con su respectivo objetivo e indicadores de evaluación de proceso. (*Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012,55*)

Fases de la metodología de los Centros de Día:

- i. **Contacto Inicial:** Esta fase se describe como la de primera acogida hacia los nuevos participantes, donde se les entrega apoyo, orientación y un buen trato que son fundamentales para la superación de la situación de calle.
- ii. **Ingreso y caracterización:** En esta etapa se ingresa al nuevo participante describiendo las actividades que se realizan en el Centro y se registra la información. Esta etapa es fundamental para generar el vínculo entre el equipo y los participantes.
- iii. **Servicios:** Se describen los servicios y prestaciones que ofrece el Centro de Día y cuáles son sus protocolos de utilización.
- iv. **Egreso:** Descripción de las actividades de cierre y protocolos de egreso, es de esperar que en esta etapa la persona cuente con ciertos procedimientos que lo ayuden a la superación de la condición de calle. (*Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012, p.55*)

Este programa posee varios enfoques teóricos, ya que al ser un fenómeno multidimensional debe ser abordado desde diversas perspectivas.

### **Enfoque educativo**

Se funda en un sistema preventivo que respeta y valora la participación activa de los participantes en su proceso y busca establecer vínculos entre todos los actores en un clima familiar que privilegia el diálogo la confianza y un acompañamiento grupal y personal. Al centrar su mirada en estos puntos, este propone experiencias positivas, desarrollando actitudes que ayuden a disminuir riesgos, ayudando a captar el sentido de la vida para quienes se encuentran en situaciones complejas al momento de la intervención. (*Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012*)

Este enfoque educativo que favorece procesos de desarrollo humano, adquiere relevancia en residencias comunitarias, que buscan educar en valores, ejercicio de derechos, desarrollo de competencias y habilidades, desarrollo de relaciones corresponsables sanas y cooperativas a nivel individual y cooperativo (Freire, 2009).

Este sistema tiene como pilares fundamentales tres dimensiones:

**Razón:** Por medio de la razón busca un acercamiento profundo en la persona, desde sus procesos psicológicos.

**Religión:** Por medio de la religión se busca acercar a la persona a la figura de un Dios que acompaña y guía procesos.

**Amor:** Por medio del amor se busca que la persona se reconozca como importante para la sociedad y su entorno, siendo este un aporte importante para el diario vivir (Freire, 2009).

#### **Enfoque de derecho**

Busca la promoción y el resguardo de los derechos humanos firmados en diversas convenciones y acuerdos, con el objetivo de generar un empoderamiento de los sujetos con respecto a sus derechos, además de realizar procesos de acompañamiento significativos que le permitan reconocer y hacer valer sus derechos. (*Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012*)

#### **Enfoque de género**

Dentro de las personas en situación de calle, nos encontramos con que la gran mayoría son de sexo masculino, por lo tanto, este enfoque busca generar intervenciones horizontales que respondan a la inclusión de cada sujeto desde su propia identidad, otorgándoles especificidad y generando acciones que resguarden la integridad y el respeto. (*Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012*)

#### **Enfoque de redes**

Por medio de este se busca integrar todos los participantes que puedan aportar de manera integral al desarrollo de las intervenciones dentro del programa, enfatizando en la resignificación de los vínculos de los sujetos de intervención con las instituciones, familias y sociedad civil (Douglas, 1994) Además posee un modelo narrativo, ya que busca que el sujeto sea protagonista de su intervención, comprendiéndolo como agente activo dentro de su problemática. Se trata de generar, desde su historia, una reflexión crítica de los acontecimientos de su vida, buscando desde sus propias vivencias soluciones a las problemáticas que lo aquejan en el presente. (*Bases Técnicas; Programa Noche digna, 2012*)

Toda esta metodología va acompañada con un registro individual, grupal y una asistencia diaria, además de un sistema de bitácora que permite a los

ejecutores llevar un registro de lo realizado, para la posterior evaluación del Ministerio de Desarrollo Social después de los primeros doce meses de ejecución.

## **1.9 Objetivos**

### Objetivo general

- i. Evaluar el logro de los objetivos generales y específicos del programa “noche digna” perteneciente al plan calle desde la perspectiva de los participantes y ejecutores de los Centros de Día de la Región Metropolitana.
- ii. Formular, a partir de los resultados de la evaluación, sugerencias que le permitan al programa mejorar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos que orientan la intervención que realizan con las PSC.

### Objetivos Específicos

- i. Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa
- ii. Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.
- iii. Proponer, a partir de los resultados obtenidos de la evaluación, sugerencias de intervención que contribuyan a mejorar el cumplimiento de los objetivos del programa, específicamente de los centros de día de la Región Metropolitana.

## CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO

### 2. Paradigma

Un paradigma tiene relación con las distintas formas de ver el mundo, cuando hablamos de investigación en el área social podemos identificar diferentes paradigmas que podrían guiar nuestra intervención o investigación social a través de modelos y formas de analizar la realidad. Para nuestra evaluación a los “Centros de Día” creemos que el paradigma más indicado es el interpretativo.

El paradigma interpretativo se especializa por buscar comprender los sentidos, significados, opiniones, experiencias de los sujetos. Dadas sus características de composición este surge del aporte de diversos autores como Weber, Gadamer, Schutz, entre otros (Briones, 1997). Cada uno de estos autores tenía formas particulares y únicas de observar y analizar la sociedad que les tocó vivir, pero todos coinciden en la manera de comprender los fenómenos. Briones en el año 2006 postula que este paradigma se emplea a nivel micro social, dado que tiene directa relación con el individuo y su discurso, el cual estará influenciado por su experiencia biográfica.

#### 2.1 Enfoque cualitativo

Briones, “a su vez”, sostiene que la relación cualitativa interpretativa: *“Es eminentemente descriptiva (...) Lo que busca, en definitiva, es interpretar y comprender las conductas y actitudes de las personas estudiadas en su ambiente de vida habitual.”* (Briones, G. 2002: 11).

Por lo tanto, tal como sostiene Briones vamos a utilizar un enfoque cualitativo, dado que cumple con las necesidades y las características de nuestra evaluación de resultados. La información a analizar se obtendrá a partir de los discursos de los sujetos y cómo ellos perciben su experiencia en estos centros de día.

Este tipo de investigación cualitativa tiene como base los procesos autónomos inductivos que los sujetos deben explorar y describir. Todo esto a través de la implementación e interpretación de entrevistas que buscan la comprensión de los resultados (Pérez, 1998).

## **2.2 Método de evaluación.**

La evaluación cualitativa que llevaremos a cabo, será de tipo sumativa. *“La evaluación sumativa hace referencia a los resultados o efectos de un programa, una vez finalizado, determinándose así hasta qué punto se cumplen los objetivos o en qué medida se producen los efectos previstos. Esta evaluación determina el valor de un programa una vez que ha sido desarrollado, investiga los efectos y los compara con las necesidades de los usuarios” (Hernández, 2001. Pag.68).*

En concordancia a lo que nos indica el autor, la forma sumativa, se puede entender como evaluación de impacto o también de resultado. Esto nos permitirá percibir, describir y analizar aquellos resultados o efectos que alcanza el programa, en base a la perspectiva que tengan los ejecutores y participantes. Otra representación que nos ayuda a entender la evaluación sumativa es asumirla *“como la denominación genérica para toda estrategia de evaluación que trate de analizar y verificar los efectos producidos por una intervención o programa concreto” (Apodaca, 1999. Pag.364.)*

La elección del carácter sumativo que tiene la evaluación, nos permite realizar ciertas tareas básicas como indica Reboloso: *“(a) recopilar descripciones y juicios sobre los resultados; (b) relacionarlos con los objetivos y la información proporcionada por el contexto, por la entrada de datos y por el proceso; (c) analizar e interpretar su valor y mérito; (d) proporcionar información objetiva y clara sobre los resultados deseados y no deseados” (1994).* De esta manera, la evaluación sumativa corresponde a lo que nos proponemos aportar con este estudio.

## **2.3 Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de información que llevaremos a cabo en la presente evaluación son: Entrevista individual semiestructurada y entrevista grupal semiestructurada.

### **2.3.1 Entrevista individual semiestructurada**

La entrevista individual semiestructurada *“se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados” (Sampieri, R. et. al., 2003: 455).* Esta técnica es utilizada para no oprimir a los participantes a la hora de una entrevista de conversación, ya que

tiene un carácter más coloquial que facilita la comunicación entrevistador-entrevistado. Este instrumento será empleado en nuestra investigación con un grupo de informantes previamente seleccionados en base a ciertos criterios preestablecidos. A partir de ella, se pueden levantar categorías relevantes y comunes entre los informantes que sean pertinentes para la investigación.

### **2.3.2 Entrevista semiestructurada Grupal**

La entrevista grupal semiestructurada es el punto medio entre la entrevista grupal estructurada y la entrevista abierta, Corbetta se refiere a esta técnica como un “guion” que contiene los temas a tratar por el entrevistador a lo largo de la entrevista (Corbetta, 2007: 343). La entrevista grupal sigue un esquema semejante a la entrevista individual con la diferencia que es aplicada a un grupo de 3 a 6 personas, también seleccionadas por criterios pre establecidos.

Una de las características de este instrumento es que las preguntas son planteadas al grupo esperando que éste tenga algún tipo de reacción. Esta técnica irá, para el caso de los entrevistados beneficiarios del programa, acompañada de dinámicas grupales que nos permitan responder las interrogantes de manera lúdica. También cabe destacar que en este tipo de entrevista no hay una relación entrevistador-entrevistado, sino más bien de una conversación de varias personas en relación a las interrogantes.

## **2.4 Criterio de Selección de informantes**

Nuestra selección de informantes será realizada de tal manera que los datos e información sean suficientes para responder a nuestros objetivos. Nuestra muestra cabe dentro de las llamadas “muestras no probabilísticas”, específicamente en la categoría de muestras intencionadas o por conveniencia, definidas por Sandoval de la siguiente manera:

*“El muestreo por conveniencia tiene su origen en consideraciones de tipo práctico en las cuales se busca obtener la mejor información en el menor tiempo posible, de acuerdo con las circunstancias concretas que rodean tanto al investigador como a los sujetos o grupos investigados.”*  
(Sandoval, C. 2002: 124).

En el contexto de este trabajo evaluativo los criterios que son importantes para que se cumplan los objetivos propuestos son:

### Profesionales:

- Cargo en el que se desempeña: Esta categoría es importante, ya que las entrevistas van dirigidas específicamente a los encargados de trato directo.
- Antigüedad en el cargo: Este requisito es necesario, puesto que su experiencia en el cargo nos ayuda a tener una visión más completa de las características del centro. Según nuestras especificaciones consideramos que 6 meses de antigüedad favorece el conocimiento del tema, los beneficiarios y la institución.

### Participantes/Beneficiarios:

- Tiempo de situación de calle: Este requisito es necesario, ya que la investigación va dirigida a evaluar el aporte que tiene el centro a la superación de la situación de calle, por cual consideramos un tiempo mínimo de 4 meses en esta situación.
- Tiempo de continuidad en el centro: Este requisito es fundamental para que los entrevistados hablen con relativa propiedad de su experiencia, ya que si la persona lleva un corto periodo de tiempo asistiendo al centro podría evaluarlo basado en una primera impresión, por lo anterior consideramos que un tiempo mínimo de participación debe ser de 3 meses.

Acorde a lo descrito anteriormente, la muestra de la investigación corresponde a 15 personas, divididas en 6 profesionales de trato directo y 9 participantes de los centros de día de la Región Metropolitana que cumplen con los criterios antes expuestos.

Es necesario aclarar que con la presente investigación no se busca producir resultados generalizables a otras realidades similares, sino más bien, proponer sugerencias que contribuyan a mejorar la intervención de los Centros día en vistas a la superación de la situación de calle, puesto que el universo a considerar es acotado.

## 2.5 Protocolos de entrevistas

### 2.5.1 Entrevista dirigida los participantes

Universidad Católica Silva Henríquez

Escuela de Trabajo Social

#### Objetivo de la entrevista

Recoger la percepción de beneficiarios de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa e identificar las razones en las cuales fundamentan sus apreciaciones.

#### Cuadro de referencias técnicas

<b>Método/Técnica</b>	Entrevista grupal semiestructurada
<b>Fecha</b>	Septiembre 2015.
<b>Duración</b>	45 minutos aproximadamente.
<b>Lugar</b>	Centros de día, Región Metropolitana.
<b>Contexto</b>	Sala de entrevistas de los centros
<b>Sujeto</b>	Personas en situación de calle mayores de 18 años.
<b>Criterio de muestra teórica</b>	Personas en situación de calle, participantes de los Centros de día de la Región Metropolitana.

#### Rapport

Buenas tardes, nuestros nombres son Anisabel, Esteban y Javiera y somos estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez, la razón por la cual nos encontramos acá es para obtener información para un estudio que corresponde a nuestro seminario de grado. El objetivo de esta entrevista es conocer su opinión respecto al funcionamiento del Centro de Día. Cabe destacar que esta entrevista es anónima y no tendrá ninguna repercusión en ustedes, no hay respuestas correctas ni incorrectas y el uso de la información es con fines académicos.

#### Entrevistas para los participantes de los Centros de día

#### OBJETIVOS DE ENTREVISTA

1. Que el entrevistado se refiera a algunos antecedentes básicos sobre su persona y su experiencia de calle.

- + ¿Cuál es su edad?
- + ¿Cuánto tiempo lleva en situación de calle?
- + ¿Hace cuánto tiempo participa en el Centro de día?
- + ¿Por qué llegó a la situación de calle? ¿En qué circunstancias?

**2. Que el entrevistado se refiera a cuestiones relativas a la alimentación, higiene y cuidado personal**

- + ¿Cuentan ustedes en el centro con los utensilios básicos para hacer de comer? ¿Qué tipo de utensilios? ¿Qué tipos de comida suelen hacer?
- + ¿Cómo evalúan ustedes este servicio que les entrega el centro?
- + ¿Acceden o no en el Centro a artículos de aseo? ¿Cómo cuáles?
- + ¿Cuál es su opinión respecto a las instalaciones del centro, en relación a la cocina, baños, duchas?

**3. Que el entrevistado se refiera a los tipos y frecuencia de información que se les entrega en los centros días y a la evaluación que hacen de su eficacia y oportunidad.**

- + ¿El centro les entrega información referente a los beneficios sociales a los que pueden acceder?
- + ¿Cuáles conocen ustedes?
- + ¿Ustedes conocen los derechos que los amparan como personas en su situación, cuáles conocen?

**4. Que el entrevistado se refiera a las actividades que se realizan en el centro como talleres, capacitaciones u otras.**

- + ¿En el centro se realizan talleres o capacitaciones en relación al trabajo?
- + ¿Quién realizan estos talleres y cuánto tiempo duran?
- + ¿El centro realiza actividades deportivas, recreativas o educativas?
- + ¿Quiénes participan y organizan las actividades del centro?

+ ¿Cuál es la participación que tienen ustedes en la realización de estas actividades?

+ ¿Qué piensa usted de estas actividades? ¿Son beneficiosas?

¿No sirven? ¿Por qué piensa usted así?

+ ¿Haría usted actividades distintas a las que se realizan en el centro?

¿Por qué? ¿Qué actividades haría?

## **5. Que el entrevistado se refiera a cuestiones relativas al entorno y a la comunidad**

+ ¿Cómo es la relación del centro con los vecinos? ¿Realizan actividades en conjunto?

+ ¿Pueden ustedes expresar su opinión sobre la forma en que funciona el Centro? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué creen que sí o que no? ¿En qué lo notan?

## **6. Que el entrevistado se refiera al tema de la integración social que el centro se propone como objetivo en relación a la situación de calle que ellos viven.**

¿Ustedes saben cuál es el objetivo que tienen estos centros?

+ ¿Piensan ustedes que este objetivo es alcanzable? ¿Qué se puede lograr? Si piensan que es posible, ¿por qué? ¿Conocen personas que hayan dejado el centro y hayan cambiado su vida? O al contrario, ¿volvieron a la calle? En cualquiera de los dos casos, ¿Por qué creen ustedes que esto pasa?

### **2.5.2 Entrevista dirigida a los ejecutores**

Universidad Católica Silva Henríquez

Escuela de Trabajo Social

#### **Objetivo de la entrevista**

Recoger la percepción de los profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa e identificar las razones en las cuales fundamentan sus apreciaciones.

Cuadro de referencias técnicas

<b>Método/Técnica</b>	Entrevista Semiestructurada.
<b>Fecha</b>	Septiembre 2015.
<b>Duración</b>	45 minutos aproximadamente.
<b>Lugar</b>	Centros de día, Región Metropolitana.
<b>Contexto</b>	Sala de reunión Centros de día
<b>Sujeto</b>	Profesionales de los Centros de día, mayores de 18 años.
<b>Criterio de muestra teórica</b>	Profesionales de los Centros de día, desempeñados como educadores de trato directo de los Centros de día de la Región Metropolitana.

### Rapport

Buenas tardes, nuestros nombres son Anisabel, Esteban y Javiera y somos estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez, la razón por la cual nos encontramos acá para desarrollar nuestro seminario de grado. El objetivo de esta entrevista es conocer su opinión respecto al funcionamiento del centro en el Centro de Día. Cabe destacar que esta entrevista es anónima y no tendrá ninguna repercusión en sus labores.

### Entrevistas para los encargados de trato directo de los Centros de día

#### ✚ OBJETIVOS DE ENTREVISTA

1. **Que el entrevistado se refiera a algunos antecedentes básicos sobre su persona y su experiencia trabajando en el centro de día.**

✚ ¿Cuál es su edad?

✚ ¿Cuál es su profesión y cargo?

✚ ¿Hace cuánto tiempo trabaja en el Centro de día?

2. **Que el entrevistado se refiera a cuestiones relativas a la alimentación, higiene y cuidado personal**

✚ ¿En el centro los participantes cuentan con los utensilios básicos para hacer de comer? ¿Qué tipo de utensilios? ¿Qué tipos de comida suelen hacer?

✚ ¿Cómo evalúa usted este servicio que les entrega el centro a los participantes?

✚ ¿En el centro pueden acceder a artículos de aseo? ¿Cómo cuáles?

✚ ¿Cuál es su opinión respecto a las instalaciones del centro, en relación a la cocina, baños, duchas?

**3. Que el entrevistado se refiera a los tipos y frecuencia de información que se les entrega en los centros días y a la evaluación que hacen de su eficacia y oportunidad.**

✚ ¿El centro le entrega información a los participantes referentes a los beneficios sociales a los que pueden acceder?

✚ ¿Cuáles es el más solicitado de estos beneficios?

✚ ¿Usted conoce los derechos que amparan a las personas en situación de calle? ¿Cuáles conoce?

**4. Que el entrevistado se refiera a las actividades que se realizan en el centro como talleres, capacitaciones u otras.**

✚ ¿En el centro se realizan talleres o capacitaciones en a temáticas laborales?

✚ ¿Quién realizan estos talleres y cuánto tiempo duran?

✚ ¿El centro realiza actividades deportivas, recreativas o educativas?

¿Quiénes participan y organizan las actividades del centro?

✚ ¿Cuál es la participación que tienen los beneficiarios en la realización de estas actividades?

✚ ¿Qué piensa usted de estas actividades? ¿Son beneficiosas?

¿No sirven? ¿Por qué piensa usted así?

✚ ¿Haría usted actividades distintas a las que se realizan habitualmente en el centro? ¿Por qué? ¿Qué actividades haría?

**5. Que el entrevistado se refiera a cuestiones relativas al entorno y a la comunidad**

✚ ¿Cómo es la relación del centro con los vecinos? ¿Realizan actividades en conjunto?

- ✚ ¿los participantes pueden expresar su opinión sobre la forma en que funciona el Centro? ¿Sí? ¿No? ¿Por qué creen que sí o que no? ¿En qué lo notan?

**6. Que el entrevistado se refiera al tema de la integración social que el centro se propone como objetivo en relación a la situación de calle que ellos viven.**

- ✚ ¿Usted conoce cuál es el objetivo que tienen estos centros?
- ✚ ¿Piensa usted que este objetivo es alcanzable? ¿Qué se puede lograr? Si piensan que es posible, ¿por qué? ¿Conoce personas que hayan dejado el centro y hayan cambiado su vida? O al contrario, ¿volvieron a la calle? En cualquiera de los dos casos, ¿Por qué creen usted que esto pasa?

## **2.6 Criterios de validez**

Establecer los criterios de validez para una investigación es una manera de otorgar rigurosidad a la forma en la cual se ha llevado a cabo la construcción de la muestra y dar seguridad a los resultados del estudio, garantizando que la información recolectada sea suficiente y lo más objetiva posible. Dentro de los criterios se encuentra la cantidad de técnicas utilizadas para recolectar datos, la forma de seleccionar los informantes y obtener la información de la muestra intencionada, entre otros aspectos.

Misher considera la validación como fundamental para la investigación, señalándolo como:

*“La validación es el proceso(s) a través del cual realizamos afirmaciones y evaluamos la credibilidad de observaciones, interpretaciones y generalizaciones. El criterio esencial para dichas valoraciones es el grado en que podemos basarnos en los conceptos, métodos e inferencias de un estudio como base para nuestra propia teorización e investigación empírica” (Misher, 1990: 419).*

Para los efectos de la presente investigación se utilizará la triangulación intersubjetiva la cual corresponde al intercambio sistemático entre distintos investigadores en torno a la información obtenida. Estos intercambios sistemáticos y fundamentados, deben desembocar en acuerdos respecto de

las formas en que serán organizadas las respuestas de los informantes. La información está correctamente categorizada en la medida que un observador externo “entrenado”, tendería a producir las mismas categorías que los autores del estudio a partir de la información recogida. Este tipo de triangulación es utilizada como criterio de validez.

Por otro lado, la triangulación teórica nos permitirá contrastar la información recogida con las diferentes perspectivas expuestas anteriormente en el marco de referencia.

## **2.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se resguardara la confidencialidad de los entrevistados, utilizando seudónimos para cada uno de los participantes. Este se llevara a cabo en la y en la transcripción de las entrevistas y en su categorización. Las entrevistas serán grabadas, previa autorización de los entrevistados. Estas grabaciones serán utilizadas solo para la transcripción y su posterior análisis.

### CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El trabajo de campo del siguiente estudio fue efectuado durante el mes de Septiembre y Octubre del año 2015, el cual contempló un universo de 5 encargados de trato directo de los tres centros de día de la Región Metropolitana y 10 participantes de los centros días divididos en 3 grupos, los cuales responde a los criterios de selección de Informantes establecidos anteriormente.

Para analizar la información obtenida desde las entrevistas semiestructuradas individual y grupal se realizó previamente una categorización extraída desde los objetivos específicos de los Centros de día especificados en las bases técnicas entregadas por el ministerio.

#### 3. Tabla de categorización:

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</i>		<i>Alimentación</i>	
		<i>Higiene y cuidado personal</i>	
		<i>Información y orientación</i>	
		<i>Capacitaciones y talleres</i>	
		<i>Derechos</i>	
		<i>Actividades recreativas,</i>	

		deportivas y educativas	
		Comunidad y entorno	
		Participación de los beneficiarios	
		Participación de voluntarios	
Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.		Alimentación	
		Higiene y cuidado o personal	
		Información y orientación	
		Capacitaciones y talleres	
		Derechos	
		Actividades recreativas, deportivas y educativas	
		Comunidad y entorno	
		Participación de los beneficiarios	
		Participación de voluntarios	

### 3. 1 Procedimiento

En este apartado se presentará el análisis y los resultados de esta investigación. De acuerdo a las temáticas abordadas anteriormente, se consideró que lo más apropiado para realizar dicho análisis, es mediante una categorización teórica preconcebida, para así, poder mostrar la diversidad de los discursos. Dicha categorización fue hecha por el grupo de investigación, acorde a los objetivos específicos definidos por las bases teóricas de los Centros de día establecidos por el ministerio de desarrollo social, lo que facilitó el ordenamiento de la información. Para facilitar la comprensión del lector, se elaboró una tabla de análisis presentada anteriormente, previa a la revisión del discurso de los entrevistados.

- ✚ Se sacaron las categorías del marco de referencia. Objetivos específicos
- ✚ Luego se sometieron a la discusión y al consenso grupal.

Posteriormente a la construcción de la categorización, se transcriben las ocho entrevistas a partir del audio de las mismas, en donde fueron analizados uno por uno los discursos de los encargados de trato directo y los participantes de los centro de día de la RM.

### 3.2 Categorización por entrevista

#### a) Encargado trato directo Pinardi I

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<p>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</p>	<p>Educador de trato directo</p>	<p>Alimentación</p>	<p>“...cómo empezamos al el nuevo proyecto recién en octubre entonces se implementa todo de nuevo con los utensilios tazas, platos, cucharas, tenedores, coladores, ollas...”</p> <hr/> <p><i>“...si bien la casa entrega ciertos elementos para la confección de alimentos, también hay un proceso de auto gestión que es de los mismos chiquillos entonces generalmente ellos juntan plata...”</i></p>
		<p>Higiene y cuidado personal</p>	<p><i>“...una vez al mes que son las quincenas nosotros entregamos desodorantes, presto barbas, cepillos de dientes y pasta dental, entregamos esas</i></p>
			<p><i>cuatro cosas...”</i></p>

		<p>“...si o si una vez al mes se entregan eee h útiles de ase o personal...”</p>
Información y orientación		<p>“...uno hace l a ficha buen o finalmente va y entregando información dependiendo de l proceso que va l a persona cuand o haci la fich a entregai tema s básicamente co n respecto a la casa y de l funcionamiento y las reglas...”</p> <p>“...en la ficha eeeh uno entrega información con respecto a lo que ellos demandaron como necesidad entonces finalmente si alguien dice sabi que yo quiero un albergue entonces finalmente decirle ya mira estos son los albergues cachay...”</p>

<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p><i>“...sobre todo con respecto a apresto laboral que tenia que ver con la utilización del computador como hacer un curriculum como presentarse a una</i></p>
	<p><i>entrevista y ahora recién en el proyecto nuevo nos presentaron un proyecto voluntario de la san Sebastián de la escuela de Psicología y ellos están haciendo un taller con respecto a apresto laboral...”</i></p>
<p>Derechos</p>	<p><i>“...más que derechos de personas en situación de calle en si yo creo que son derechos de personas independiente si está en situación de calle o no...”</i></p> <p><i>“...en el diari o mural de acá como van a ve r ahí ha y derechos...”</i></p>

<p>Actividades recreativas, deportivas y educativas</p>	<p>“...recreativas si de hecho yo creo que la mayoría de los talleres que se hacen tienen que ver con el área recreativa eee h educativa estamos tratando de hacer...”</p> <p>“...temas de reflexión cachai y ligarlos a temas educativos o verlo comentarlo o generar un círculo de conversación con respecto a</p>
	<p>eso...”</p> <p>“...hubo un chico que estuvo haciendo un taller deportivo pero la verdad como que no funciono porque los chiquillos eran un poco resistente a eso de la actividad física...”</p>
<p>Comunidad y entorno</p>	<p>“...al comienzo fue conflictiva...”</p> <p>“...en general ahora esta bien bien tranquilo e l tema no hemos tenido mayores conflictos...”</p>

	Participación de los beneficiarios		<p>“...ahora haciendo o actividades evaluativas como que ellos generen evaluaciones a l centro y a nosotros...”</p> <p>“...en las asambleas ee llevamos poco tiempo pero en las asambleas se da un espacio donde finalmente ellos verbalizan que porque aquí se hace asamblea una vez a la semana entonces finalmente ellos verbalicen que es lo que quieren...”</p>
Participación	de “...Nelson que es voluntarios el encargado de los voluntarios em		<p>nosotros le hicimos un pequeño diagnostico cachay que finalmente recoge los intereses de los participantes para así manifestarle a los voluntarios cuales son las áreas de interés...”</p>

<p>Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.</p>		<p>Alimentación</p>	<p>“...la cocina esta implementada bueno finalmente también se implementa de acuerdo a las bases técnicas, cachay, las bases técnicas te piden ciertos elementos que son los que si o si tienen que estar que es la cocina el refrigerador eeeh la va platos...”</p> <hr/> <p>“...se evalúa bien en el tema de los utensilios ahí tenemos que siempre estar constantemente revisando porque constantemente también se llevan muchos utensilios cachay...”</p>
		<p>Higiene y cuidado personal</p>	<p>“...lo más importante si bien los espacio son chiquititos eeeh tienen que estar constantemente limpios y</p>

		<p>sanitizamos cada cierto tiempo también porque bien hay harta enfermedad dando vuelta po' cachay entonces también hay que ser cuidadoso..."</p>
Información y orientación		<p>"...ahora del ministerio si están pidiendo emm no son protocolos pero si que esa información se entregue de distintas formas constantemente de hecho como que estamos trabajando de a través de que elementos vamos a entregar constantemente información sobre los beneficios sociales para que ellos lo vean constantemente..."</p>
Capacitaciones y talleres		<p>"...considerando que los centros da son espacios protegidos y muchas veces espacios donde se reduce el consumo, tratamos de ser un poco más rigurosos con los</p>

	<p><i>que están con temas laborales...”</i></p>
	<p><i>“...puede pasar cachay que finalmente uno que hay estado con un tema laboral lo deje</i></p>
	<p><i>porque finalmente dice me quedo todo el día en la casa total hay tallere’...”</i></p>
Derechos	<p><i>“...trabajamos desde la base que es persona independiente de la situación en la que esta y por lo tanto como persona tiene derecho y una responsabilidad y tiene un deber po’ cachay.”</i></p>

		<p>Actividades recreativas, deportivas educativas y</p>	<p><i>“...dar espacio pa que los chiquillos reflexionen en torno a temáticas que sean importantes cachay y que finalmente le sirvan a ellos mismos...”</i></p>
		<p>Comunidad y entorno</p>	<p><i>“...nos preocupamos de que los chiquillos no se po’ antiguamente eeeh se sentaban todos aquí afuera entonces daba pa’ que los vecinos en la mañana salieran y se generaran conflictos porque este es un barrio residencial...”</i></p> <p><i>“tenemos como un perímetro de seguridad cachay entonces por ejemplo esta matta esta cierra bella atrás esta no me</i></p>
			<p><i>acuerdo como se llama la calle tocornal y victoria entonces la idea es que todo lo que ellos quieran hacer lo hagan fuera de ese perímetro”</i></p>

	Participación los de beneficiarios	<i>“...es un espacio sobre todo de reducción de daño que estén participando de los talleres porque finalmente de alguna forma lo protege de la calle y del consumo que tienen contantemente y diario...”</i>
	Participación de voluntarios	<i>“...por lo menos el convenio que hay con la universidad San Sebastián están viniendo hartos voluntarios y ellos presentan el proyecto nosotros lo evaluamos depende de la viabilidad que tenga que finalmente para hacer un taller...”</i>

b) Encargado trato directo Pinardi II

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de</i>	<i>Educador de trato directo</i>	<i>Alimentación</i>	<i>“...aquí en verdad la casa está equipada con todo diría yo no les falta nada en relación a lo que es pa’ sus cosas asi pa’</i>

<p><i>cumplimiento de los objetivos</i></p>			<p><i>cocinar...”</i></p> <hr/>
<p><i>propuestos por el programa</i></p>		<p><i>Higiene y cuidado personal</i></p>	<p><i>“...ayudarle a los chiquillos a que hagan comidas más sanas igual porque les gusta mucho la fritura muchas...”</i></p> <p><i>“Si, si mira todos los meses eeeh en la quincena de cada mes se les entrega un kit de aseo tiene desodorante, pasta de diente, cepillo mm talco si no me equivoco...”</i></p> <hr/> <p><i>“...todos los días para ellos hay colonia que es comunitaria talco... crema y nosotros todos los días que les damos shampoo tienen en relación a eso tienen de todo...”</i></p>

<p><i>Información y orientación</i></p>	<p><i>“...esa información se les entrega mira hay algunas que están publicadas en el diario mural o cuando ellos mismos también se acercan esta toda la información...”</i></p>
<p><i>Capacitaciones y talleres</i></p>	<p><i>“...ahora hay voluntarios que los están haciendo están haciendo apresto laboral talleres más informáticos</i></p>
	<p><i>algo que tenga que ver más sí con el tema del trabajo.”</i></p>
<p><i>Derechos</i></p>	<p><i>“...están escritos ahí los tenemos pegados por todas partes...”</i></p>
<p><i>Actividades recreativas, deportivas educativas y</i></p>	<p><i>“Si también... recreativas juegos y distintos tipos de manualidades etc.”</i></p>

		<p><i>Comunidad y entorno</i></p>	<p><i>“...hicimos una actividad para los vecinos que hicimos como unas tarjetitas y fuimos a pasarlas puerta por puerta hablar del centro lo que hacíamos etc...”</i></p> <p><i>“...he sabido desde vecinos que por ejemplo el vecino de aquí al lado ui nos quiere un amor pero el de acá no...”</i></p>
		<p><i>Participación de los beneficiarios</i></p>	<p><i>“...obviamente escuchamos eeh lo que quieren o no los chiquillos y además desde ahí ellos tambien han hecho talleres los chiquillos nosotros... les compramos como centro los materiales y ellos hicieron el taller cache...”</i></p>
<p><i>Participación de “...los están</i></p>		<p><i>voluntarios</i></p>	<p><i>haciendo los voluntarios y si no me equivoco duran como dos horas una hora una cosa así...”</i></p>

<p>Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.</p>		<p>Alimentación</p>	<p>“...la verdad yo creo que está bien porque me gusta cómo se genera el trabajo comunitario entre los chiquillos trabajando que ellos aportan con algo nosotros también...”</p> <p>“si creo que desde nosotros que hace poco lo hablamos creo que es una auto crítica importante que nosotros deberíamos ayudar que los cabros igual coman mejor, más sano en verdad”</p>
		<p>Higiene y cuidado personal</p>	<p>“Bueno, yo creo que a veces para la cantidad de personas que son es muy pequeño desde mi punto de vista porque ha pasado que hemos tenido mucha gente acá y el espacio es muy pequeño”</p> <p>“...creo que tal vez eso yo sería como una pequeña crítica una ducha más</p>

		<i>algo así pa' que los chiquillos igual tengan ma' bueno creo que eso sería.</i>
<i>Información y orientación</i>		<i>"...con la asamblea dar más información sobre derechos deberes eehh sobre beneficios también que ellos tengan trabajos etcétera la información que ellos necesiten la verdad."</i>
<i>Capacitaciones y talleres</i>		<i>"...cuando hacen laboral los chiquillos han aprendido a hacer curriculum han aprendido a hacer varias cosas que finalmente son si les sirven para un futuro y ahora el de informática que les van a ayudar a muchos que de verdad no saben ocupar los computadores..."</i>
<i>Derechos</i>		<i>"...con la asamblea dar más información sobre derechos deberes..."</i>

<p>Actividades recreativas, deportivas y educativas</p>	<p>“...yo creo que con algunos sí algunos bueno yo creo que en general todos mira porque los chiquillos algunos vienen solo a despejarse acá al centro y desde el taller recreativo que tú lo haci reír</p>
	<p>un rato se despejan e incluso también bajan un poco el consumo porque los chiquillos al estar acá despejarse un rato...”</p>
<p>Comunidad y entorno</p>	<p>“yo participe mira la verdad en general en la única que estuve yo fue cuando hubo una fue la celebración de la casa”</p> <hr/> <p>“...yo creo que es mitad y mitad no podría decirte que los odian o que los aman miti mota...”</p>
<p>Participación de los beneficiarios</p>	<p>“...finalmente si se escucha lo que ellos quieren pero también hay algunos que por protocolo también tenemos que</p>

			<i>hacerlos cachay.”</i>
		<i>Participación de voluntarios</i>	<i>“Esa esa mismas actividades talleres y cosas asi eeh yo diría que desde las monitoras viene y desde también el jefe de voluntariado porque el lo ve directamente con los voluntarios...”</i>

c) Encargado trato directo Casa roja I

<i>Objetivo</i>	<i>Tipo de persona</i>	<i>Categorías</i>	<i>Relatos</i>
			<i>“Si cuentan con los utensilios...”</i>
<i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</i>	<i>Educador de trato directo</i>	<i>Alimentación</i>	<i>“tienen toda la olla el hervidor...”</i>
			<i>“ósea ahora tenemos pocas cosas para entregarle para que ellos cocinen porque estamos recién iniciando el proyecto nuevo...”</i>

<p><i>Higiene y cuidado personal</i></p>	<p><i>“Si los chiquillos pueden eeh , nosotros contamos básicamente con el prestito de barbas y el shampoo y también toallas higiénicas para las mujeres”.</i></p>
<p><i>Información y orientación</i></p>	<p><i>“Si se les entrega la información a los chiquillos...”</i></p> <p><i>“...se han hecho talleres de beneficios social para que los chiquillos todos estén en conocimiento a los beneficios que ellos pueden acceder...”</i></p>
<p><i>Capacitaciones y talleres</i></p>	<p><i>”En temáticas laborales como de la importancia de la presentación de cómo hacer un curriculum de la forma de hablar de cómo enfrentar una entrevista, esa</i></p>
	<p><i>tipo de talleres se han hecho acá en el centro.”</i></p>

Derechos	<p>“el trato hacia los chiquillos, ellos tienen que tener conocimientos con respecto a los beneficios que se están entregando, así como también tienen deberes con las instituciones”</p>
Actividades recreativas, deportivas y educativas	<p>“...se realizan sobre todo la de recreación por que los chiquillos piden un poco eso para salir de la rutina en la que están insertos acá en el centro...”</p>
Comunidad y entorno	<p>“Con los vecinos en verdad no mucho”</p> <p>“...la junta de vecinos no s apoya eeeh, pero como decí t u como con lo s vecinos n o tanto...”</p>
Participación de los beneficiarios	<p>“Si, los chiquillo s expresan s u opinión todos lo s días, todos lo s días nos dicen e n que podrí a mejorar o que le s molesta...”</p> <p>“...en general los chiquillos participan harto</p>

		como que se
		motivan con sobre todo como te decía, con lo de recreación y deportivo...”
	Participación de voluntarios	<p>“Los talleres por lo general lo hacen los alumnos en práctica”</p> <p>“...otras veces lo hace Michel que es la coordinadora de voluntariado...”</p>
Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.	Alimentación	<p>“Yo lo encuentro bueno, pero se tienen que implementar algunas cosas...”</p> <p>“...hacer que se encarguen pocas personas de cocinar para todo el resto, esto para tener como un medio de control con respecto de lo que tenemos nosotros, más almuerzo comunitario, más almuerzo comunitario porque así también se utiliza</p>

	<p>de mejor manera los recursos que tenemos nosotros...”</p>
Higiene y cuidado personal	<p>“se entrega diariamente los chiquillos llegan y ya, tienen shampoo un shampoo para ellos una presto</p>
	<p>barba, la presto barba se trata que la utilicen no sé dos veces pero diariamente ese tipo de utensilios.”</p> <p>“...son persona s que son d e verdad son bie n destruyen much o las cosas qu e están acá, la s duchas son u n claro ejemplo de echo está n malas...”</p>

<p>Información y orientación</p>	<p>“...ellos puede n estar e n conocimiento pero los tramite s a los chiquillo s los agobia, agot a y no siguen...”</p> <p>“...para hacer algún un curso gratuito que los chiquillos igual se motivan harto con eso... los cursos gratuitos que ofrecen la municipalidad u otras instituciones siempre son los que llaman más la atención en los chiquillos.”</p>
<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p>“...se van reforzando con el equipo de trabajo ... la última vez que lo hicieron era como 1 vez a la semana como por 4 semanas 1 mes pero</p>
	<p>tomando estos diferentes temas para que los chiquillos estuviesen más preparados...”</p>

Derechos	<p>“...tengo una memoria pésima, entonces e como los chiquillos del trato como cosas de lógica en verdad cachay como que yo los asocio los derechos a cosas de lógicas porque a mí se me hace más fácil...”</p>
<p>Actividades recreativas, deportivas educativas</p>	<p>y “Yo siento que si benefician a los chiquillos”</p> <p>“...hay 1 o 2 que hacen todo lo que tienen que hacer y esos 1 o 2 generan algo diferente para ellos mismos para sus vidas, por eso yo encuentro aunque sean 2 personas lo encuentro beneficioso...”</p>
Comunidad y entorno	<p>“...la junta de vecinos nos dona ropa o algún beneficio que ellos tengan nos avisan, como la vacuna contra la influenza a principios de invierno...”</p>

	<i>Participación de los beneficiarios</i>	<i>“...esta la instancia como más masiva que</i>
		<i>es la asamblea que se realiza una vez a la semana para que los chiquillos también expongan sus inquietudes...”</i>
	<i>Participación de voluntarios</i>	<i>No se pesquisan Discursos</i>

d) Encargado trato directo Casa roja II

<i>Objetivo</i>	<i>Tipo de persona</i>	<i>Categorías</i>	<i>Relatos</i>
<i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</i>	<i>la Trabajador de directo</i>	<i>Alimentación</i>	<p><i>“... si cocina, refrigerador em había un microonda pero se echó a perder hace poquito, así que no tienen por ahora...”</i></p> <hr/> <p><i>“...cuentan con todos los elementos así como necesarios....”</i></p>

<p><i>Higiene y cuidado personal</i></p>	<p><i>“...hay shampoo, pasta de diente, bueno en estos momentos no por que como estamos en el proceso que llegue la mercadería nueva, pero siempre hay confort, toalla nova, presto barba, jabón...”</i></p>
<p><i>Información y orientación</i></p>	<p><i>“Si po ... nosotras como monitoras así como que</i></p>
	<p><i>hablamos más sobre información dentro del centro ... más o menos explicarle de que se trata que parte pueden ocupar de que se tratan los talleres que se hacen en la tarde...”</i></p>

<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p>“Si se han hecho... le han hecho talleres así como de preparación para una entrevista o como hacer curriculum y capacitaciones como ya técnico manual trabajo en cuero, e si también hicieron si hay talleres de así como didácticos, hicieron talleres de artesanía y también tenemos como un convenio con no me acuerdo como se llama donde le hacen capacitaciones con esta cuestión de fierro como se llama “soldadura”...”</p>
<p>Derechos</p>	<p>No se pesquisan en el discurso</p>
<p>Actividades y recreativas, deportivas educativas</p>	<p>“...Llevamos a los chiquillos hacer futbol igual hay salidas no se po al zoológico museo también se hacen...”</p>

		<p><i>Comunidad y entorno</i></p>	<p><i>“...hemos hecho actividades con la junta de vecinos que esta por aquí cerca y los chiquillos hemos participado súper bien...”</i></p> <hr/> <p><i>“... como que no tenemos mucho problemas con los vecinos...”</i></p>
		<p><i>Participación de los beneficiarios</i></p>	<p><i>“... si si participan los chiquillos igual de repente ellos mismos nos piden así como podrían hacer alguna cosa sobre esto, igual se les hace participar a los participantes si si siempre si uno no les preguntan igual te lo dicen. “</i></p>
		<p><i>Participación de voluntarios</i></p>	<p><i>No se pesquisa en el discurso</i></p>
<p><i>Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus</i></p>		<p><i>Alimentación</i></p>	<p><i>“...yo considero que si. Es que a parte de en vez de entregarle todo es como que ellos también cooperen con su alimentación igual</i></p>

apreciaciones.			es bueno...”
		<i>Higiene y cuidado personal</i>	“...yo encuentro que es bueno, es bueno por que igual los chiquillos tienen como la ventaja
			de hacer, no se po bañarse...”
		<i>Información y orientación</i>	“...siempre preguntan por la ficha a que pueden optar em y ahí como que la Michel los orienta más y van a la municipalidad si necesitan algo como eso.”
		<i>Capacitaciones y talleres</i>	“...los talleres les sirvende hecholes gusta arto y participan arto igual.”
		<i>Derechos</i>	No se pesquisa en el discurso

		<p><i>Actividades recreativas, deportivas educativas</i></p>	<p><i>y “...sirven mucho yo creo que por lo menos los sacas un rato de todo lo que tienen en la cabeza, el que vengan pa acá ya es sacarlos un rato de la calle es pa que no se la mente se distraiga un poco Igual...”</i></p>
		<p><i>Comunidad y entorno</i></p>	<p><i>“...no tienen problemas con los vecinos, no a parte que aquí igual no tenemos mucho al lado está la piscina acá al frente está el cerro...”</i></p>
		<p><i>Participación de los beneficiarios</i></p>	<p><i>“...el coordinador es quien dirige la asamblea em habla los temas como generales</i></p>
			<p><i>y después se da la palabra a aquellos que quieran hablar...”</i></p>
		<p><i>Participación de voluntarios</i></p>	<p><i>No se pesquisa en el discurso</i></p>

e) Encargado de trato directo Herrera

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<p><i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</i></p>	<p><i>Encargado de trato directo</i></p>	<p><i>Alimentación</i></p>	<p><i>“...nosotros contamos con una cocina equipada donde ellos pueden utilizar, ya sea desde la bajilla desde la misma cocina eee el gas que es obviamente un elemento súper importante...”</i></p> <hr/> <p><i>“...ellos traen su alimentación todo lo que no se po se van a cocinar van almorzar lo que van hacer...”</i></p>
		<p><i>Higiene y cuidado personal</i></p>	<p><i>“...cada cierto tiempo cuando lo solicitan sobre todo un pequeño set ahí de shampoo, jabón cosas que son bastante básicas. Pero también se le insita que ellos puedan auto gestionarse...”</i></p>
		<p><i>Información y orientación</i></p>	<p><i>“Nosotros tenemos</i></p>

		<p> <i>modalidad de talleres y de intervención individual con en caso ya, entonces en talleres nosotros entregamos información sobre todo tipos de las dimensiones que nosotros trabajamos acá”</i> </p> <p> <i>“...trabajo, identificación, habitabilidad, reinserción laboral, salud que es súper importantes contextualizamos todo nuestra información en los talleres que nosotros hacemos...”</i> </p>
--	--	---

<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p>“...Hacemos talleres y derivamos a capacitaciones ya ya, porque acá la municipalidad esta la oficina de información laboral en don de ellos cada cierto tiempo generan la nueva norma de actividad de capacitación en oficio prácticamente, entonces nosotros derivamos por perfil ya según la necesidad...”</p>
<p>Derechos</p>	<p>“...tener un lugar</p>
	<p>digno donde puedan pernoctar, cierto acceso también como a los servicios sociales que entrega tanto el Estado como la municipalidad a tener una red de vinculación muchas veces familiar...”</p>

		<p>Actividades recreativas, deportivas educativas y</p>	<p>“...hacemos todos nosotros todo el equipo ejecutor los monitores la apoyo y yo de todo desde talleres de cine talleres de conversaciones libre de manualidades de chocolates de cocina de deporte jugamos a la pelota...”</p>
		<p>Comunidad y entorno</p>	<p>“...tenemos que hacer un lavado de imagen bastante fuerte por que como te contaba anteriormente esto era una chacra un lugar de carrete, entonces los cabros se ponían a tomar afuera y eso molestaba indudablemente a los vecinos e tenían una percepción muy mala del centro hemos ido limpiando eso...”</p>

		<p>“...ellos se aut o marginan mucha s veces, entonces a costado de part e de ellos y de lo s vecinos un poc o pero más bien d e ellos acercarse a la comunidad...”</p>
	Participación de los beneficiarios	<p>“...Cuando ha y asamblea ello s participan activamente y dan a entende r sus opiniones y que es lo que le s gustaría mucha s veces...”</p>
	Participación de voluntarios	<p>“...tenemos voluntarios qu e ellos nos ayuda n ponte tu en esto s momentos hay u n taller de música y le está n enseñando a tocar instrumentos o a cantar entonce s ellos vienen como dos veces a l a semana y hace n sus talleres...”</p> <p>“...voluntarios vienen para acá cuando de repente hay celebraciones ayudan aportan...”</p>

<i>Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.</i>		<i>Alimentación</i>	<p><i>“...lo importante es promover la autogestión de ahí es que esto no sea como un lugar caritativo si no que ellos</i></p>
			<p><i>sepan que acá traen sus cosas y se cocinan...”</i></p> <hr/> <p><i>“...es un lugar mmm que que entrega un servicio que da respuesta como a la necesidad de la dignidad de la persona bajo esa premisa son buenos podrían ser mejores...”</i></p>
		<i>Higiene y cuidado personal</i>	<p><i>“...se le insita que ellos puedan auto gestionarse...”</i></p>

<p><i>Información y orientación</i></p>	<p><i>ellos no lo interesa mucho estar aquí eternamente entonces igual nosotros incentivamos bastante eso e se les hace mucho más llamativa la posibilidad de mejorar su situación de identificación o laboral</i></p>
<p><i>Capacitaciones y talleres</i></p>	<p><i>“...aquí no se hacen capacitaciones por una cuestión súper básica porque e no están los implementos para hacer una capacitación cachay, a lo mejor no un mesón de taller de trabajo de no se po clavar no existe eso pero si</i></p>
	<p><i>en la en la instituciones que ofrecen este tipos de acciones y talleres apresto laboral de too en general ósea hacemos de too...”</i></p>

	<p>“...lo primero ha y que a ver el tema calle no se resuelve con que la persona este trabajando, son múltiples factores que hacen que la persona pueda mejorar la situación, nosotros tratamos primero que todo hacer es como concientizarlos por que ellos están en la calle...”</p>
Derechos	<p>“...salud, educación un poco como te estaba diciendo de las dimensiones”</p> <p>“...trabajo, identificación, habitabilidad, reinserción laboral, salud...”</p>
Actividades recreativas, deportivas y educativas	<p>“...si es un taller de reflexión y de conversaciones no los puedes tener a los cabros 1 hora así como se van y chao la idea es como tratar de depende como te digo depende</p>

	<p><i>mucho del taller si hacemos un taller demasiado denso hay que tratar de acortarlo...”</i></p>
<p><i>Comunidad y entorno</i></p>	<p><i>“...yo me he acercado ponte tu a las mesas barriales tenemos participación más directa...”</i></p> <hr/> <p><i>“...se entiende que han sido echado de todos lados que tienen una mala percepción entonces les cuesta es difícil estar como grupo y yo soy de la calle va a costar un poco pero si hemos tratado de hacerlo...”</i></p>
<p><i>Participación de los beneficiarios</i></p>	<p><i>“...Solamente el equipo ejecutor nosotros determinamos las acciones que vamos a desarrollar con los participantes...”</i></p>
<p><i>Participación de voluntarios</i></p>	<p><i>No se pesquisa en el discurso</i></p>

f) Participantes Centro de Día Herrera

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<p><i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día</i></p>	<p><i>Participantes de los Centros de día</i></p>	<p><i>Alimentación</i></p>	<p><i>“...uno no cuenta con las cosa para comer, si no que uno cuenta con el gas y la cocina que uno puede</i></p>
<p><i>acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</i></p>			<p><i>cocinar sus cosa para comer, igual una ve a la semana ello hacen la comia...”</i></p>
		<p><i>Higiene y cuidado personal</i></p>	<p><i>“...claro y si un o necesita algo po r ejemplo lo pide y ellos no s apoyan...”</i></p>
			<p><i>“...todo funcion a bien, lo que e s baño, ducha gas , todo eso...”</i></p>
			<p><i>“...cuando tien e si, te dan e l shampoo...”</i></p>
			<p><i>“...pero cuand o no tienen uno, l o tiene que trae r uno mismo...”</i></p>
			<p><i>“...porque nosotros l o ocupamos y ha y que mante r limpio, hay qu e limpiar...”</i></p>

<p>Información y orientación</p>	<p>“Si, pero no mucho...”</p> <p>“...te dan la carta pa’ pedir mecadería pa llevar a la hospedería...”</p> <p>“...todo lo que es información laboral...”</p>
<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p>“...capacitaciones, porque nos mandan a la muni, pero si hay talleres y cosas...”</p>
	<p>as...!”</p> <p>“...vienen una persona a explicarnos eee cómo como uno puede ir a presentarse a un trabajo...”</p>
<p>Derechos</p>	<p>“... sí, sí...”</p> <p>“...siempre están preocupados porque uno está bien...”</p> <p>“...todos estamos inscrito en el consultorio...”</p>
<p>Actividades y recreativas, deportivas educativas</p>	<p>“sí, jugamos todos los jueves acá en Sotomayor con menadier”</p> <p>“...hemos ido a mim por ejemplo...”</p>

		<p>“... hemo ido a varia partes, a veces no’ dan entrada pa’ entra r a la piscina...”</p>
	Comunidad y entorno	<p>“...con lo vecin o no...”</p> <p>“...no no s queren...”</p> <p>“...hubo uno s proyectos per o no...”</p>
	Participación de los beneficiarios	<p>“...lo mismo monitores organizan las actividade...”</p> <p>“...son ello lo que organizan las cosas y nos dicen ya chiquillos...”</p>
		<p>“...a vec e nosotros proponemo algo y ello nos ayudan , un asadito , vender algo o chocolate...”</p>
	Participación de voluntarios	<p>“...Ellos s e contactan co n gente de afuera y viene gente d e afuera hacerno s talleres...”</p>

<p>Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.</p>	<p>Alimentación</p>	<p>“...somos nosotros que traímos las cosas y de repente hay cosas que ellos ponen e l confort cosa así , lo que igual cosas a personales igual...”</p> <p>“...siempre contamos con e l apoyo, nosotros cuando no tenemos algo ellos igual nos apoyan...”</p>
	<p>Higiene y cuidado personal</p>	<p>“...igual es normal eso que lo traiga uno mismo, porque o sino seríamos más flojo...”</p> <p>“Nosotros hacemos el aseo para mantenerlo ocupado y para mantener limpio también, en la casa uno quiere vivir limpio”</p> <p>“Es nuestro hogar...”</p>
	<p>Información y orientación</p>	<p>“...siempre te están informando de las diferentes cosas...”</p>

	<p>“...si nosotros necesitamos a una persona para acompañarnos para hacer trámite si ellos no nos acompañan”</p> <p>“...igual depende de los fondos...”</p>
Capacitaciones y talleres	<p>“...respecto a como uno tiene que presentarse en un trabajo, como tiene que llegar a un trabajo, como uno tiene que expresarse en el trabajo...”</p> <p>“...eso es capacitación laboral...”</p> <p>“...esto no depende solo de uno, sino de arriba, del gobierno también...”</p>
Derechos	<p>“...de repente conversan, te lo dicen y no pesca...”</p>
Actividades recreativas, deportivas educativas y	<p>“...nos sirve un po’...”</p> <p>“...nos saca del sillón...”</p> <p>“...depende de</p>

		<i>cada uno, toos tenemos algo que mejorar...”</i>
	<i>Comunidad y entorno</i>	<p><i>“...Acá lo vecino son medio especiales y piensan que porque uno es de la calle es malo...”</i></p> <p><i>“...prácticamente nos discriminan...”</i></p> <p><i>“...se podrí a hacer con algun o vecino, pero ello s nos tienen, como se podría decir , estigmatizado...”</i></p>
	<i>Participación los de beneficiarios</i>	<p><i>“...lo que pasa e ’ que aquí hace n tallere pa los qu e quieren participa r porque aquí n o se le obliga a nadie...”</i></p> <p><i>“...comenzando el nuevo proyecto van a tomar en cuenta los tallere que nosotros hemo propuesto”</i></p>
	<i>Participación de voluntarios</i>	<i>No se pesquisa en el discurso</i>

g) Participantes Centro de Día Casa Pinardi

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<p><i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de</i></p>	<p><i>Participantes de los Centros de día</i></p>	<p><i>Alimentación</i></p>	<p><i>“...le tenimo de todos los utensilios, tenimo los utensilios para cocinar para refrigerar que no tengamos, que no tengamos una</i></p>
<p><i>los objetivos propuestos por el programa</i></p>		<p><i>Higiene y cuidado personal</i></p>	<p><i>contaminación, tenimo para hacernos almuerzo, comida...”</i></p> <p><i>“...nosotros generamos un a cantidad d e dinero poquito , cuando salg a hay que rompe r el chanchito y compramos cosas y ello s generan lo que es insum o también po que es aceite, sa l cosas así...”</i></p> <p><i>“Shampoo, desodorante, como hoy dí a nos regalaro n desodorante, cepillo d e dientes, pasta d e diente...”</i></p>

	<p>“...Un snak d e productos qu e nosotros recibimos d e parte de l a fundación, d e veinte o dieciocho o cad a quince días, ma s el shampo o diario...”</p>
<p>Información y orientación</p>	<p>“...si la otra ve z dieron un a información sobre com o postular cad a cómo se llama estos proyecto s que uno e l fosis...”</p>
	<p>“...Si po’ el servicio social, siempre han atendido como el Victor jara como todas las casas que hay...”</p>
<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p>“...No es tanto en el aspecto laboral es poquito, no es tanto pero si vienen niños como ayer que vienen a enseñarte a como preséntate a una pega...”</p>
<p>Derechos</p>	<p>“...A medio filo, a morir a morir cantando dicen</p>

		<i>por ahí...”</i>
	<i>Actividades recreativas, deportivas y educativas</i>	<p><i>“...Talleres de máscaras, nos enseñaran a hacer mándalas , cosas así..”</i></p> <p><i>“...Hace tiempo que no hacen y a no nos sacan a jugar a la pelot a no nos llevan a comer asado pa l cerro , nad a po’...”</i></p>
	<i>Comunidad y entorno</i>	<p><i>“...Nooo cer o cero a l cociente...”</i></p> <p><i>“Para la navida d entregamos un a tarjeta...”</i></p> <p><i>“...no nosotros no tenimo problemas, de comunicación de peleas de alcohol de drogas no es asi...”</i></p>
	<i>Participación de los beneficiarios</i>	<p><i>“...se conversa cuando hacen asamblea hay uno pone su opinión...”</i></p> <p><i>“Cocina po hij a cocina...”</i></p>
	<i>Participación de voluntarios</i>	<i>No se pesquis a en el discurso</i>

<p>Identificar las razones en las cuales ambos fundamentan sus apreciaciones.</p>	<p>Alimentación</p>	<p>“...a mi parece r personal es un a de las mejore s casas entr e comillas una d e las mejore s casas d e Santiago...”</p> <p>“...uno se sient e cómodo, acogido...”</p>
	<p>Higiene y cuidado personal</p>	<p>“...Yo creo qu e eso te ayuda, t e ayuda porque n o todos tiene n plata, no teni qu e comprar eso s útiles...”</p> <p>“...nosotros generamos l a limpieza, nosotros a la s once de l a mañana tenimo que hacer todo e l aseo, que pas a que limpiamos los baños, e l living, tenemo s buena acogid a con la gente...”</p> <p>“...un siete, en eso no pudimos nada que decir...”</p>
	<p>Información y orientación</p>	<p>“...a mí me gustaría una máquina de soldar una cosa asi como pa poder trabajar...”</p>

Capacitaciones y talleres	“...Si si hacen, llegan personas de otras universidades a apresto laboral...”
Derechos	No se pesquisa en el discurso
Actividades recreativas, deportivas educativas y	“...te distraen yo vengo aquí y me distraen uno nunca había ido a la piscina que está arriba del cerro ahí la conocí y uno conoce a otras personas que están en situación de calle, entonces en realidad te distrae no te hace pensar otras cosas también...”
Comunidad y entorno	“Para tapar el sol con un dedo cachay porque de repente los vecinos como que no les gusta mucho que haigan gente aquí...” “...tenimo talleres vemos televisión, vimo películas, nunca se escucha un grito pucha los gritos cuando hay fiesta de fin

			<i>de año si en onda buena si..."</i>
		<i>Participación de los beneficiarios</i>	<i>No se pesquisa en el discurso</i>
		<i>Participación de voluntarios</i>	<i>No se pesquisa en el discurso</i>

h) Análisis entrevista Participantes Centro de Día Casa Roja

Objetivo	Tipo de persona	Categorías	Relatos
<i>Recoger la percepción de beneficiarios y profesionales de los centros de día acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos por el programa</i>	<i>Participantes de los Centros de día</i>	<i>Alimentación</i>	<p><i>"Acá tenemos de todo, desde olla, sartnes, plato, cuchara..."</i></p> <p><i>"...Como abrimo hace poco, no se tiene mucho, así que el director haciendo almuerzos comunitario todos los días... porque no tenemos mucho..."</i></p> <p><i>"...yo me movilizo, pero no todos pueden..."</i></p>
		<i>Higiene y cuidado personal</i>	<p><i>"...si..."</i></p> <p><i>"...shampoo, pasta de barba, jabon, ducha,"</i></p> <p><i>"...se entregan diario..."</i></p>

<p>Información y orientación</p>	<p>“...estamo’ en el plan calle, así que ahí, las chiquillas del calle son super..”</p> <p>“...según los puntaje de ficha de protección tu eri beneficiario, porque teni harto</p>
	<p>beneficio”</p>
<p>Capacitaciones y talleres</p>	<p>“Si, se hacen...”</p> <p>“...si, pero con el cambio que se hizo ahora aun no se hacen...”</p>
<p>Derechos</p>	<p>“...gratuidad en atención medica...”</p> <p>”...no sabia eso, por lo general a uno lo rechazan...”</p>
<p>Actividades recreativas, deportivas educativas y</p>	<p>“...si, si, de hecho hoy día hay furbol...”</p> <p>“...hay uno chico que hace tallere de tai chi...”</p> <p>“...otra que hacen zumba...”</p>
<p>Comunidad y entorno</p>	<p>“...no hay vecino...”</p> <p>“...Pero igual se hacen actividades con el barrio, no directamente...”</p> <p>“...Saben que existimos...”</p>

		Participación los de beneficiarios	“...todo es personal... va en uno solamente...”
		Participación de voluntarios	“...los voluntarios realizan los talleres, con los participantes, e’ compartido...”
Identificar las razones en las cuales ambos sus fundamentan apreciaciones.		Alimentación	“...positivo...”
			“...pero hay cosas que mejorar, que fuera almuerzo
			comunitario siempre, que toos lo dia el centro nos diera la comia...”
			“...no too el mundo tiene acceso o los medios para conseguirse algo pa’ comer...”
		Higiene y cuidado personal	“...bueno, bueno, en general bueno, las ducha que están medias fomeques...”
			“...hay muchas cosas que mejorar pero faltan recursos...”
		Información y orientación	“...las chiquilla acá siempre nos hacen tallere, pero son poco interesante...”
			“...Es cosa de cada uno...”

	Capacitaciones y talleres	“...todo lo que se estaba, fue, con el cambio de administración...”
	Derechos	No se pesquisa en el discurso
	Actividades y recreativas, deportivas educativas	“...hay talleres que son muy temprano, cuando uno esta cocinando...” “...hay alguno que no interesan y nadien cacha’...” “...alguna actividades sirven, no toa...”
	Comunidad y entorno	“...lo de al frente tan toos durmiendo (cementerio), lo de al lao viven arriba (cerro blanco...”
	Participación los de beneficiarios	“...ahora con la nueva dirección, el nuevo plan... incluye nuestras ideas...”
	Participación de voluntarios	No se pesquisa en el discurso

### 3.3 Análisis de resultados

Al analizar el discurso de los entrevistados, se pueden visualizar elementos propios de los objetivos específicos indicados en las bases técnicas de la conformación de los Centros de Día, que pertenecen al Programa Calle del Ministerio de Desarrollo Social, los cuales han sido agrupados en distintas categorías para un mejor análisis estos son *alimentación, higiene y cuidado personal, información, orientación y derechos, capacitación, talleres y actividades*, y por último, *entorno y comunidad*.

Comenzaremos analizando la categoría de alimentación, higiene y cuidado personal, dentro de esta se puede percibir que en todos los centros evaluados se cuenta con los implementos y prestación de alimentos, kit de aseo para su cuidado personal. De este modo, desde la visión de los participantes se puede apreciar que ellos cuentan con todos los servicios básicos que se pueden encontrar en una casa, ellos pueden cocinar su propio alimento, cuentan con duchas y la infraestructura necesaria para protegerse de los peligros de la calle.

Dentro de estos centros pudimos darnos cuenta que existen dos tipos, los asistencialistas y los promocionales, los primeros no fomentan la autogestión de los participantes otorgándoles todos los implementos necesarios para su mantención diaria como: alimentos no perecibles, shampoo diario, presto barbas, talco, colonias, cepillos de dientes, toallas higiénicas, toallas de ducha, papel higiénico, pasta dental, ropa en periodo de invierno, entre otros, como queda de manifiesto en el siguiente fragmento:

*“se entrega diariamente los chiquillos llegan y ya, tienen shampoo un shampoo para ellos una presto barba, la presto barba se trata que la utilicen no sé dos veces pero diariamente ese tipo de utensilios.”*

*(Encargado trato directo Casa Roja I)*

Por otro lado, se encuentra el centro conocido como “Herrera”, el cual ocupa un método más promocional que busca fortalecer la autogestión de los participantes, ya que considera que los propios participantes deben ser capaces de satisfacer sus necesidades referentes a alimentaciones e higiene, como queda evidenciado a continuación

*“...lo importante es promover la autogestión de ahí es que esto no sea como un lugar caritativo si no que ellos sepan que acá traen sus cosas y se cocinan...” (Encargado trato directo Casa Herrera)*

Con esto se busca que las personas se empoderen y sean capaces de generar recursos tomando conciencia de la situación en la cual se encuentran y de que sí son capaces de superar esta condición. Si bien dentro de la casa se entregan elementos básicos higiene, lo que se busca es que ellos saquen provecho de los pequeños ingresos económicos con los cuales cuentan y puedan cubrir sus necesidades.

Siguiendo con el análisis, respecto de la categoría de orientación, información y derechos, se puede decir que hay un correcto cumplimiento de estos objetivos específicos, dado que los centros entregan información referente a beneficios sociales a los que pueden optar los participantes, la información es transmitida de distintas formas: individual, a través de asambleas o publicada en diario mural. Dentro de esta misma categoría de análisis es pertinente hacer hincapié en los derechos que amparan a las personas en situación de calle, si bien los encargados de trato directo son capaces de reconocer que no existe en la constitución derechos exclusivo para personas en situación de calle, ellos si los consideran como sujetos de derecho.

*“...más que derechos de personas en situación de calle en si yo creo que son derechos de personas independiente si está en situación de calle o no...” (Encargada trato directo Pinardi I)*

De esta de manera, declaran asumir en su trato con los beneficiarios, un enfoque de derechos, tal cual es señalado en las orientaciones técnicas del programa, basado en el reconocimiento de la dignidad, libertad, el derecho a un techo y a la educación.

*“...trabajamos desde la base que es persona independiente de la situación en la que está y por lo tanto como persona tiene derecho y una responsabilidad y tiene un deber po' cachay.” (Encargada trato directo Pinardi I)*

Ahora bien, en cuanto a la información que entregan los centros a sus participantes podemos decir que, como ya se indicó, ésta se brinda a través de diferentes formas.

*“...ahora del ministerio si están pidiendo emm no son protocolos pero sí que esa información se entregue de distintas formas constantemente, de hecho, como que estamos trabajando a través de qué elementos vamos a entregar constantemente información sobre los beneficios sociales para que ellos lo vean constantemente...” (Encargada trato directo Pinardi I)*

Asimismo, existe la posibilidad de entregar información más detallada de forma individual siempre y cuando el participante lo requiera o demuestre un grado de interés sobre las temáticas vinculadas a los beneficios entregados por el Estado como por ejemplo, fichas de protección social, hospederías, bonos, empleos, entre otros.

Respecto a la categoría de capacitaciones, actividades y talleres que se realizan dentro de los distintos centros, éstas se relacionan en mayor medida con actividades de apresto laboral como enseñar a elaborar currículum, formas de vestirse para asistir a una entrevista de trabajo, vocabulario adecuado, utilización de computadores, entre otros.

*“...sobre todo con respecto a apresto laboral que tenía que ver con la utilización del computador como hacer un currículum como presentarse a una entrevista y ahora recién en el proyecto nuevo nos presentaron un proyecto voluntario de la San Sebastián de la escuela de Psicología y ellos están haciendo un taller con respecto a apresto laboral...”*  
(Encargada trato directo Casa Pinardi I)

De igual modo, para la realización de talleres o actividades que requieran mayor implementación se cuenta con redes de apoyo, dado que la infraestructura de los centros no cuentan con el espacio físico apropiado para la realización de estos talleres. Por tanto, se genera un convenio con el municipio el cual brinda apoyo o beneficios al centro donde se entregan cupos para poder participar de talleres relacionados con oficios, esta oportunidad no es para todos, sino para los que demuestran cierto avance o interés en el proceso de reinserción y estén dispuestos a cambiar su forma de vida.

*“...aquí no se hacen capacitaciones por una cuestión súper básica porque no están los implementos para hacer una capacitación cachay, a lo mejor no un mesón de taller de trabajo de no se po' clavar no existe eso pero si en las instituciones que ofrecen este tipos de acciones y talleres apresto hacemos de too...”* (Encargado de trato directo Casa Herrera)

En cuanto a las actividades recreativas y talleres programáticos que ofrecen los centros, estos son diseñados e impartidos por los mismos encargados de trato directo en reuniones técnicas, voluntarios y en algunas ocasiones estudiantes en práctica los cuales consideran las opiniones de los participantes en cada asamblea, ya que para ellos es fundamental lograr su participación y adhesión realizando actividades que para ellos sean motivadoras.

*“...se realizan sobre todo la de recreación porque los chiquillos piden un poco eso para salir de la rutina en la que están insertos acá en el centro...” (Encargado trato directo Casa Roja I)*

Por otro lado, la opinión de los participantes respecto a estas actividades recreativas y talleres es ambivalente, si bien son capaces de reconocer que estas actividades efectivamente son llevadas a cabo, alguno sienten que son poco productivas, que no son de interés de los participantes o que las hacen en horarios en los cuales ellos se encuentran ocupados en los quehaceres domésticos de la casa; *“...hay talleres que son muy temprano, cuando uno está cocinando...”(Participante Casa Roja)*, pero también hay una opinión positiva por las salidas a los museos, partidos de fútbol e idas a la piscina.

*“...te distraen yo vengo aquí y me distraen uno nunca había ido a la piscina que está arriba del cerro ahí la conocí y uno conoce a otras personas que están en situación de calle, entonces en realidad te distrae no te hace pensar otras cosas también...” (Participante Casa Herrera)*

Finalmente, una de las categorías más controversiales fue entorno y comunidad, si bien tanto participantes como encargados de trato directo manifiestan haber tenido algún tipo de relación con los vecinos, estas no son positivas, dada la gran cantidad de prejuicios que existen en torno a las personas en situación de calle. Los encargados de trato directo intentan limar asperezas participando en mesas comunitarias y en actividades sociales junto a las juntas de vecinos, pero los prejuicios que rodean a las personas en situación de calle provocan que los mismos participantes se alejen de ellos y rechacen la construcción de este tipo de Centros en lugares residenciales, como es posible evidenciar en las siguientes citas:

*“Para tapar el sol con un dedo cachay porque de repente los vecinos como que no les gusta mucho que haigan gente aquí...” (Participantes Casa Roja)*

*“...yo me he acercado ponte tú a las mesas barriales tenemos participación más directa...” (Encargado trato directo Casa Herrera)*

*“...se entiende que han sido echado de todos lados que tienen una mala percepción entonces les cuesta es difícil estar como grupo y yo soy de la calle va a costar un poco pero si hemos tratado de hacerlo...” (Encargado trato directo Casa Herrera)*

Los voluntarios considerados importantes en las bases técnicas del proyecto, no son considerados de gran importancia dentro de los centros, ya que ambos encargados y participantes los mencionan como una obligación a cumplir para poder habilitar los centros, no son señalados dentro de sus discursos como fundamentales, aunque es posible evidenciar que realizan talleres, actividades y comparten esporádicamente con los participantes.

### **3.4 Sugerencias a los ejecutores.**

La situación de calle provoca una extrema condición de vulnerabilidad y exclusión en aquellos que viven diariamente esta realidad, si bien en los últimos años el gobierno central ha decidido políticas sociales que ayuden a la superación con diversos programas, estos nos cumplen a cabalidad las necesidades de las PSC, dándole mayor cobertura a la situación habitacional con albergues, cocinerías y centros abiertos. Dejando rezagado la superación de esta situación a través de la vinculación sociofamiliar, la integración laboral y entrega de una vivienda definitiva. Si bien los Centros de día evaluados cumplen a cabalidad con los objetivos específicos entregados por las orientaciones técnicas, es posible considerar una mejora en la entrega de estos servicios cambiando la metodología de intervención.

Es preciso señalar que el cumplimiento de los objetivos específicos no dan respuesta a uno de los ejes principales de la política nacional de calle, cuyo énfasis es *“La promoción de la superación de la situación de calle, es decir, la inclusión de las personas en situación de calle, a través de la reparación de vínculos, ingreso al mundo laboral y obtención de un ingreso autónomo”* (Política Nacional Calle, 2014,23).

Mediante lo señalado es oportuno preguntarse, si este programa está diseñado para disminuir la condición de PSC, o más bien estos se ejecutan con la finalidad de solo controlar la realidad de PSC.

Otro punto relevante que se debe mejorar es la uniformidad de los equipo de trabajo que conforman el equipo executor del programa. Al tener un equipo multidisciplinario generara una armonía en la intervención, provocando que todos los centros se encuentren preparados para proporcionar todo tipo de ayuda a las personas en situación de calle, no solo materiales.

Además es fundamental que los Centros establezcan un enfoque único para cada una de las funciones y actividades a realizar, es decir, que resuelvan si

su funcionamiento será orientado hacia el asistencialismo, o más bien impulsar la autogestión dentro de los participantes.

En primera instancia los Centros de Día deben elaborar un perfil de participante y reglamento de comportamiento, este estatuto debe ser de carácter unificado, para contribuir al buen funcionamiento interno – externo, mantener el respeto, cuidado entre los participantes y profesionales del centro.

Segundo, se deben generar mejoras en las redes de apoyo con las que cuentan los centros, estas recaen en la lógica burocrática que existe en los demás organismos gubernamentales, provocando que las intervenciones sean eficaces e inmediatas.

Tercero, los profesionales de los centros deben manejar la oferta programática de beneficios sociales a los cuales pueden acceder las personas en situación de calle.

Cuarto, los Centros de día deben considerar el enfoque de derecho como fundamental para una correcta intervención, preguntando su constante opinión en el proceso que se llevara a cabo.

Quinto, los Centros de día deben impartir talleres en los cuales los participantes puedan aprender un oficio, si bien las actividades recreativas son importantes para distraerlos de su realidad, no genera un real aporte a la superación de la situación de calle.

Sexto, la infraestructura de los centros de día debe estar acorde al número de participantes que asisten a ellos. La cantidad de duchas, sanitarios, sillas, sillones, platos, vasos entre otros. De esta manera los participantes se encontrarán un ambiente protegido y cómodo.

Séptimo, debe existir una retroalimentación constante entre el equipo profesional y los participantes, de esta manera se podrá evaluar y posteriormente modificar las intervenciones, actividades y talleres, en relación a las opciones de los beneficiarios.

Octavo, la participación de los voluntarios es fundamental para la realización de las actividades en el centro, es por eso que se sugiere otorgarles un rol importante dentro del equipo, ya que en la mayoría de los centros son considerados de segunda categoría.

Noveno, la creación de un diario mural organizado por profesionales y residentes, con la idea de otorgar responsabilidades comunitarias, donde se puedan expresar temas de interés recreativo, de salud, contingencia y beneficios.

Decimo, los Centros de día deben fomentar la vinculación con el medio y la comunidad más inmediata, esto aportaría a que exista una mejor convivencia, dado que en la mayoría de los centros estos se encuentran en barrios residenciales, disminuyendo de esta manera los prejuicios existentes sobre las personas en situación de calle.

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES**

A partir de los análisis realizados es posible concluir que, si bien efectivamente los Centros de día cumplen con los objetivos propuestos por las orientaciones técnicas, estos no cumplen con los ejes de la política nacional de personas en situación de calle.

Durante la evaluación al programa, fue posible evidenciar que el cumplimiento de todos los objetivos específicos, no son suficientes para lograr la superación de la situación de calle, si no que más bien se convierte en una solución provisoria para cumplir con las necesidades básicas de estos sujetos.

Los Centros de día son definidos como centros abiertos, en los cuales puede ingresar cualquier persona que se encuentre en situación de vulnerabilidad habitacional, sin la obligación de recibir una intervención que le ayude a la superación de esta condición, dado que la metodología contemplada en las orientaciones técnicas, no es viable de efectuar en su totalidad en la practica con participantes que realmente no quieren salir de dicha condición, incluyendo la escasas de recursos materiales, físicos, humanos, redes, entre otros,

La política nacional implementada por el Ministerio De Desarrollo social luego de la realización del segundo catastro en el año 2011, especifica una serie de ejes fundamentales, sobre los cuales se creara la oferta programática de programas sociales enfocados exclusivamente a la superación de esta situación.

A raíz de ello, que cabe preguntarse que si las políticas sociales están enfocadas a una superación o a una disminución de la vulnerabilidad, es posible a su vez preguntarse si los objetivos propuestos proponen una real integración psicosociofamiliar y si la sociedad chilena está dispuesta a fomentar la integración o simplemente produce una nueva segregación social.

Las Políticas sociales deben tener una visión más integral de la problemática, centrándose en las necesidades e involucrándose en la problemática de raíz, por ejemplo, no solo trabajando para que estas personas desarrollen o refuercen habilidades que le ayuden a enfrentar su vida cotidiana y el sistema social, sino también, interviniendo en problemas que exhibe a menudo esta población, tales como el alcoholismo y la drogadicción, que amenazan permanentemente el regreso a la situación anterior.

Para los participantes los Centros de día son parte importante de su vida, llegando a considerarlo un hogar, donde se sienten protegidos, pero a su vez tienen la sensación de que estos fueron creados para ocultarlos de sociedad durante el día, de esta misma manera la mayoría de los participante de los Centros tiene sus propios prejuicios referente a su condición y como los demás los perciben.

Los profesionales creen que podrían realizar una mejor intervención y existieran nuevas políticas y mayores recursos para la integración. La interdependencia que generan estos centros les permiten establecer una red de apoyo necesaria para sobrellevar la condición de abandono y exclusión que implica vivir en la calle, situando en un segundo plano la integración.

La participación en las actividades del centro se presentan como un medio para reestablecer vínculos con la sociedad y también involucrarse en procesos ciudadanos para sentirse parte de esta y de este modo disminuir la vulnerabilidad que los rodea, todo esto desde la teoría entregada en las orientaciones técnica, ya que desde la perspectiva de los participantes estas actividades los mantienen ocupados y no existe un real interés por parte de ellos mismo en ser parte de esta sociedad que muchas veces los ha decepcionado

La autogestión y la motivación son primordiales para el proceso propuesto por los propios centros, todo esto fuera de las indicaciones otorgadas por el gobierno central , para poder mejorar su calidad de vida y ser capaces de conseguir recursos por sus propios méritos, ello con el propósito de que demostrarles que tienen las capacidades y la resiliencia de superar esta situación tan compleja que los aísla de la sociedad, fortaleciendo su autoestima y aportando de esta manera al cumplimiento de los objetivos propuestos por ellos mismo en sus propios procesos de intervención, para poder conseguir un egreso exitoso con un nuevo proyecto de vida,

Lamentablemente esta intervención no siempre es exitosa, ya que es reconocido por participantes y profesionales que la mayoría de las personas que se insertan al mundo laboral y son capaces de mantener una vivienda, lo hacen por cortos periodos de tiempos y posteriormente volverían a esta, ya que según ellos mismos, les gusta ese mundo, les gusta la calle

La intervención de las personas en situación de calle inicio en el siglo XXI, si bien siempre ha existido antes era ocultado e invisibilizado por la sociedad, esto ha cambiado actualmente, dado que las nuevas políticas se centran en

proteger, promover y prevenir esta condición que afecta a miles de personas en Chile y el mundo.

Se debe considerar un cambio en las políticas públicas actuales orientándolas a entregar mayores oportunidades de vivienda, educación, salud, acceso a beneficios estatales para lograr provocar un cambio real, puesto que en la práctica no se cumplen con los ejes planteados por la política nacional, esto es posible visualizando las nuevas cifras de personas en situación de calle, las muertes por hipotermia cada año, la discriminación, segregación y exclusión que la propia sociedad fomenta.

Chile necesita una política pública inteligente, atingente y moderna, que utilice la constante evaluación de resultados como medio de retroalimentación y comprensión de las nuevas problemáticas que surgen en torno a las personas en situación de calle. Para esto es necesario hacer partícipe a los beneficiarios de los nuevos procesos de su situación, uno que valore sus capacidades, ofrecer espacios laborales dignos e inclusivos, tratarlos desde un enfoque de derecho, fomentar la educación temprana y disminuir la brecha de los ingresos para que este proceso paulatino de experiencia de calle sea reducido desde la infancia.

Lamentablemente esta no es solo una realidad chilena, miles de personas alrededor del mundo se encuentran sin hogar o en situación de calle, como bien fue mencionado en el marco de referencia, este fenómeno es multidimensional, multicausal y no tiene un rango etaria determinado dejando a cientos a merced de la caridad y buena voluntad de aquellos que se han propuesto hacer de este mundo mejor, pero a pesar de eso es posible ver día a día a más personas durmiendo en calles, plazas, debajo de los puentes, estaciones de ferrocarril o de autobuses, en hospederías o albergues.

Es importante considerar en Chile un mayor abordaje a la temática de vivienda, considerándola una prioridad para la superación, como ha quedado evidenciado en este informe, las medidas transitorias como los Centros de día y hospederías no resuelven el problema, sino que más bien ayudan a que este sea invisibilizado, disminuyendo de esta forma los estudios que se podrían generar,

El sistema esta formulado de tal forma, que excluye a estas personas, impidiendo de esta manera postular a una real solución habitacional y otros beneficios, como por ejemplo educación, ya que todas las documentación exigen inscribir un domicilio fijo o una residencia conocida.

La generación de nuevos conocimientos referentes al fenómeno mundial de personas en situación de calle, ayudaría a una mejor comprensión de este y paulatinamente una eficaz intervención, que permitirá otorgar ayuda a la heterogeneidad de personas que se encuentran en esta condición, la cual es cambiante, vulnerable y en muchas ocasiones cíclicas.

Se necesita un cambio de mentalidad cultural para poder generar nuevos procesos y acciones, que estén enfocados a la promoción de estos nuevos cambios sociales, el Estado debe flexibilizar acciones, general nuevos catastros y la sociedad civil aportar con altura de mira a estos cambios sociales.

## CAPITULO V: BIBLIOGRAFIA Y WEBLOGRAFIA

### 5.1 Bibliografía

- ✚ Apodaca, P. M. (1999). EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DEL IMPACTO. *Revista de Investigación Educativa*, 363 - 377.
  
- ✚ Briones, Guillermo (2002) “*Metodología de la investigación en las Ciencias Sociales y el Derecho*”. Universidad Libre Seminario Internacional.
  
- ✚ CEPAL. (1999). “Activos y estructura de Oportunidades”.
  
- ✚ CorbettaPiergiorgio(2007) Metodología y técnicas de investigación social / -- 1a. edición revisada. --Madrid: McGraw Hill.-- 422 p. :il., gráfs
  
- ✚ Cordero, P. (2007). Los “sin techos” en España. *Revista humanismo y Trabajo Social*, Vol. 6 pp. 55-70. Universidad de León, España.
  
- ✚ Costa, M. (2009). El estudio de las personas sin hogar en Geografía: un estado de la cuestión. Tesis para optar a título de Master en Estudios Territoriales y la población. Universidad Autónoma de la Barcelona, España.
  
- ✚ -García, J. (1995). *Contra la exclusión social: responsabilidad política e iniciativa social*. España: Sal Terrea.
  
- ✚ Goffman, E. (2003). *Estigma: Identidad Deteriorada*. Buenos Aires: Ed. Amorrortu
  
- ✚ Hernández, A. (2001). Cuestionario para valoración de actividades .

*Anunrio de Psicología, 67- 80.*

- ✚ Ministerio de Desarrollo Social (2011). Segundo Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. "Yo cuento!". Gobierno de Chile
  
- ✚ Ministerio de Desarrollo Social. (2011) Política Nacional de Calle: Una estrategia para la inclusión de las personas en situación de calle. Santiago, Chile: Gobierno de Chile
  
- ✚ Ministerio de Planificación (2005) MIDEPLAN. *Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle. "Habitando la calle"*. Gobierno de Chile
  
- ✚ MISHLER, E.G. (1990). Validation in inquiry-guided resarch: The role of exemplars in narrative studies. *Harvard Educational Review*, 60(4), 415-443
  
- ✚ Perez, G. (2007). *Desafios de la investigacion cualitativa*. Chile : UNED
  
- ✚ Reboloso, E. (1994). La evaluación del personal profesional: ¿un modelo de evaluación nuevo o una síntesis de modelos previos? *Revista de Psicología Social*, 9 (2), 231-255.
  
- ✚ Rodríguez, Gómez, Gregorio; Gil, Flores, Javier; García, Jiménez, Eduardo. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España, Aljibe. 135, 378p
  
- ✚ Rojas, N. (2007). Más allá de las carencias. Tipología de las personas en situación de calle. Santiago de Chile: Hogar de Cristo.

Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio (2006) *“Metodología de la Investigación”* 4º edición. Editorial McGraw-Hill. México.

✚ Sandoval, Carlos A. (2002) *“Investigación Cualitativa”*. Editores e impresores Ltda. Bogotá, Colombia.

✚ Tronchoni, M y Aparicio, V. (2003). Cuadernos de psiquiatría Comunitaria. Salud mental y población sin hogar. Vol. 3, Nº 2. Madrid, España.

✚ Tronchoni, M., Aparicio, V., Gardía, E. y Noriega, M. (2003) Prevalencia de patología mental entre población sin hogar. En Tronchoni, M. & Aparicio, V. (2003). Cuadernos de psiquiatría comunitaria. Salud mental y población sin hogar. Vol. 3, Nº 2, pp. 129 – 147. Madrid, España.

✚ Vega Cano, R. Gómez Prado, C. (2012) *“Importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas ”*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*

## 5.2 Weblografía

✚ Calcagno, L. (s.f.). Los que duermen en la calle. *Un abordaje de la indigencia extrema en la ciudad de Buenos Aires*, 19, 4-38, Área de Estadísticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario (Secretaría de Promoción Social del GCBA).

[http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/des\\_social/documentos/documentos/19.pdf](http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/des_social/documentos/documentos/19.pdf)

✚ Glaser, B.; Straus, A. (1967) *“The discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research.”*. Aldine Publishing Company. Nueva York. Traducción: Floreal Formi. Universidad de Buenos Aires. Extraído el 15/6/2015 del sitio:

<http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.9.%20Glaser%20y%20Straus%201967.pdf>

- ✚ Hozven, R. (2005). "Magister en educación: Exclusión social". Santiago, Chile: Facultad de filosofía y educación, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado en:  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tL2oDml04ZQJ:www.inf.utfsm.cl/~contrera/MagisterEducacion/Pedagogicas/trabajos/Raul%2520Hozven%2520Exclusion%2520Bases%2520Pedagogicas.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=clhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/021347494763490296>
  
- ✚ Jiménez Ramírez, Magdalena. (2008). APROXIMACIÓN TEÓRICA DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL: COMPLEJIDAD E IMPRECISIÓN DEL TERMINO. CONSECUENCIAS PARA EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(1), 173-186.  
Recuperado en 03 de junio de 2015, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052008000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052008000100010&lng=es&tlng=es). 10.4067/S0718-07052008000100010.
  
- ✚ Marquez, E. (Diciembre de 2006). RedCalle. Recuperado el 11 de mayo de 2015, de RedCalle:  
<http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?ImageID=299>
  
- ✚ -Ministerio de Planificación (2010) MIDEPLAN. *Construyendo juntos una política pública para personas en situación de calle*, 2-66. Documento Nº 1: Sistematización Programa Calle Chile Solidario.  
Gobierno de Chile [http://www.chilesolidario.gov.cl/programa\\_calle/doc./PDF/Sistematizacion\\_FasePiloto\\_ProgramaCalle.pdf](http://www.chilesolidario.gov.cl/programa_calle/doc./PDF/Sistematizacion_FasePiloto_ProgramaCalle.pdf)

- ✚ Ministerio de Planificación (2010, enero) MIDEPLAN. *Historias de vida de personas en situación de calle*, 1-9. Desarrollo Programático y Fortalecimiento Institucional. Secretaría Ejecutiva para la Protección Social. Programa Calle Chile Solidario. Gobierno de Chile. [http://www.chilesolidario.gov.cl/programacalle/doc/PDF/01\\_presentacion\\_hv.pdf](http://www.chilesolidario.gov.cl/programacalle/doc/PDF/01_presentacion_hv.pdf)
  
- ✚ Ministerio de Desarrollo Social (2012). Bases Técnicas Programa Noche Digna [http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/9.Bases\\_Tecnicas\(Parte2\)\\_Programa\\_Noche\\_Digna.pdf](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/9.Bases_Tecnicas(Parte2)_Programa_Noche_Digna.pdf)
  
- ✚ Programa de Estudios de Desarrollo y Sociedad (2007). Serie de documentos PREDES. *Protección Social y Personas en Situación de Calle*, 2-17. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales para Secretaría Ejecutiva de Protección Social.: <http://www.chilesolidario.gov/aprendiendojuntos/recursos/docf/cendoc/proteccion>
  
- ✚ RedCalle. (2010). redcalle. Recuperado el 11 de mayo de 2015, de redcalle: [http://www.redcalle.cl/define\\_psc.asp](http://www.redcalle.cl/define_psc.asp)
  
- ✚ Red Calle (2010) panorama y propuestas para el trabajo con personas en situación de Calle. Documento de trabajo extraído el 11 de mayo, 2014 de <http://www.redcalle.cl>. Santiago, Chile.
  
- ✚ Rojas, N. (2006). Personas en situación de calle en la perspectiva de la exclusión y la vulnerabilidad social. Documento de trabajo extraído el 11 de mayo, 2015 de <http://www.redcalle.cl/descripdecla.asp?imagenID=299> Santiago, Chile

